

21
世纪
自学
考试
通设
课程
助考
书系

何修猛 曹嘉宁 ■ 编

公共关系学

Public Relation

辅导·题典

复旦大学出版社

21 世纪自学考试通设课程助考书系

公共关系学辅导·题典

何修猛 曹嘉宁 编

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学辅导·题典/何修猛,曹嘉宁编. —上海:
复旦大学出版社,2001.4
(21世纪自学考试通设课程助考书系)
ISBN 7-309-02795-7

I.公… II.①何… ②曹… III.公共关系学-
高等教育-自学考试-习题 IV.C912.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 07139 号

出版发行	复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 200433 86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部) fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com
经销	新华书店上海发行所
印刷	上海锦佳装璜印刷发展公司
开本	850×1168 1/32
印张	7.75
字数	155 千
版次	2001 年 4 月第一版 2001 年 4 月第一次印刷
印数	1—6 000
定价	12.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

出版说明

自学考试作为高等教育的构成部分之一,为广大学子提供了圆大学梦的机缘。

自考学员一方面努力自学教材,另一方面又期盼实用价值大、实战效果好的辅导类读物。应广大考生要求,我们邀请部分高校长期从事自学考试教材编写、教学辅导、评卷的教师,策划出版“21世纪自学考试通设课程助考书系”,第一期书系共有5册:《公共关系学辅导·题典》、《现代管理学辅导·题典》、《传播学概论辅导·题典》、《广告学辅导·题典》和《新闻学概论辅导·题典》。

1998年原国家教委组织专家先后论证了高等教育自学考试各个专业的课程设置,通过了新的考试规划方案。根据新的自学考试规划方案,每个专业的课程均分为三个层次:公共课(即所有专业均须考的课程,如《马克思主义哲学》)、通设课(即部分专业通用的考试课程,如《公共关系学》被列为公共关系、行政管理等18个专业的考试课程)、专业课(即某一专业单独考试的课程)。呈现在读者面前的“21世纪自学考试通设课程助考书系”,定位于经济、管理类专业的通设课程。

在编写中,特别强调以下要求:

第一,权威性。即紧扣全国高等教育自学考试通设课程最新的指定教材进行整理、编写。

第二,准确性。编写者都是长期从事该课程自学考试教学辅导和评卷的教师,内容比较熟悉,基础相当好。在编写过程中,每

位教师都反复阅读教材,理解了教材的难点、重点,对问题的概括和表述相当准确。

第三,实用性,为自考学员理解教材和参加考试服务。自学考试教材内容相当丰富,而且字数比较多,少则 30 万字,多则 50、60 万字,考生理解教材有一定难度,考试过关有一定困难。因此,《21 世纪自学考试通设课程助考书系》定位于助学、助考,每门课程的《辅导·题典》均采用“辅导+练习”,即“复习精要+专题自测”的结构,另外还附有历次考试试卷,篇幅均控制在 12 万字左右。“复习精要+专题自测”的结构,既便于考生系统自学教材,又可作复习、练习之用,能够帮助考生在认真自学的基础上,花较少的时间和精力顺利通过考试。

“21 世纪自学考试通设课程助考书系”

