

全国 2013 年 1 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”相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 下列属于公关心理学实证研究方法的是 (A) 1-10
A. 个案法
B. 动态研究法
C. 系统分析法
D. 比较研究法
2. 组织心理氛围的核心是 (D) 2-16
A. 领导的人格魅力
B. 组织的规章制度
C. 领导的管理力度
D. 组织凝聚力和士气
3. 证明员工士气对提高劳动生产率有重要作用的实验是 (C) 2-24
A. 巴纳德实验
B. 韦伯实验
C. 霍桑实验
D. 泰罗实验
4. 公众心理活动的动力或积极性来源于 (B) 3-34
A. 社会推动力
B. 个性倾向性
C. 舆论导向
D. 领袖人物影响
5. 影响公众心理最直接的因素是 (D) 3-37
A. 公众自身
B. 社会文化
C. 社会舆论
D. 组织行为
6. 下列关于情感描述正确的是 (D) 3-43
A. 情感是人的一种原始的、自发的心理体验
B. 情感是人和动物共有的心理活动
C. 情感具有情境性和易变性特点
D. 情感由人的高级社会需要引起
7. 与坚韧性相反的意志品质是 (C) 3-55
A. 盲目性
B. 优柔寡断
C. 畏惧和懈怠
D. 任性
8. 影响公众利他行为发生与否的最重要个人因素是 (B) 4-93
A. 性别特点
B. 人格特点
C. 年龄特点
D. 气质类型

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

9. 美国心理学家亚当斯提出的激励理论是 (C) 4-76
A. 需要层次理论 B. 动机理论
C. 公平理论 D. 人格理论
10. 兴趣产生的基础是 (A) 4-59
A. 人的需要 B. 人的气质
C. 人的能力 D. 人的意志
11. 根据群体的构成原则, 可将群体分为 (C) 5-102
A. 大型群体和小型群体 B. 实际群体和假设群体
C. 正式群体和非正式群体 D. 行动群体和社会角色群体
12. 下列属于假设群体的是 (B) 5-102
A. 中央电视台 B. 知识分子
C. 清华大学 D. 中国红十字会
13. 投射效应又称 (A) 6-135
A. 自比效应 B. 刻板效应
C. 晕轮效应 D. 移情效应
14. 下列关于公众印象形成过程的说法, 正确的是 (A) 6-125
A. 它包含认知对象、认知主体和交往情景三个主要成分
B. 被印象者是交往中的个人
C. 印象者是组织
D. 交往情景在公众印象形成中的作用是微不足道的
15. 下列属于组织形象软要素的是 (D) 6-122
A. 组织的资金状况 B. 组织的产品
C. 组织的地理位置 D. 组织的道德形象
16. 在组织内部横向沟通中, 组织传播者扮演的角色是 (C) 7-174
A. 局外人 B. 意见领袖
C. 联络人 D. 代言人
17. 团体内部的认同意见会强化固有的信念, 这种现象证实的理论是 (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
18. 下列关于引起公众注意因素的说法中, 不正确的是 (D) 7-152
A. 重复刺激实际上是信息刺激强度和对比度的反复运用和体现
B. 形成对比, 可以使原有的信息得到加强
C. 重复刺激是增强人们注意力的一个不可缺少的因素
D. 信息刺激的强度越大, 机体反应程度就越小
19. 下列属于公众态度测量自由反应法的是 (A) 8-183
A. 问答法 B. 行为观察法
C. 自我评定法 D. 追踪评定法
20. 公关人员必须具备的首要心理素质是 (B) 9-194
A. 充分的自信心 B. 良好的意志品质
C. 稳定乐观的情绪 D. 坚强的意志

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”

