

绝密 ★ 考试结束前

# 全国 2014 年 4 月高等教育自学考试 公关心理学试题

课程代码: 00643

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

## 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. 公关行为的主体是 ( B ) 1-3  
A. 政党  
B. 组织  
C. 大众传媒  
D. 公众
2. 增强一个组织凝聚力的关键因素是 ( D ) 2-18  
A. 组织领导人  
B. 组织的利益  
C. 组织成员心理满足程度  
D. 组织的目标
3. 群体促进作用是指在大多数情况下 ( A ) 2-24  
A. 个体在群体中的工作效率往往比个体单独工作时高  
B. 个体在群体中的工作效率必然比个体单独工作时高  
C. 个体在群体中的工作效率往往比个体单独工作时低  
D. 个体在群体中的工作效率必然比个体单独工作时低
4. 人的心理活动过程包括三个相互联系的部分, 这三个部分是 ( A ) 3-38  
A. 认知、情感和意志  
B. 认知、情感和思维  
C. 认知、气质和性格  
D. 性格、气质和意志
5. 人类最基本的情绪表现形式是 ( D ) 3-44  
A. 语言和语气  
B. 动作与姿态  
C. 生理反应  
D. 面部表情
6. 果断性与武断的区别在于 ( C ) 3-54  
A. 果断性是以自觉性为前提的  
B. 果断性是以盲目性为前提的  
C. 果断性是以深思熟虑为前提的  
D. 果断性是一种轻举妄动

7. 需要层次理论的提出者是 ( D ) 4-63
- A. 亚当斯 B. 赫茨伯格  
C. 伏隆 D. 马斯洛
8. 行为人由于受他人帮助而帮助他人的行为是 ( C ) 4-92
- A. 随机行为 B. 报复性行为  
C. 报答性行为 D. 被迫行为
9. 群体划分为实际群体和假设群体的依据是 ( B ) 5-101
- A. 群体规模大小 B. 群体是否实际存在  
C. 群体发展水平 D. 群体结合程度
10. 群体成员认为群体是一个有机的整体, 从而维护整体形象, 这种情感是 ( A ) 5-106
- A. 群体整体感 B. 群体归属感  
C. 群体荣誉感 D. 群体认同感
11. 公关心理学认为, 组织的歌曲、徽章属于社会组织形象的 ( C ) 6-123
- A. 软要素 B. 主观要素  
C. 硬要素 D. 与人有关的要素
12. 同一时期不同的人或不同时期同一个人对组织的反映和评价存在差异, 这说明组织形象具有 ( C ) 6-119
- A. 客观性 B. 相对稳定性  
C. 主观性 D. 整体性
13. 当人们认为一个人在某些方面具有良好的品质时, 往往也把其他方面好的特性归于他, 这种心理效应属于 ( A ) 6-132
- A. 晕轮效应 B. 刻板效应  
C. 优先效应 D. 投射效应
14. 印象管理是指 ( B ) 6-135
- A. 组织的客观状态在公众心目中的综合印象  
B. 交往者通过对自我形象的塑造和修饰, 以期在他人头脑中形成良好印象的过程  
C. 组织调整其行为适应公众需要的过程  
D. 公众收集组织的相关信息并对其进行控制的过程
15. 复杂的社会关系能够加强或削弱媒介的力量, 主张这种观点的理论是 ( D ) 7-148
- A. 枪弹论 B. 个人差异说  
C. 社会范畴说 D. 社会关系说
16. 在组织内部的横向沟通中, 公关传播者应承担的角色是 ( B ) 7-174
- A. 领导者 B. 联络员  
C. 参谋人员 D. 领导的助手
17. 在公众态度结构中, 核心成分是 ( B ) 8-178
- A. 认知成分 B. 情感成分  
C. 行为成分 D. 意志成分
18. 下列对公众态度的测定方法中, 属于广告效果测定方法的是 ( C ) 8-181