编写组

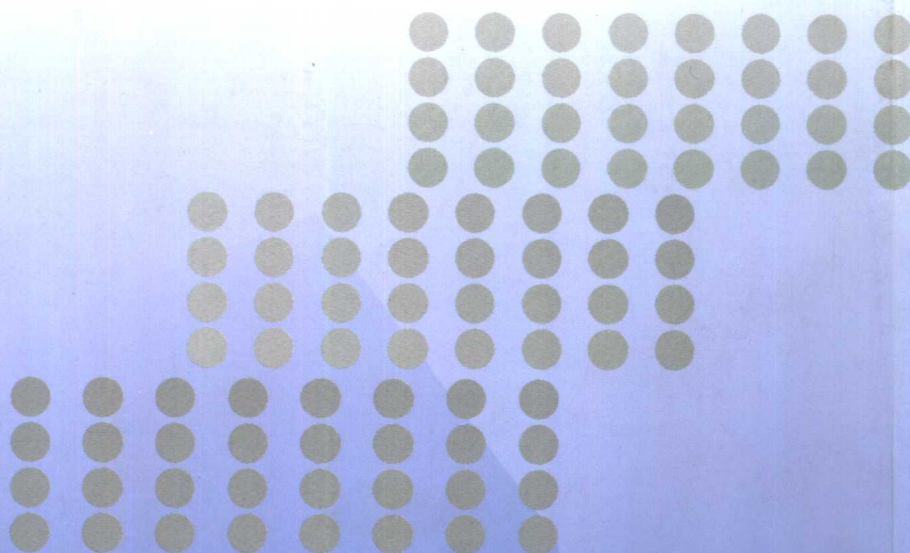
2001 年 3 月

责任
编辑

李
华

封面
设计

吴
珊
丹



ISBN 7-309-02795-7



9 787309 027952 >

定价：12.00元

ISBN 7-309-02795-7/C · 48

目 录

第一篇 自学方略与应试要诀专论	1
一、课程性质	1
二、自学方略	4
三、应试要诀	8
第二篇 复习精要与测试题库	11
第一章 公共关系的概念	11
一、复习精要	11
二、专题自测	12
三、专题自测答案	17
第二章 公共关系的起源与发展	25
一、复习精要	25
二、专题自测	26
三、专题自测答案	31
第三章 公共关系的职责和功能	37
一、复习精要	37
二、专题自测	38
三、专题自测答案	41
第四章 公共关系的组织与人员	46

一、复习精要	46
二、专题自测	47
三、专题自测答案	52
第五章 公共关系的对象	58
一、复习精要	58
二、专题自测	59
三、专题自测答案	64
第六章 公众心理分析	70
一、复习精要	70
二、专题自测	71
三、专题自测答案	77
第七章 公共关系的过程	86
一、复习精要	86
二、专题自测	88
三、专题自测答案	96
第八章 公共关系传播模式与媒介	110
一、复习精要	110
二、专题自测	111
三、专题自测答案	117
第九章 公共关系实务(上)	123
一、复习精要	123
二、专题自测	124
三、专题自测答案	129
第十章 公共关系实务(下)	138
一、复习精要	138

二、专题自测	139
三、专题自测答案	142
第十一章 企业公共关系	148
一、复习精要	148
二、专题自测	149
三、专题自测答案	156
第十二章 政府公共关系	167
一、复习精要	167
二、专题自测	168
三、专题自测答案	172
 第三篇 综合仿真试卷	 181
仿真试卷(一)	181
仿真试卷(一)答案	187
仿真试卷(二)	195
仿真试卷(二)答案	201
仿真试卷(三)	208
仿真试卷(三)答案	214
 第四篇 以往考试试卷	 223
2000 年下半年全国高等教育自学考试公共关系学试卷	223
2000 年下半年试卷参考答案	231

第一篇 自学方略与应试要诀专论

一、课程性质

公共关系学是一门研究公共关系现象和策划公共关系活动的学科,属于基础性的应用学科。就其基础性来说,主要表现在公共关系学的学科定位上,它在高等教育自学考试中属于通设类课程,涉及的专业有公共关系、广告、行政管理、秘书、涉外秘书、市场营销学、新闻学、旅游管理、乡镇管理、饭店管理、后勤管理、档案管理、社会调查、机关管理与办公自动化、市政管理、社会工作与管理、卫生事业管理、农业政策与法规,共计 18 个专业。从自学考试的总体规划来看,公共关系学基本上定位于管理和经营中进行传播沟通的基础性学科,旨在引导相关专业的考生掌握基本的公共关系理论知识、培养科学的公共关系意识,从而自觉地运用公共关系手段来塑造组织的良好形象,协调各种社会关系。就其应用性色彩来说,

公共关系学的教材内容侧重于公共关系工作方法论的介绍,旨在引导学员养成较高的公共关系创意、策划、组织能力,能够分析公共关系案例的成败之处,策划中小型的公共关系活动。如果说公共关系学的基础性色彩突出的是“养成什么公共关系意识”的话,那么其应用性色彩突出的是“如何进行传播沟通、怎样开展公共关系活动”方面的知识。从总体上看,教材内容达到了融理论性与应用性于一体的要求。

自学《公共关系学》,应该了解教材内容的基本结构。教材内容共计 12 章,可划分为 4 个单元:

第一单元,是“公共关系本质篇”。公共关系就是组织与公众之间的双向传播沟通管理,这是本质。围绕本质这个中心问题,本单元设计了 3 章内容,即第一章(公共关系的概念)、第二章(公共关系的起源与发展)和第三章(公共关系的职责和功能)。其中,第一章阐述了“公共关系是什么”的问题,第二章分析了“公共关系是如何产生”的问题,第三章阐述了“公共关系起什么作用”的问题。通过这个单元的自学,考生从理性层面上基本掌握了关于公共关系本质的理论知识。