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

的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21. 组织成员集体的主人意识的特点包括 (ABC) 2-23
- A. 相互平等
B. 权力和义务统一
C. 和集体意识相一致
D. 和集体意识不一致
E. 权力高于义务
22. 人在激情状态下容易出现的现象有 (ABCDE) 3-46
- A. 理智分析能力受到抑制
B. 自我控制能力减弱
C. 意识不到自己行为的意义和后果
D. 出现意识狭窄现象
E. 认识活动范围缩小
23. 属于外部感觉形式的有 (BCDE) 3-38
- A. 平衡觉
B. 视觉
C. 味觉
D. 触觉
E. 听觉
24. 公众的情感过程是 (ACD) 3-43
- A. 公众对客观事物的主观体验
B. 仅仅指情感
C. 不仅指情感, 还包括情绪
D. 情感和情绪的统称
E. 仅仅指情绪
25. 人的性格特征中, 最主要的构成部分是 (ABCD) 4-85
- A. 性格的态度特征
B. 性格的情绪特征
C. 性格的理智特征
D. 性格的意志特征
E. 性格的文化特征
26. 赫茨伯格“双因素理论”中的激励因素包括 (ABCDE) 4-77
- A. 成就
B. 责任
C. 提升
D. 工作本身
E. 发展前途
27. 人的能力可分为一般能力和特殊能力, 二者的关系是 (ACDE) 4-79
- A. 特殊能力和一般能力是不可分割的统一体
B. 特殊能力是一般能力的基础
C. 一般能力是特殊能力的基础
D. 一般能力的发展为特殊能力的发挥创造条件
E. 特殊能力的发展能促进一般能力的发展
28. 下列关于公众态度的说法中, 正确的有 (ABCDE) 8-177、178、179
- A. 公众态度具有较为稳定的结构性
B. 公众态度由认知成分、情感成分和行为成分构成
C. 赞成或不赞成的情感成分是态度的关键
D. 态度只是在特定条件下才与实际行为发生联系
E. 按情感体验来划分, 可以把公众态度分为积极的态度和消极的态度
29. 下列关于公关传播的说法中, 不正确的有 (AC) 7-139、140、141
- A. 公关传播的主体是专门的信息传播机构
B. 公关传播的客体是公众
C. 公关传播以面对面的人际交流为主要手段
D. 公关传播的目的是沟通组织与社会公众之间的信息联系

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

E. 公关传播是一种有组织有计划的活动

30. 自我评定法包括 (CDE) 8-182

A. 语句完成法

B. 投射法

C. 行为观察法

D. 总加量表法

E. 社会距离尺度法

qq593777558
exambook.com

自考备考三件宝：
自考笔记、
真题及答案、
录音课件！

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. 公众个体心理 4-57

答:

公众个体心理是指表现在公众个体身上的个性心理。

32. 群体整体感 5-106

答:

群体整体感是指群体成员对群体的一种总体感觉意识。

33. 社会组织形象 6-118

答:

社会组织形象,简称组织形象,是组织的客观状态在公众心目中的综合印象,即公众对组织的客观状态所作的概括而又抽象的反映。

34. 非目标公众 7-144

答:

非目标公众,是指大众传播媒介面对的分布广泛的、不确定、不确知的公众。

35. 过度禁止性逆反 8-187

答:

过度禁止性逆反也叫作禁果逆反,是指理由不充分而过度禁止某些事物或行为,反而会激发人们更强烈的探究欲望。

四、简答题(本大题共6小题,每小题5分,共30分)

36. 简述营造组织良好心理氛围的意义。2-24

答:

- (1) 能够满足成员的心理需要;
- (2) 有利于提高工作效率;
- (3) 有利于制定合理的组织规范;
- (4) 有利于产生优秀的领导人。

37. 在马斯洛的需要层次理论中,人的需要分为哪几个层次? 4-63

答:

马斯洛认为人的需要可以分为五个层次:

- (1) 生理的需要;
- (2) 安全的需要;
- (3) 归属和爱的需要;
- (4) 尊重的需要;
- (5) 自我实现的需要。

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

38. 简述新闻媒介公众的需要。4-68

答:

- (1) 及时获取真实信息的需要;
- (2) 尊重职业道德的需要;
- (3) 追求新闻价值的需要;
- (4) 希望较少付出的需要;
- (5) 希望较多配合的需要。

39. 简述群体形成与发展的阶段。5-100

答:

- (1) 第一阶段为初创阶段;
- (2) 第二阶段为磨合阶段;
- (3) 第三阶段为稳定阶段;
- (4) 第四阶段是操作阶段;
- (5) 第五阶段为中止阶段。

40. 简述组织形象的特点。6-119

答:

- (1) 组织形象的客观性;
- (2) 组织形象的主观性;
- (3) 组织形象的相对稳定性;
- (4) 组织形象的阶段性;
- (5) 组织形象的整体性。