- A. 分层抽样法  
B. 系统抽样法  
C. 审查判断法  
D. 自我评定法

19. 公文文书写作、广告方案制作、新闻报道编写和自拟题目演讲的训练内容, 主要用于培养公关人员的 ( C )

9-197

- A. 组织能力  
B. 交往能力  
C. 宣传能力  
D. 应变能力

20. 在所有交际障碍中, 最难排除的一种心理障碍是 ( A ) 9-201

- A. 职务障碍  
B. 职业障碍  
C. 学识障碍  
D. 年龄障碍

## 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“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21. 公关心理学的理论研究方法主要包括 ( DE ) 1-8

- A. 个案法  
B. 实验法  
C. 观察法  
D. 系统分析法  
E. 比较研究法

22. 组织成员个体主人意识的特点在于 ( AC ) 2-23

- A. 与个体对自我的认识、评价相联系  
B. 是权利和义务的统一  
C. 与个体对自身与外部环境关系的认识、评价相联系  
D. 与集体意识相一致  
E. 具有相互平等的意向

23. 公众心理的特点有 ( ACE ) 3-31、32

- A. 利益性  
B. 差异性  
C. 关联性  
D. 孤立性  
E. 相同性

24. 意志的基本特征有 ( ABC ) 3-50

- A. 目的性  
B. 坚韧性  
C. 随意性  
D. 先进性  
E. 时间性

25. 个体心理的倾向性主要表现为 ( BDE ) 4-59

- A. 情感  
B. 兴趣  
C. 认知  
D. 动机  
E. 需要

26. 传统气质类型包括 ( ABDE ) 4-82

- A. 抑郁质  
B. 粘液质  
C. 粘液质  
D. 多血质  
E. 胆汁质

27. 公众印象形成的特点主要表现在 ( ACD ) 6-126

- A. 一致性
- B. 多样性
- C. 评估性
- D. 描述中心词的作用
- E. 监督性

28. 下列属于投射效应的心理现象有 ( BD ) 6-135

- A. 人们经常认为农村人朴实, 城市人潇洒
- B. 富于攻击性的人认为别人也生性好斗
- C. 老年人认为年轻人缺乏经验, 办事不牢
- D. 善良的人总不相信有人要加害于他
- E. 爱屋及乌

29. 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

30. 下列表现中属于交往技巧的是 ( ABCDE ) 9-198

- A. 乐于与人交往
- B. 善于记住对方的姓名和容貌
- C. 能设身处地替他人着想
- D. 对新认识的朋友在 3-5 天内打电话或拜访以加深印象
- E. 能与他人站在同一立场看问题

## 非选择题部分

### 注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上, 不能答在试题卷上。

### 三、名词解释 (本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

31. 组织 1-6

答:

组织是社会的构成要素之一。它是指人们为了合理、有效地达到自己的目标, 有计划、有步骤地建立起来的一种社会机构。

32. 集体意识 2-21

答:

集体意识是与归属感和认同感相联系的一种现代组织意识, 指的是成员对集体的正确态度。

33. 知觉 3-39

答:

知觉是人脑对直接作用于感官的客观事物整体的综合反映。

34. 个体心理 4-58

答:

所谓个体心理是指个体对自身和社会文化环境状况及它们之间关系的主观把握和体验。

35. 近因效应 6-131

答：

近因效应是指最近的印象对人造成的影响，它往往会冲淡过去获得的有关印象，对优先效应形成冲击。

四、简答题（本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分）

36. 简述组织心理氛围的核心内容。2-18

答：

- (1) 组织凝聚力
- (2) 组织的士气
- (3) 组织成员的集体意识
- (4) 组织成员的主人意识

37. 简述需要的基本特征。4-62

答：

- (1) 需要是有针对性的，是人们对于某种物质产品或精神产品的需要。
- (2) 需要不是一成不变的，而是随着时代的发展而变化的。
- (3) 需要是有差异的。