第二单元,是“公共关系要素篇”。公共关系的构成要素有三个,即主体(组织)、客体(公众)和中介(传播沟通),围绕三个构成要素,本单元设计了 4 章内容,即第四章(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)、第八章(公共关系传播模式与媒介)。其中,第四章分析了“公共关系主体”问题,第五章

和第六章分析了“公共关系客体”问题,第八章分析了“公共关系中介”问题。通过本单元的自学,考生可以从认识论层面掌握关于公共关系三个基本要素的知识。

第三单元,是“公共关系操作篇”。从操作角度看,公共关系是一项融程序性和艺术性于一体的工作,既注重运作的规范化要求,又强调策划设计的生动性要求。围绕公共关系的操作问题,本单元设计了3章内容,即第七章(公共关系的过程)、第九章和第十章(公共关系实务)。其中,第七章分析了公共关系运作的基本程序和模式,第九章和第十章剖析了各种主要公共关系活动的特性与策划艺术。通过本单元的自学,考生可以从方法论层面掌握关于公共关系操作模式的知识。

第四单元,是“公共关系应用篇”。公共关系的价值在于帮助组织解决实际问题。围绕公共关系的应用问题,本单元设计了两章内容,即第十一章(企业公共关系)、第十二章(政府公共关系)。其中,第十一章分析公共关系在企业经营管理中的运用问题,第十二章分析公共关系在政府行政管理中的运用问题。公共关系在各种组织中都有应用价值,本单元的两章内容,应该说属于示范性内容,可供其他组织开展公共关系、进行传播沟通借鉴。通过本单元的自学,考生可以从实用层面逐步培养运用公共关系手段解决具体问题的能力。

考生自学了教材的所有内容后,其公共关系的知识应该是逐级深化的,即“本质认识→要素认识→操作认识→应用认识”,其思维线路相应的则是“理性层面→认

识论层面→方法论层面→实用层面”,应该说是能够较好地实现该课程设置的目的的,即培养公共关系意识、完善公共关系素质、提高公共关系工作能力。

二、自学方略

总体来说,自学考试是一种合格制模式,考生得 60 分(严格角度说是 59.5 分)与得 100 分是一样的,即都“合格”了,均能领取“单科合格证书”,集满了专业所规定的合格证书,即可申请办理毕业证书。

自学考试的应试教育色彩相当浓,强调一个“背”字,同时又开始推行素质教育思想,提倡一个“用”字。而“背、用”的基础是学习教材,即“看”,深化“背、用”的捷径是“练”。

因此,参加自学考试,考生进行学习的基本方略是应该念好“四字经”,即“看、背、练、用”。“看”是“背、练、用”的前提,“背”是得分及格的关键,“练”是对“看、背”的巩固,“用”是得高分的保证。这“四字经”中,“背”字仍是“重中之重”的事情,善于背,能够背,就能够实现“单科合格、专业毕业”的梦想。从这个角度看,出现“13 岁‘神童’获得高等教育自学毕业文凭”的现象是不稀奇的,因为儿童善于背,“背功”比较好。

(一) 念好“看”字经

“看”字经,即紧扣教材进行学习,这是自学考试的鲜明特征。“看”就是要求考生认认真真学习教材内容,

根据课程大纲“考核要求”的设计,按照识记、领会、应用三个层次,系统而有重点地学习理论知识。一般来说,“识记、领会、应用”设计中有要求的内容,往往是考试命题的重点,其中“识记”部分的要求比较低,“领会”部分的比较高,而“应用”部分的要求最高。所以说,凡是“识记、领会、应用”设计中有要求的内容,都是重点自学的内容。

考生经常问我们,自学考试的教材应该看多少遍?这个问题很重要,但答案却是因人而异的。根据多年教学经验,我们一般主张至少看“1+3”轮:即先进行1轮快速阅读,然后进行3轮精读。

快速阅读,考生可以像看小说一样比较快地浏览全书的内容,从总体上对教材内容有个大概的印象。

精读,就是静下心来慢慢地、专心致志地、仔细阅读教材。三轮精读的目的不尽相同:

第一轮精读重点解决“理解问题”,即准确领会教材各个章节、各个问题的内容。

第二轮精读重点解决“题目答案问题”。这一轮精读是重点,考生应该根据考试大纲要求,整理出相应问题与答案。这项基本工作我们现在以“专题自测答案”的形式替考生做了,考生可以省略,但是没有这本辅导书的考生,是不能偷懒的,否则一本厚厚的教材,从何处开始背呢?