41. 简述公关传播的基本要素。7-141

答:

公共关系传播的基本要素:

- (1) 公共关系传播者;
- (2) 公共关系传播内容;
- (3) 公共关系传播渠道;
- (4) 目标公众;
- (5) 公共关系传播效果。

五、论述题 (本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

42. 试述公关人员应具备的职业道德素质。9-193

答:

分析公共关系人员的心理素质, 首先应当从职业道德素质入手, 因为道德素质是心理素质形成的基础。公共关系人员的职业道德素质, 是在公共关系实践中逐渐形成的对其职业行为的道德上的要求。我国公共关系学者认为, 公共关系人员职业道德主要包括以下几方面的内容:

- (1) 克尽职守, 诚实信用

塑造组织的良好形象, 为组织的生存和发展创造良好的环境, 对公共关系事业的发展作出贡

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

献,是公共关系人员的基本工作和根本任务。衡量一个公共关系人员是否具有职业道德,最重要的是看他公共关系事业是否尽心尽责,对公共关系工作是否恪尽职守。此外,公共关系人员在履行职责时,要遵循客观真实的原则。“真实”是公共关系的生命所在,缺乏“真实”,就不能取得公众的信任和支持,就不能有效地开展公共关系工作。公共关系的真实性原则要求公共关系人员真诚老实,讲真话,办实事,不能弄虚作假,欺上瞒下。

(2) 努力学习,有效工作

公共关系是实干的事业,因此,公共关系人员职业道德水平如何,不但要看其有无自觉履行职责的愿望,还要看其有无出色地履行职责的过硬本领,公共关系人员干好公共关系工作凭实力,凭真才实学,凭对公共关系理论和实务知识的全面掌握和熟练、灵活的运用。

(3) 廉洁奉公,不谋私利

公共关系工作是服务于公众、服务于组织、服务于社会的工作。公共关系人员只有为公众、组织、国家谋利益的义务,而没有谋取一己私利的权力。公共关系人员的工作性质和特点,决定了他们拥有较多的社会关系,且掌握着一定的权力。这些关系和权力,不仅对组织有利,而且对个人也有利。因此,廉洁奉公、不谋私利是公共关系人员最基本的职业道德素养。

(4) 公道正派,谦虚团结

公共关系事业是高尚的事业,献身于这一事业的公共关系人员应有高尚的品德。他们要为人正直、处事公道、作风正派、公私分明、不拿原则作交易。另外,公共关系工作是一种群体工作,合作、互助、团结、友爱、互相信任和互相尊重,是工作顺利、事业成功的可靠保证。

43. 试述影响传播效果的主要因素。7-160

答:

一、语言障碍

公关传播主要是利用语言进行的传播,所以,“编码”和“译码”的双方是否对语言的词汇含义作出同样的解释,是传播能否顺利进行的关键。人们对某一词汇含义的解释和理解,是由其职业、年龄、受教育情况、地域、环境、经历等多种因素决定的。由于这些因素是客观存在的,不以人的意志为转移,因此,在许多情况下,即使人们全力投入传播过程,也不可能完全按照传播者的意图去理解某个词的意思。这时,“传而不通”的情形就出现了。

二、信息失真

虚假信息最容易引起受众的反感。因为受众加入信息传播行列,是想了解外界环境的变化,使自己适应客观形势的要求。而虚假宣传给予受传者的,却是与现实世界有着很大距离的东西,受传者据此采取的行动很难达到理想的目标。常见的有以下几种:

- 1、无中生有,向壁虚构。
- 2、以偏赅全,为我所需。
- 3、道听途说,“合理想象”。
- 4、张冠李戴,导演摆布。

三、言论“一边倒”

事物的发展变化是多方面的,既有积极的,又有消极的;既有成功,又有失败;既有主流,又有支流;既有经验,又有教训。人们对事物的看法也是复杂多样的,不可能完全一致。可是,我们的一些宣传报道(包括政党组织和经济、文化组织的报道)却常常摆脱不掉“非好即坏”、“非坏即好”的模式,讲成绩,就说得完美无缺,谈问题,就说得一无是处;先进人物必须是“高大全”,容不得半点缺欠与不足。这种“一边倒”的模式,使许多报道片面性大,透明度差,容易引起受众的反感。

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