**《现代公共关系学》考试大纲**

**一、单项选择题**

1.公共关系的客体是（A ）。

A、组织

B、公众

C、传播

D、员工

2.（C ）是指少数人直接面对多数人的传播，如报告演讲会、记者招待会、座谈会、视频会议等。

A、群体传播

B、人际传播

C、组织传播

D、大众传播

3.与组织自身相关性最强的一类公众对象是（A ）

A、内部公众

B、顾客公众

C、媒介公众

D、政府公众

4.组织开展公共关系的基础是（C ）

A、公共关系意识

B、公共关系观念

C、公共关系状态

D、公共关系策划

5.在各种传播形式中，人情味最浓、情感沟通效果最好的是（C）

A、群体传播

B、大众传播

C、人际传播

D、组织传播

6. 容易受个人主观因素影响而使信息失真是（B ）

A、组织传播的最大弱点

B、人际传播的最大弱点

C、大众传播的最大弱点

D、组织传播的最大弱点

7.网络公关的目的是（B）

A、左右舆论

B、塑造组织形象，获得公众的认同

C、开脱组织的错误

D、掩盖组织的缺陷

8.主导性强、时效性强、传播面广的公关类型是(D )

A、交际型公关

B、社会活动型公关

C、服务型公关

D、宣传型公关

9.试图引导或转变公众的看法、影响公众的态度和行为的公关广告是(C )

A、形象广告

B、公益广告

C、观念广告

D、响应广告

10.使公众有充分的选择余地、接受信息的状态有较高的自由度的是（D ）

A、广播的优势

B、电视的优势

C、电影的优势

D、网络和报刊的优势

11. 学校、社会福利机构属于（D）

A、公益性组织B、互益性组织 C、营业性组织 D、服务性组织

12.实际形象分析包括以下几个步骤（ABE）

A、公众辨认与分析

 B、组织形象地位测量

 C、员工行为分析

 D、决策科学分析

 E、组织形象要素分析

**二、多项选择题**

1、公共关系的特征包括（ABCDEF ）

A、以公众为对象

B、以美誉为目标

C、以互惠为原则

D、以长远为方针

E、以真诚为信条

F、以沟通为手段

2、按公众不同的发展阶段对组织的影响程度可将公众区分为(ABCE )

A、非公众

B、潜在公众

C、知晓公众

D、观望公众

E、行动公众

3.公共关系活动的行为方式有（ABCDE ）

A、建设型公关

B、维系型公关

C、进攻型公关

D、防御型公关

E、矫正型公关

4.以下哪些属于常用的大众传播媒介(ABDE )

A、报纸

B、话筒

C、书籍

D、杂志

E、电视

5.传播具有哪些特点（ABCE ）

A、共享性

B、互动性

C、社会性

D、专业性

E、符号性

6．公共关系的构成要素包括（ABC ）

A、社会组织 B、传播 C、公众 D、政府

7. 协调关系的方法有 （ABCDE ）

A、反馈调节法 B、自律法 C、感情疏通法 D、信息分享法 E、协商法

8. 公共关系社团的特征包括（ ABCD）

A、广泛性 B、松散性 C、非营利性 D、权威性

**三、判断题**

1.公共关系广告就是商业广告。

错误

2.公共关系最基本的、核心的概念是双向传播与沟通。

正确

3.容易受个人主观因素影响而使信息失真是人际传播的最大弱点。

正确

4.宣传是一种单向的心理诱导、行为影响和舆论控制方式。

正确

5.一个组织形象蓝图首先来源于行政和技术业务管理阶层。

错误

6.美誉度是指一个组织被公众知晓、了解的程度，即组织对社会公众影响的广度和深度。

错误

7.公共关系的客体是组织。

错误

8.当组织与环境发生某种冲突、摩擦的时候，为了摆脱被动局面，采取的公关活动方式是矫正型公关。

错误

9.主导性强、时效性强、传播面广，是交际型公关的特点。

错误

**四、名词解释**

1.宣传型公共关系

宣传型公关活动关系是应用大众传播和内部沟通的方法开展传播沟通工作，树立良好组织形象的公关活动模式。

2.组织传播

组织传播是组织成员之间、组织内部机构之间的信息交流和沟通。

3.公共关系策划

公共关系策划是公共关系人员为了实现组织目标，在进行了充分调查和分析的基础上，根据现实中组织所处的公共关系状态和发展趋势，借助科学的策划方法，对总体公关战略及具体公关活动所进行的谋划、计划和设计过程。

