



湖南省高等教育自学考试社区护理专业助学系列教材

丛书主编/何国平 副主编/唐四元 陈国民 尹检龙

公共关系学

●主 编 冷晓红

学习指导



中南大学出版社
www.csupress.com.cn



湖南省高等教育自学考试社区护理专业助学系列教材

公共关系学

学习指导

● 主 编 冷晓红
副 编 刘 春
编 委 (以姓氏笔画为序)
刘 春 冷晓红 周 维
胡 波 黄知常



中南大学出版社

www.csupress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学学习指导/冷晓红主编. —长沙:中南大学出版社,
2008.9

(湖南省高等学校自学考试社区护理专业助学系列教材)

ISBN 978-7-81105-806-2

I. 公... II. 冷... III. 公共关系学—高等教育—自学考试—自学参考资料 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 151190 号

公共关系学学习指导

主 编 冷晓红

副主编 刘 春

☐责任编辑 彭亚非

☐责任印制 文桂武

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-8876770

传真:0731-8710482

☐印 装 长沙瑞和印务有限公司

☐开 本 730 × 960 1/16 ☐印张 13 ☐字数 240 千字

☐版 次 2008 年 9 月第 1 版 ☐2008 年 9 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 978-7-81105-806-2

☐定 价 26.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换



前 言

人类已经迈入 21 世纪,科学技术飞速发展,知识日新月异,希望、困惑、机遇、挑战随时都有可能出现在每一社会成员的生活之中,抓住机遇,寻求发展,迎接挑战,适应变化的制胜法宝就是学习——依靠自己学习、终生学习。

作为我国高等教育组成部分的自学考试,其职责就是在高等教育这个水平上倡导自学、鼓励自学、帮助自学、推动自学,为每一个自学者铺就成才之路。中南大学是湖南省自学考试社区护理学专业(独立本科段)主考学校,也是全国最先申请设置社区护理专业的院校之一,中南大学护理学院是全国最早的社区护理专业博士学位授予点,社区护理学课程被评为国家精品课程,学院师资力量雄厚,教学资源丰富,其悠久的教学历史和先进的教学方法、设施,已为国内外医学事业培养出众多的优秀人才。

为了履行高等教育自学考试的职责,更好地辅助自学者成才,由中南大学护理学院和南华大学组织有教学经验的教授和专家编写了社区护理专业学习指导丛书,包括《护理学研究(二)》《护理教育导论》《社会学基础》《公共关系学》《老年护理学》《护理管理学》《社区精神卫生护理》《社区康复护理》《中医护理学》《预防医学(二)》等的学习指导,目的是帮助学习社区护理专业的自考学生有条理、有效率地自学,既有助于学生复习课程的重点内容和自我检查学习效果,也有助于学生联系有关知识,以求融会贯通。本套学习指导是自学考试的指南,也是全日制护理本科学生必备的复习用书。为检验学生自学的效果,在本套学习指导的自测篇中列出了社区护理专业的考题及答案以及模拟试题及答案,使其更切合实际,达到学习的目的。

由于时间仓促,加之水平有限,书中不当之处在所难免,恳请批评指正。

何国平

内容简介

1. 本教材的编写依据是全国高等教育自学考试指导委员会指定的专用教材《公共关系学》(高等教育出版社、廖为建主编)和考试大纲。

2. 本教材分为助学篇(上、下)、自测篇和备考篇三部分,以便考生根据自身情况选择学习内容。

3. 教材的助学篇中有知识网络、考纲解析、同步精练和参考答案四个模块:①知识网络模块帮助考生全面、系统地掌握各章节的知识脉络;②考纲解析模块帮助考生掌握各章节的重点和难点;③同步精练模块帮助考生检测学习效果;④参考答案模块帮助考生快速得到答案,提高学习效率。

4. 本教材在自测篇为考生准备了三套模拟试卷,帮助考生全面、系统地检测所学知识,同时,在备考篇中还收录了近三年全国高等教育自学考试的全真试题及参考答案,帮助考生及时了解考试的最新动态和内容。

本教材编写组建议考生将此书作为公共关系学考试的配套教材,认真学习和掌握。



目 录

助学篇(上)