第三轮精读重点解决“加深理解问题”,并复核第二轮精读做出的答案是否准确,具有温习和检查双重作用。

念好“1+3”轮“看”字经后,便可开始念“背”字经了。

(二) 念好“背”字经

“背”字最能体现自学考试的特色,就是要求考生准确无误地复述教材的内容,如果教材上关于某个问题的论述包含三个意思,那么考试评卷的打分点也就是三点。特别需要指出的是,现在有些地方由于高等教育自学考试的迅速发展,阅卷工作量相当大,高校教师无法按时完成,所以往往同时邀请部分在校研究生、本科生参加阅卷。这本无可厚非。但是由于在校学生对于课程的理解相对有限,甚至不尽熟悉,他们评分时往往是严格“采字”给分,即考生试卷与评分标准完全一致则给分,否则,虽有大致相同的意思而字不尽相同,或者考生自己提出的观点虽然正确而教材没有,两种情形都不给分。这两种情形如果由专业教师来评卷,根据“采意”评分原则,可能都会酌情给分。根据这个特点,为了考生及格,我们一般都要求学员在理解的基础上尽量准确地“背”书,这是不尽符合素质教育要求的,但却是符合自学考试“特色”的,总体合格率比较高。

如何“背”?“背”要“先后有别”,遵循“四先”原则:先明确目的、任务后背书,先理解、联想后背书,先培养课程兴趣后背书,先调整心绪、集中思想后背书。

“背”几轮?答案也是因人而异的,但都遵循一定的规律,即艾宾浩斯遗忘曲线。艾宾浩斯遗忘曲线指出,人们遗忘的数量随时间延长而递增,遗忘的速度是先快后慢,在识记后的短时间内遗忘特别迅速,然后逐渐缓慢。

具体而言,将人们记忆后的回忆时间定格为 20 分钟、1 小时、8 小时、1 天、2 天、6 天和 31 天,那么其记忆保持量分别为 58%、44%、36%、34%、28%、25% 和 21%,而遗忘量相应分别为 42%、56%、64%、66%、72%、75% 和 79%。根据遗忘曲线,自学时总体可采用“1 + 3 + 1”轮模式,即“1 轮精背 + 3 轮快背 + 1 轮精背”。也就是说,先进行 1 轮专心致志、速度较慢的记忆,然后在间隔较短的时间内集中安排 3 轮速度较快、浏览式的记忆,最后再进行 1 轮速度较慢的记忆。这样环环相扣,消化巩固,便可在相对集中的时间内,增加记忆的保持量,实现牢记的目的。

“背”什么?可背教材,不过教材内容比较散,比较多,因此最好背按问题形式整理出来的答案。在这个方面,我们做了些探索,把教材内容分解为若干个层次不同的问题,然后整理出简明扼要、条理清晰的答案要点,有利于考生提高学习效果。

(三) 念好“练”字经

“练”字就是要求考生完成一定数量的练习题。高等教育自学考试遵循的是应试教育思想,而对付应试教育最佳办法之一就是题海战术。多做练习,能够加深对问题的理解,同时能够强化记忆的内容。为了便于考生做练习,我们按章节专题,由浅入深地设计出各种类型的自测题,并模拟自学考试试卷,设计了三套仿真试卷,均配有答案,供考生用于“练兵”。

(四) 念好“用”字经

“用”字就是引导考生运用有关原理、知识来分析和

解决实际问题,包括分析案例和针对给定情形拟定对策两种形式。应该说,这是素质教育思想在自学考试中的运用,是有时代特征的。在这个方面,我们均有示范例题,可供考生参考。

(五) 别忘“主旋律”

无论念“看”字经、“背”字经还是“练”字经或者“用”字经,自学公共关系学时,都应该遵循自学考试的两条最核心的原则,即全面系统地学习课程内容,重视理论联系实际。这是自学考试的主旋律。

三、应试要诀

考试是考生表现自己学习成果、获得成绩的关键,临场的发挥水平,直接影响着考试成绩的好坏。尤其是处于 60 分左右水平的考生,临场发挥得好,考试成绩就合格了,如果发挥得不好,就差几分甚至 1 分,考试成绩就不合格了。因此,掌握应试的基本要求和各种具体题型的答题技法,就具有特殊意义了。

(一) 应试基本要求

参加自学考试的应试,应做到“七要七不要”:一要心态放松,不要过于紧张;二要认真审题,不要离题万里胡乱做题;三要要点准确完整、重点突出,不要丢三拉四、不得要领;四要条理清晰,不要通篇大论不分段;五要书写规范,卷面美观,不要字迹潦草;六要尽量多写,不要留下空白;七要认真检查,不要匆忙交卷。