4.边缘公众

边缘公众是指组织贯彻的政策、采取的行为采取中立的态度或尚未表态、态度不明朗的公众。

5.公关调查

公关调查指公共关系人员运用科学的方法，有步骤地去考察、了解、分析、研究组织的公共关系状态，搜集必要信息，分析各种问题及其相互关系，以达到解决实际问题的目的的一种公共关系实践活动。

6.新闻发布会

新闻发布会又称记者招待会，是指以某一社会组织或个人邀请新闻机构的相关记者参加，由专人宣布有关重要信息，并接受记者采访的具有传播性质的一种特殊会议形式。

7.交际型公关模式

交际型公关模式是一种以人际交往为主的公关活动模式。它运用各种交际方法和共同艺术，为组织广结良缘、协调关系，创造平等和谐的气氛，建立广泛的社会关系网络，形成有利于组织发展的人际环境。

8.建设型公共关系模式

建设型公共关系模式是社会组织初创时期或新产品新服务首次推出之时，为打开局面而采用的公共关系活动模式。

9.公共关系传播

公共关系传播指公共关系主体利用一般的传播形式和方法与客体进行有效的双向信息交流，建立起相互理解，相互信任的良好关系的过程。

10.公众

公众是指因面临某个共同问题而与一个社会组织发生相互作用、相互影响的个人、群体和组织。

**五、简答题**

1.简述公众的含义及特征

答：公众的含义：指因面临某一个共同问题而与一个社会组织发生相互作用、相互影响的个人、群体和组织。

其特征是：相关性、群体性、多样性、可变性、整体性

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

2.简述公共关系的功能

答: 是指公共关系在组织生存、发展过程中起到的独特作用与影响。它是多元化、多层次的，可分为直接功能与间接功能。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

3.简述公共关系产生和发展的经济条件

答：公共关系产生和发展的经济条件主要表现为社会生产分工的加剧、市场经济的高度发展，特别是买方市场的形成。

(1)社会分工的发展是公共关系产生的客观基础

(2)市场经济的发展是公共关系产生的加速器

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

4.简述公共关系的特征。

答：以公众为对象；

以美誉为目标；

以互惠为原则；

以长远为方针；

以真诚为信条；

以沟通为手段

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

5.公共关系评估在整个公共关系活动的意义？

答：公共关系评估是指有关组织或机构根据某种科学标准和方法，对公共关系调查、公共关系策划、公共关系实施及其效果进行衡量、检查和评价，并以此判断公共关系活动优劣的过程。公共关系评估的作用：

可以提升公共关系活动的整体效能

起到承上启下的作用

通过评估鼓舞组织内部公众的士气，

起到激励的用

有利于决策者给予公关活动更大的支持

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

6.简述网络公关的环境特点。

答：发达的传播网络

呈指数增长的信息扩散

表达渠道畅通的公众

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

7.简述公共关系危机处理应遵循的原则。

答：（1）及时性原则

（2）公开透明原则

（3）勇于承担责任原则

（4）配合媒体原则

（5）灵活应变原则

（6）预防为主原则

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

8.办好展览会应抓好几个环节？

答：（1）展览会的会务工作

（2）展览会的效果测定

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

9.简述建立良好的员工关系的意义。

答：建立良好员工关系具有非常重要的意义。因为员工是组织赖以存在的基础，是组织行为的主体。他们的一言一行都会影响到组织在公众中的形象。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

