

## 全国 2012 年 10 月自考《公关心理学》试题

课程代码: 00643

### 选择题部分

#### 注意事项:

1. 答题前, 考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2. 每小题选出答案后, 用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动, 用橡皮擦干净后, 再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

#### 一、单项选择题 (本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 公关工作程序的第一步是( B )1-4  
A. 公关计划  
B. 调查研究  
C. 计划实施  
D. 效果评估
2. 影响组织凝聚力的最直接因素是( D )2-19  
A. 组织的目标  
B. 组织领导人  
C. 组织成员心理满足程度  
D. 组织的利益
3. 下列有关组织心理氛围内涵的表述, 错误的是( A )2-16  
A. 组织的心理氛围并不反映组织的意识状态  
B. 组织的心理氛围是组织情感的反映  
C. 组织的心理氛围反映着组织中的相互关系  
D. 组织的心理氛围反映了员工对组织的态度
4. 最基本的情感表现方式是( D )3-44  
A. 语气  
B. 动作姿态  
C. 生理反应  
D. 面部表情
5. 关于组织行为对公众心理的影响, 正确的观点是( C )3-37  
A. 都是自觉的影响  
B. 都是不自觉的影响  
C. 既有自觉的影响, 也有不自觉的影响  
D. 没有实质性的影响
6. 公众的情感过程指的是( D )3-43  
A. 品格  
B. 情绪  
C. 意志  
D. 情感和情绪的统称
7. 表现为行为孤僻、多愁善感的气质类型是( C )4-82  
A. 胆汁质  
B. 粘液质  
C. 抑郁质  
D. 多血质
8. 顺从行为和从众行为的共同特点是( B )4-89  
A. 都出自内心的自愿  
B. 都迫于外界的压力  
C. 都保持原有的意见  
D. 都不受外界影响
9. 个性特征中处于重要地位、具有核心意义的是( C )4-84

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

- A. 气质  
C. 性格
10. 根据起源可将动机分为( B )4-73  
A. 内部动机和外部动机  
C. 概括的动机和具体的动机
11. 由于人的气质类型具有差异性,因此在公关工作中应( C )4-83  
A. 区分人的气质类型的好坏  
C. 依照人的气质差异选用人才
12. 下列群体属于正式群体的是( D )5-98  
A. 车站等候乘车的乘客  
C. 儿童
13. 根据群体的规模,可将群体分为( A )5-103  
A. 大型群体和小型群体  
C. 松散群体和联合群体
14. “爱屋及乌”是一种( B )6-133  
A. 近因效应  
C. 刻板效应
15. 下列属于组织形象硬要素的是( A )6-122  
A. 组织的地理位置  
C. 组织的群体心理氛围
16. 儿童喜爱“故事大王”,妇女爱看时装类的杂志,这种现象证实的理论是( C )7-148  
A. 枪弹论  
C. 社会范畴说
17. 在公关传播诸要素中,担任组织信息把关人角色的是( C )7-141  
A. 组织内公众  
C. 公关传播者
18. 公众态度形成的根基是( B )8-177  
A. 情感成分  
C. 行为成分
19. 下列属于公众态度测试自我评定法的是( A )8-182  
A. 总加量表法  
C. 投射法
20. 自觉的认同也称为( D )5-105  
A. 压力认同  
C. 外在认同
- B. 能力  
D. 意志
- B. 生物性动机和社会性动机  
D. 高尚的动机和卑劣的动机
- B. 消除人的气质差异  
D. 无视人的气质差异
- B. 商店里购买商品的消费者  
D. 全国残疾人联合会
- B. 实际群体和假设群体  
D. 行动群体和社会角色群体
- B. 移情效应  
D. 投射效应
- B. 组织成员的业务水平  
D. 组织的道德形象
- B. 个人差异说  
D. 社会关系说
- B. 组织外公众  
D. 接受者
- B. 认知成分  
D. 意志成分
- B. 问答法  
D. 语句完成法
- B. 被动认同  
D. 主动认同

## 二、多项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题卡”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21. 依测验目的,心理测验可分为( ABCD )1-11  
A. 智力测验  
C. 特殊能力测验  
E. 文字测验
- B. 个性测验  
D. 心理倾向测验

本文档资源由考试真题软件网(down.examebook.com)搜集整理二次制作!