38. 简述组织形象软要素的内涵及其构成。6-121

答：

一、组织形象的软要素的内涵

软要素是组织中与人有关的要素，是组织的主要构成要素，因为人的状况对组织形象的影响最大。

二、组织形象的软要素的构成

- 1、组织成员的数量和质量
- 2、组织的群体心理氛围
- 3、组织的方针政策和管理水平
- 4、组织的道德形象

39. 简述公众印象形成的要素。6-125

答：

(1) 被印象者

在组织与公众的交往关系中，被印象者指的则是在公众的头脑中形成印象的组织。

(2) 印象者

印象者也可以称为知觉者。在公众印象形成过程中，印象者也就是公众。

(3) 交往情景

人们的交往总是在特定的情景下进行的，因此交往情景同样在人们印象的形成过程中发挥着不可低估的作用。同一事物，在不同的情景下，往往会给人留下不同的印象。

40. 简述“个人差异说”的主要观点。7-147

答：

- (1) 人的心理构成是千差万别的；

- (2) 人们的先天条件和后天的学习形成了个人之间的差异；
- (3) 一个人的心理构成是由他在认识客观环境时获得的立场（即预存立场）、价值观念和信仰所决定的；
- (4) 个性的千差万别来源于人们在认识客观事物时所处的不同的社会环境；
- (5) 人们在认识、理解客观事物时是带有成见的。

41. 简述公众逆反心理的表现形式。8-185

答：

- (1) 感觉逆反
- (2) 广告逆反
- (3) 价格逆反
- (4) 自我价值保护逆反
- (5) 过度禁止性逆反

五、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

42. 试述人际交往对于组织传播的重要性。7-164

答：

- (1) 人际交往是大众传播手段的有力补充。

我们说过，大众传播媒介具有其他许多传播手段所不具备的优点，它的出版发行量大，覆盖面广，可以影响众多的人，因此，它是公关传播中使用最多的一种媒介。大众传媒在对感官刺激方面、取得信息反馈的机会方面和控制信息流速方面存在不足，人际传播可以对其进行补充。

- (2) 良好的人际关系是组织发展的重要前提。

每个组织都希望问外“传递”自己的良好形象，赢得外部公众的友善、信任和支持。然而，外求发展，首先必须内求团结、内求稳定。要想使组织处于“稳定”、“团结”的状态，使内部成员保持高昂的工作热情，就必须有意识地调动人际传播手段，通过各种方法疏通组织内部信息传播渠道，协调组织内部成员之间的关系。一些研究表明，面对面的接触比有中介物居间的交流更直接，更亲切，更具感情色彩，也更容易产生“自己人效应”。通过组织的传播者的联络活动，不但可以使组织内部的分工合作协调一致，保证整个组织系统高效率地运转，还可以使组织内部领导与员工之间、员工与员工之间加深了解，融洽感情，增进友谊，从而使组织充满活力。

- (3) 人际交往是消除组织内部及外部冲突的良方。

任何一个组织都有可能遇到来自内部或外部的矛盾冲突。所谓内部冲突，是指组织内部成员之间、成员与组织之间、组织中不同团体之间因利益上的矛盾或认识上的不一致而形成的彼此抵触、争执或攻击。面对内部冲突，最有效的缓冲方法，就是通过成员彼此间的交流和感情联络，平息争执或不满，消除紧张气氛。所谓外部冲突，是指因组织本身方针政策的偏差、产品和服务的欠缺或因宣传不当、误解而引起的公众的不满或抵制。外部冲突出现以后，组织当然可以通过大众传播媒介发表声明、公开检讨，取得公众的理解和谅解。但这还不够。要想进一步弥平不满，消除各种不利因素，组织传播者还应当主动挽回影响。

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

良好的意志品质是公共关系人员必须具备的首要的心理因素。具体说来，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。自信就是相信自己，它是公共关系人员必须具备的基本心理素质。

### (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。情绪是人对客观事物是否符合自身的需要而产生的态度的体验。人每时每刻都处在一定的情绪状态下，如果情绪是稳定的、乐观的，他就能冷静地、理智地分析和处理问题，工作效率就比较高，工作效果也就比较好。

### (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。

qq593777558