第一章 公共关系的概念	(3)
知识结构	(3)
考纲解析	(3)
同步精练	(6)
参考答案	(8)
第二章 公共关系的起源与发展	(13)
知识结构	(13)
考纲解析	(13)
同步精练	(16)
参考答案	(18)
第三章 公共关系的职责和功能	(23)
知识结构	(23)
考纲解析	(23)
同步精练	(28)
参考答案	(30)
第四章 公共关系的组织与人员	(34)
知识结构	(34)
考纲解析	(34)
同步精练	(39)
参考答案	(42)
第五章 公共关系的对象	(47)
知识结构	(47)

考纲解析	(47)
同步精练	(52)
参考答案	(54)

第六章 公众心理分析	(59)
知识结构	(59)
考纲解析	(60)
同步精练	(65)
参考答案	(67)

助学篇(下)

第七章 公共关系的过程	(75)
(8) 知识结构	(75)
考纲解析	(76)
(81) 同步精练	(82)
(81) 参考答案	(85)

第八章 公共关系传播模式与媒介	(89)
(81) 知识结构	(89)
考纲解析	(89)
(83) 同步精练	(92)
(83) 参考答案	(94)

第九章 公共关系实务(上)	(98)
(98) 知识结构	(98)
(98) 考纲解析	(99)
(98) 同步精练	(104)
(98) 参考答案	(107)

第十章 公共关系实务(下)	(111)
(111) 知识结构	(111)
(111) 考纲解析	(111)
(111) 同步精练	(116)

参考答案	(119)
------------	-------

第十一章 企业公共关系	(123)
-------------------	-------

知识结构	(123)
------------	-------

考纲解析	(124)
------------	-------

同步精练	(129)
------------	-------

参考答案	(132)
------------	-------

第十二章 政府公共关系	(136)
-------------------	-------

知识结构	(136)
------------	-------

考纲解析	(136)
------------	-------

同步精练	(140)
------------	-------

参考答案	(142)
------------	-------

自 测 篇

公共关系学模拟试卷(一)	(147)
--------------------	-------

公共关系学模拟试卷(二)	(153)
--------------------	-------

公共关系学模拟试卷(三)	(159)
--------------------	-------

公共关系学模拟试卷(一) 参考答案	(164)
-------------------------	-------

公共关系学模拟试卷(二) 参考答案	(167)
-------------------------	-------

公共关系学模拟试卷(三) 参考答案	(171)
-------------------------	-------

备 考 篇

2005 年(下)高等教育自学考试全国统一命题

公共关系学试卷及参考答案	(177)
--------------------	-------

2006 年(下)高等教育自学考试全国统一命题

公共关系学试卷及参考答案	(184)
--------------------	-------

2007 年(下)高等教育自学考试全国统一命题

公共关系学试卷及参考答案	(192)
--------------------	-------

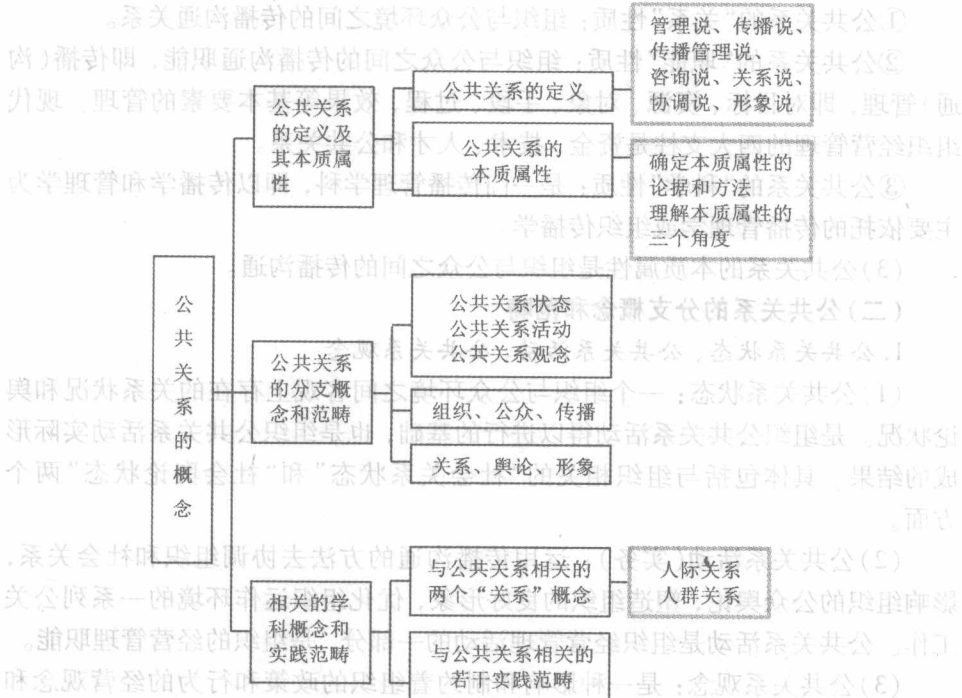
助学篇(上)