22. 知觉的特征有( ABCE )3-41
- A. 整体性  
B. 选择性  
C. 主观性  
D. 客观性  
E. 恒常性
23. 消费者主要的心理需要有( ABCDE )4-64
- A. 求实心理需要  
B. 求美心理需要  
C. 情感心理需要  
D. 求名心理需要  
E. 求信心理需要
24. 政府部门公众的优势需要主要集中在( AD )4-72
- A. 及时掌握信息的需要  
B. 追求新闻价值的需要  
C. 求便心理需求  
D. 获得尊重的需要  
E. 个人发展的需要
25. 下列属于组织形象软要素的有( ACDE )6-121
- A. 组织成员的数量和质量  
B. 组织的资金状况  
C. 组织的群体心理氛围  
D. 组织的道德形象  
E. 组织的方针政策和管理水平
26. 群体公众心理定势的典型表现形式有( BCDE )5-114
- A. 经验  
B. 习俗  
C. 流言  
D. 舆论  
E. 时尚
27. 影响公众印象形成的心理效应有( ABCDE )6-130
- A. 近因效应  
B. 优先效应  
C. 晕轮效应  
D. 刻板效应  
E. 投射效应
28. 公关传播致效的基本原则包括( ADE )7-158
- A. 传播者要有可信度  
B. 集中陈述正面意见  
C. 避免陈述负面意见  
D. 正反面意见并陈  
E. 逐步接近公众
29. 大众传播媒介包括( CDE )6-134
- A. 讲演  
B. 展览  
C. 报纸  
D. 广播  
E. 电视
30. 公关传播的基本要素有( ABCDE )7-141
- A. 传播者  
B. 传播内容  
C. 目标公众  
D. 传播渠道  
E. 传播效果

## 非选择题部分

### 三、名词解释(本大题共5小题,每小题2分,共10分)

31. 意志自觉性 3-53

答:

本文档资源由考试真题软件网(down.examebook.com)搜集整理二次制作!

意志的自觉性是指人们对自己意志行动的目的及其社会意义有明确而深刻的认识。

32. 群体公众心理定势 5-113

答:

群体公众心理定势是处于准备状态的心理活动,指公众群体心理的定向趋势,它决定着后继心理活动的取向,对人们的感知、记忆、思维、情感等心理活动及行为活动起着正向的或反向的推动作用。

33. 投射效应 6-135

答:

精神分析术语,是指人们与他人交往并形成印象时,以为他人也具备了与自己相似的特征。

34. 公关传播 7-140

答:

公共关系传播是指组织通过报纸、广播、电视等大众传播媒介,辅之以人际交往的手段,向内部及外部公众传递有关组织各方面信息的过程。

35. 公众态度 8-176

答:

所谓公众态度,是指公众对组织所持有的评价和行为倾向。

四、简答题(本大题共6小题,每小题5分,共30分)

36. 士气高昂的组织应具备哪些特征? 2-20

答:

- (1) 组级的团结是来自内部的凝聚力,而不是来自外部的压力;
- (2) 组织内部没有分裂成互相对立的小团体的倾向;
- (3) 组织内部具有处理内部冲突与适应外部变化的能力;
- (4) 组织成员间具有强烈的认同感和归属感;
- (5) 组织成员都了解组织奋斗的目标,并为实现目标而努力;
- (6) 组织成员对组织的领导人抱肯定和支持的态度;
- (7) 组织成员承认组织存在的意义,并有维护组织、推动组织继续发展的愿望。

37. 简述兴趣差异性的主要表现。 4-60

答:

- (1) 兴趣指向的差异性;
- (2) 兴趣范围的差异性;
- (3) 兴趣时间的差异性;
- (4) 兴趣强度的差异性。

38. 简述个体加入群体的必要性。 5-98

答:

- (1) 加入群体有助于满足我们的一些重要的心理和社会的需要;

本文档资源由考试真题软件网(down.examebook.com)搜集整理二次制作!