10.简述网络传播的特点与优势。

答：与传统传播方式相比，网络传播具有以下特点和优势：

（1）超越时空限制

（2）海量信息

（3）多种媒体整合

（4）多种形式的互动交流

（5）个人化

（6）虚拟社区

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

11.简述公共关系危机的类型。

答：1.按公共关系危机的性质分类

（1）灾变危机 （2）经营危机 （3）信用危机 （4）形象危机 （5）误导危机

2.按公共关系危机涉及的公众对象分类

（1）组织内部关系危机 （2）组织间关系危机 （3）政府关系危机 （4）消费者关系危机 (5)媒介关系危机 （6）社区关系危机

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

12简述网络公关信息传播的方式。

（1）电子邮件

（2）建立网站

（3）网上论坛

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

13.简述公共关系危机处理的基本原则。

1.及时性原则

2.公开透明原则

3.勇于承担责任原则

4.配合媒体原则

5.灵活应变原则

6.预防为主原则

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

14.简述公共关系主体——社会组织的特征。

公共关系主体——社会组织是指执行一定的社会职能，完成特定的社会目标，构成一个独立单位的社会群体。它的主要特征是目标明确性；整体性；计划性 ；动态性

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

**六、论述**

1.试述影响公共关系传播效果的主要因素

影响公共关系传播效果的主要因素有：

　（1）传播媒介

　　公众对传播媒介的要求一是要使用简便，易于掌握，易于得到；二是比较有效，即它的使用效果受到普遍的重视与承认，特别有效时，即使使用、驾御上有一定难度，人们也会努力去得到或掌握它。

（2）信息的内容与表现方式

　　信息的内容即传播者传播的信息是否为受者所关心、感兴趣，是否重要、新鲜，是否可靠、可信，这一点是受者价值判断的中心点，也是决定传播效果的关键所在。

（3）信息的重复

　一个人接触某一信息的次数越多，越容易接受它。同样的信息多次发出，受者会逐渐由生疏到熟悉、由漠然到亲切，甚至在长期接触后，会把这一特定的内容形式融入自己的生活。所以同样的信息在相当长的时间里重复出现，是取得以至增强传播效果的重要因素。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

2.简述公共关系调查的基本内容和常用方法。

(1)公关调查的内容包括

组织自身状况调查；

相关公众状况调查；

传播媒介状况调查；

社会环境状况调查；

社会组织与公众关系现状调查

(2)公共关系调查的基本方法包括

抽样调查法；

访问法；

问卷调查法；

文献调查法；

网络调查法

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

3、试述公共关系评估面临的困境及对策

困境:一、政策目标的模糊性和多变性；二、公共政策本身影响的多重性；三、政策资源的混合和政策行为的重叠；四、很难全面获得政策运行过程以及运行效果的信息；五、政策行动和环境的因果关系不确定；六、主观人为的抵制；对策：一建立公共政策评估的信息管理系统；二明确政策目标，精选评估对象；

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

4、试述公共关系在实施过程中会遇到哪些障碍

（1）实施主体障碍。主要是来自实施主体(组织)自身的影响因素。

（2）沟通障碍。这是在公共关系计划实施过程中组织与公众之间的传播沟通障碍。

（需展开说明）

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

5.试析影响公共关系传播效果的主要因素。

（1）传播媒介

　　公众对传播媒介的要求一是要使用简便，易于掌握，易于得到；二是比较有效，即它的使用效果受到普遍的重视与承认，特别有效时，即使使用、驾御上有一定难度，人们也会努力去得到或掌握它。

（2）信息的内容与表现方式

　　信息的内容即传播者传播的信息是否为受者所关心、感兴趣，是否重要、新鲜，是否可靠、可信，这一点是受者价值判断的中心点，也是决定传播效果的关键所在。

（3）信息的重复

　一个人接触某一信息的次数越多，越容易接受它。同样的信息多次发出，受者会逐渐由生疏到熟悉、由漠然到亲切，甚至在长期接触后，会把这一特定的内容形式融入自己的生活。所以同样的信息在相当长的时间里重复出现，是取得以至增强传播效果的重要因素。

（4）受者接收信息的条件

时间、空间对受者接收是否有利，对传播效果也有相当大的影响。受者接收环境存在各种干扰或没有足够的时间接收，这些因素都会影响受者投入接收，会使效果大打折扣。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**