- 第一章 公共关系的概念
- 第二章 公共关系的起源与发展
- 第三章 公共关系的职责和功能
- 第四章 公共关系的组织与人员
- 第五章 公共关系的对象
- 第六章 公众心理分析



第一章 公共关系的概念

知识结构



考纲解析

(一) 公共关系的定义及本质属性

1. 七种有代表性的公共关系的定义

(1) 管理说：突出公共关系的管理属性。[美](雷克斯·哈罗博士)

(2) 传播说：公共关系的传播属性。[英](弗兰克·杰夫金斯)

(3) 传播管理说：强调公共关系是组织一种特定的传播管理行为和职能。

美国公共关系学术权威詹姆斯·格鲁尼格教授认为：公共关系是一个组织与其

相关公众之间的传播管理。

(4) 咨询说：公共关系的决策咨询功能。《墨西哥宣言》

(5) 关系说：公众性或社会性的关系或活动。[美](苏尔兹)

(6) 协调说：是关系说的深化，指协调组织与公众间的关系。

(7) 形象说：为组织塑造良好的形象。

2. 公共关系的本质属性

(1) 构成公共关系活动过程的三个基本要素是组织、传播和公众。

(2) 理解公共关系本质属性的三个角度。

① 公共关系的“关系”性质：组织与公众环境之间的传播沟通关系。

② 公共关系的“职能”性质：组织与公众之间的传播沟通职能，即传播(沟通)管理，即对目标、资源、对象、手段、过程、效果等基本要素的管理。现代组织经营管理的四大支柱是资金、技术、人才和公共关系。

③ 公共关系的“科学”性质：是一门传播管理学科，即以传播学和管理学为主要依托的传播管理学或组织传播学。

(3) 公共关系的本质属性是组织与公众之间的传播沟通。

(二) 公共关系的分支概念和范畴

1. 公共关系状态、公共关系活动、公共关系观念

(1) 公共关系状态：一个组织与公众环境之间客观上存在的关系状况和舆论状况。是组织公共关系活动得以进行的基础，也是组织公共关系活动实际形成的结果。具体包括与组织相关的“社会关系状态”和“社会舆论状态”两个方面。

(2) 公共关系活动(实务)：运用传播沟通的方法去协调组织和社会关系，影响组织的公众舆论，塑造组织的良好形象，优化组织运作环境的一系列公关工作。公共关系活动是组织经营管理活动的一部分，是组织的经营管理职能。

(3) 公共关系观念：是一种影响和制约着组织的政策和行为的经营观念和管理哲学，它指导着公关实务工作的健康发展，而且渗透在管理者日常行为的各个方面，是引导、规范组织行为的一种价值观念和行为规范。

2. 组织、公众、传播

(1) 组织：是公共关系活动的主体，即公共关系的承担者、实施者、行为者。公共关系的主体是组织而非个人。

(2) 公众：公共关系传播沟通的对象。

(3) 传播：公共关系活动的过程和方式。

3. 关系、舆论、形象

(1) 关系：主要指组织与公众的联系。联系的性质和程度是衡量公共关系

状态的客观标志。联系的两个主要特征:

①特指组织与公众间的关系。

②特指信息交流的关系。

(2)舆论:指社会公众对组织的政策、行为、人员或产品所形成的看法和意见的总和,是社会上大多数人对组织的看法和意见的公开表达。是无形的关系。

(3)形象:指组织的总体特征和实际表现在社会公众中获得的认知和评价。公共关系所说的“形象”的本质是信誉;公共关系将建设和完善组织形象的内涵放在第一位;公共关系塑造的是组织的整体形象。

(三)公共关系与“人际关系”和“人群关系”的关系

1. 人际关系

(1)“人际关系”这一概念属于社会心理学范畴,主要指个人在社会交往实践中形成的人与人之间的相互作用和相互影响。(即从个体关系的角度概括人的各种社会关系。

(2)公共关系与人际关系的联系:

①从内容上看,公共关系包括了一部分人际关系。

②从方法上看,公共关系实务也包括了人际沟通的技巧,这有助于组织公共关系的成功。

(3)公共关系与人际关系的区别:

①主体不同,公共关系的主体是组织,人际关系的主体是个人。

②对象不同,公共关系的主体是公众,人际关系的主体是私人关系对象。

③内容不同,公共关系是组织的管理活动与职能,处理的是组织和公众事务;人际关系处理的是私人事务。

④方式不同,公共关系强调远距离、大范围的公众沟通,而人际关系则局限于面对面、个人对个人的交流。

2. 人群关系

(1)“人群关系”这一概念属于管理心理学、行为科学的范畴。主要指群体内部活动和组织管理过程中人与人、人与群体的关系。即从群体的角度,研究群体内部人的需要、动机、态度、行为及相互关系对组织效率、群体活力的作用和影响。

(2)公共关系与人群关系的联系:人群关系指组织内部的人际关系,而组织内部的人际关系是公共关系的基础和重要内容。公共关系也要借助相关的理论和方法来分析公众的心理特征和行为规律,以便科学地处理公众关系。

(3)公共关系与人群关系的区别:公共关系不局限于组织的内部沟通,还

包括大量的外部关系,要面对复杂的社会公众环境。

公共关系除了要管理面对面的群体和个人关系,还要关注不直接见面的、远距离的公众沟通,并十分重视公众环境的长远变化和发展趋势。

同步精练

(一)单项选择题

1. 公共关系的本质属性()。
 - A. 联络群众
 - B. 树立形象
 - C. 影响舆论
 - D. 双向传播与沟通
2. 美国公共关系学术权威詹姆斯·格鲁尼格教授认为:公共关系是一个组织与其相关公众之间的()管理。
 - A. 交流
 - B. 传播
 - C. 联系
 - D. 交往
3. 公众是公共关系的()。
 - A. 主体
 - B. 客体
 - C. 承担者
 - D. 行为者
4. 公共关系的三要素()。
 - A. 关系、舆论、形象
 - B. 组织、公众、传播
 - C. 状态、活动、观念
 - D. 形象、环境、传播
5. 公共关系所说的“形象”本质是()。
 - A. 社会地位
 - B. 社会舆论状态
 - C. 信誉
 - D. 社会关系状态
6. 从传播主体的角度看,公共关系是一种有目的、有计划、受控制、持久的()。
 - A. 过程
 - B. 职能
 - C. 活动
 - D. 行为
7. 现代公共关系的理论精髓是()。
 - A. 传播沟通
 - B. 管理职能
 - C. 咨询功能
 - D. 协调作用
8. 公共关系的状态是指()。
 - A. 领导与成员间的关系
 - B. 组织公关部组成情况
 - C. 组织赖以生存、发展的公众环境情况
 - D. 组织开展公关活动成功与否
9. 人群关系的概念属于()。
 - A. 管理心理学
 - B. 行政管理学
 - C. 社会学
 - D. 政治学
10. 公共关系塑造的是组织的()。

A. 个别产品形象

B. 员工形象

C. 局部形象

D. 组织的整体形象

(二) 多项选择题

1. 公共关系作为一种管理职能,其管理的对象是()。

A. 产品 B. 信息 C. 关系 D. 舆论 E. 形象

2. 从“公共关系”概念中逻辑地延伸出来的一些分支概念和范畴是()。

A. 公共关系状态 B. 公共关系组织 C. 公共关系营销

D. 公共关系活动 E. 公共关系观念

3. 现代组织经营管理的“四大支柱”是()。

A. 资金 B. 人才 C. 技术 D. 信息 E. 公共关系

4. 公共关系观念包括()。

A. 形象观念 B. 公众观念 C. 传播观念

D. 互惠观念 E. 服务观念

5. 公共关系学主要依托的学科包括()。

A. 管理学 B. 经济学 C. 行为学

D. 营销学 E. 传播学

(三) 名词解释题

1. 公共关系活动

2. 舆论

3. 形象

4. 关系

(四) 简答题

1. 简述人群关系与公共关系的联系与区别。

2. 简述公共关系状态。

3. 简述公共关系的活动内容。

4. 简述公共关系最基本、最核心的概念。

(五) 论述题

1. 试述“形象”一词在公共关系中的深层意义。

2. 试述公共关系的本质属性。

(六) 案例分析题

《中国名牌》杂志社的公关创意

《中国名牌》杂志社组织策划了高扬爱国主义旗帜的中国政府对香港恢复行使主权倒计时活动,产生了深刻的政治意义与深远的历史意义,其创意

如下:

1. 背景: 项目调查

(1) 历史: 香港问题是英帝国主义入侵中国后强迫清政府签订的不平等条约。

(2) 立场: 香港是中国的领土, 不属于“殖民地”范畴。邓小平同志明确地表示 1997 年要收回香港。

(3) 结论: 1997 年 7 月 1 日这一天回归, 使一个世纪的悲欢离合、一个民族的沧桑荣辱将在这个时刻凝聚升华。

2. 项目策划

(1) 目的: 高扬爱国主义旗帜。

(2) 切入点: 倒计时(让它分分秒秒都叩动每位炎黄子孙的心弦)。

(3) 规模: 每字高度不小于 1 米, 总面积 150 平方米, 可视距离 1 000 米以上。

(4) 焦点: 倒计时牌建在祖国心脏——首都北京。具体建筑位置在市中心——天安门广场的中国革命历史博物馆正中。

(5) 层次: 报呈新华社领导、北京市政府、国务院港澳办, 直至中央领导。

(6) 时间: 1994 年 12 月 19 日启动(中英联合声明 10 周年), 至 1997 年 7 月 1 日止(香港回归时), 共运行 925 天。

3. 项目实施

(1) 高层公关: 中央支持。

(2) 政府各职能部门公关: 热情赞许。

(3) 横向公关: 全国人民振奋。

4. 项目评估

(1) 中央领导高度评价。

(2) 925 天的高参观率, 也是爱国主义教育基地。

(3) 世界之最: 面积、时间、目睹及参与人数、新闻报道。

请用所学的公共关系学知识分析案例。

参考答案

(一) 单项选择题

1. D 2. B 3. B 4. B 5. C 6. A 7. A 8. C 9. A 10. D

(二) 多项选择题

1. BCDE 2. ADE 3. ABCE 4. ABCDE 5. AE

(三) 名词解释题

1. 公共关系活动是指运用传播沟通的方法去协调组织的社会关系,影响组织的公众舆论,塑造组织的良好形象,优化组织的运作环境的一系列公共关系工作。

2. “舆论”一词在公共关系学中是指社会公众对组织的政策、行为、人员或产品所形成的看法和意见的总和,是社会上大多数人对组织的看法和意见的公开表达。

3. “形象”一词在公共关系学中是指组织的总体特征和实际表现在社会公众中的反映(或投影),即组织在社会公众中获得的总体评价。

4. “关系”一词在公共关系学中是指组织与公众之间的相处和交往的行为和状态,简单地说就是组织与公众之间的联系。这种联系的性质和程度,是衡量公共关系状态的客观标志。

(四) 简答题

1. 人群关系主要指群体内部活动和组织管理过程中人与人、人与群体的关系。属于管理心理学、行为科学的范畴。它们之间的联系与区别如下:

(1) 公共关系与人群关系的联系:

① 人群关系指组织内部的人际关系,组织内部的人际关系是公共关系的基础和重要内容。

② 公共关系也要借助相关的理论和方法来分析公众的心理特征和行为规范,以便科学地处理公众关系。

(2) 公共关系与人群关系的区别:

① 公共关系不局限于组织的内部沟通,还包括大量的外部关系,要面对复杂的社会公众环境。

② 公共关系除了要管理面对面的群体和个人关系,还要关注不直接见面的、远距离的公众沟通,并十分重视公众环境的长远变化和发展趋势。

③ 公共关系和人群关系同属组织管理范畴,但它比人群关系内容更复杂,范围更广泛。此外,人群关系侧重从人的心理和行为变化的角度来探讨人与人的关系,而公共关系侧重从信息传播沟通的角度来研究人与人的关系。

2. 公共关系状态主要包括以下内容:

(1) 公共关系状态即一个组织与其公众环境之间客观上存在的关系状况和舆论状况。

(2) 公共关系状态是客观存在的,任何组织和个人都处在一定的公共关系状态中。

(3) 公共关系状态与公共关系活动之间存在着密切联系,公共关系状态既