- (2) 加入群体可以帮助我们达到各种目标, 而这些目标作为个人是不可能达到的;
- (3) 参加群体有助于我们获得某些知识和信息, 这些知识和信息是我们在别处无法获得的;
- (4) 获得群体的成员资格有助于得到社会认同。

39. 简述公众印象与组织形象的关系。6-129

答:

(1) 公众印象往往是一种个体印象, 是处于思维、情感和行为的互动之中的认知个体的整合过程; 而组织形象则是在公众个体互动、逐渐形成群体共识的基础上, 对组织印象的社会整合过程。

(2) 公众个体对组织形成某种印象之后, 由于认识能力和接触范围的限制, 往往怀疑自己的认知是否可靠, 进而产生与他人交流、切磋的心理需要。

40. 简述公关传播中人们接触信息作出反应的心理过程。7-150

答:

(1) 要想影响一个人, 信息必须抵达他的感官, 引起他的注意。然后, 他根据总印象决定对信息的取舍。

(2) 信息抵达他的感官之后, 如果与他的预存立场相吻合, 便被他接纳为认知结构的一部分。如果信息内容与他的认知结构相抵触, 他便会排斥这个信息; 歪曲信息以符合认知结构; 改变认知结构。

(3) 如欲说服他采取某种行动, 就要使他看到, 这一行动是实现目标的途径 (只有符合其认知结构, 他才会把这个行为看作是达到目标的途径)。如果认为这个行动无法达到希望中的目标, 或与目标背道而驰, 他就不会采取这个行动。

(4) 达到目标的途径规定得越具体, 越简便, 越容易引发他的行动。

41. 简述组织传播者应具备的条件。7-168

答:

(1) 掌握尽可能多的知识和信息

组织同外部公众进行人际沟通, 是为了联络感情, 扩大组织的声望和影响, 消除各种不利因素, 为组织的发展创造良好的外部环境。为了达到这个目的, 组织的传播者必须掌握建立双向传播关系所应具有的知识 and 信息, 了解有关组织各方面的情况。

(2) 了解交往对象的心理特征

在利用人际沟通手段进行的传播中, 传播者与公众直接见面, 没有中介物的阻隔。既然是直接交往, 传播者就必须了解对方, 熟悉对方, 摸清受众的心理特征, 使自己的传播活动建立在科学的基础之上。

(3) 掌握一定的沟通技巧

人际传播的具体形式是多种多样的, 比如谈话、会议、演讲、书信、编写传单、小册子等等, 前一部分属于口头语言表达, 后一部分属于书面语言表达。要想在人际交流中去塞求通、获得良好的传播效果, 组织传播者必须掌握一定的沟通技巧, 包括口头语言表达技巧和书面语言表达技巧。

五、论述题 (本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

42. 试述营造组织良好心理氛围的策略。2-25

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

答:

(1) 形成组级的价值观念

每个社会组织都应当有统一的信念和行为宗旨, 以此维系和激励全体员工, 充分调动他们的积极性、主动性和创造性。这个统一的信念和行为宗旨, 就是组织的价值观念。

(2) 尊重员工的个体价值

社会组织应当具有良好的内部环境, 在这个环境中, 每个员工都能充分展示自己的个性和追求自己的价值。

(3) 重视内部传播

组织内部的信息传播, 不仅在沟通组织的信息、协调各部门的工作方面起着重要作用, 而且直接关系到组织员工对组织的信任与理解。

(4) 有效使用激励手段

激励作为一种通过满足员工心理需要来调动其积极性的手段, 可以在组织内部形成积极向上的良好氛围。

(5) 加强情感维系

一般来说, 组织员工不但希望自己的工作有干头, 事业有奔头, 而且希望工作本身就是一种有人情味的生活, 或至少是这种生活的一部分。因此, 组织与员工之间的情感维系直接影响到组织的心理氛围。

(6) 合理化解怨气

怨气是员工对一些不合理、不如意的事情或现象的一种怨恨、气愤的情绪性反应, 组织应当正确对待员工中存在的怨气, 认真分析怨气产生的原因, 及时改进工作, 消除怨气根源。

43. 试述公关人员应具备的心理素质。9-194

答:

(1) 良好的意志品质

良好的意志品质包括自觉性、坚毅性、果断性和自制力。

(2) 充分的自信心

公共关系工作是一种挑战性很强的工作, 随时会向公共关系人员提出新的任务和要求。而充分的自信心会给他们以无往不胜的勇气和力量。

(3) 稳定乐观的情绪

公共关系人员应当保持良好的精神状态和稳定乐观的情绪。

(4) 坚强的意志

人们自觉地确定目标、并根据目标调节自己的行为最终实现目标的心理过程。面对艰巨而复杂的工作, 公共关系人员应当努力进取, 以顽强的意志力、旺盛的精力和执著的信念完成任务, 达到预定的目标。

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!