

(行管文秘类)



# 公共关系学

高等教育自学考试指定教材同步配套题解

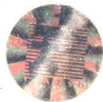
组编 / 全国高等教育自学考试命题研究组

主编 / 祝艳萍 胡楠

依据国家自考委新修版教材及最新考试题型编写

(新修版)

光明日报出版社





# 公共关系学

教育部高等学校公共关系专业教学指导委员会  
《公共关系学》编写组 编

第 2 版

中国人民大学出版社



ISBN 7-300-11111-1

**图书在版编目(CIP)数据**

高等教育自学考试指定教材同步配套题解·行管文秘类

公共关系学 祝艳萍 胡楠 主编

北京:光明日报出版社,2003.5

ISBN 7-80145-448-0

I. 高… II. ①祝…②胡… III. 公共关系学-高等教育-自学考试-解题 IV. G726.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 045674

**高等教育自学考试指定教材同步配套题解**

(行管文秘类)

**公共关系学**

祝艳萍 胡楠 主编

☆

光明日报出版社出版发行

(北京永安路 106 号)

邮政编码:100050

电话:63082425

新华书店北京发行所经销

宏达印务有限公司印刷

※

开本:880×1230 1/32 印张:9 625 字数:250 千字

2003 年 5 月第 2 版 2003 年 7 月第 1 次印刷

印数:1-10000 册 ISBN 7-80145-448-0

总定价:308.00 元 本册售价:14.00 元

(本书封面贴有防伪标签,无标签者均为盗版)

# 寄语考生

随着我国教育总方针由应试教育向素质教育的转变,作为我国高等教育重要组成部分的自学考试也发生了重大变化。全国自考委在专业设置、考试计划、出题指导方针等方面都做了重大的调整,同时,对自学考试大纲、指定教材亦做了全方面的修订、编写。

新形势下,为使广大自考学员能及时、快速地掌握新教材,我们对原有的配套辅导用书进行了全面的修订,并不断地推出新品种以飨读者。

**本套“指定教材同步配套题解”有以下特点:**

**新—①内容新。**本套丛书全部按最新的自学考试大纲及最新版指定教材内容编写。

②结构新。同原辅导及其它辅导相比,修订后的辅导用书编排体例更加科学,增加了“本门课的学习与考试”部分。这是全书的点睛之笔。

**全—信息全。**本套辅导书涵盖了大纲中所有的知识点、考核点,并精心编拟大量“同步综合练习题”,训练强度大,解答准确。特别指出的是根据《高等教育自学考试活页文丛》(人大版)对教材中没有补充的内容,在本辅导中都做了详尽补充。

**强—①作者阵容强。**本套丛书的作者,有指定教材的主编,有专业教研室主任,有长期参加辅导的主讲教师。他们对自考教材分析透,对出题规律掌握准。

②针对性强。书后针对新大纲及考卷合理设计多套“全真模拟试题”,增强考生临场经验,增加本书实用性。

愿本套“同步配套题解”能帮助您顺利通过自考难关,早日实现美好理想。

**《高等教育自学考试指定教材同步配套题解》编委会**

## 前 言

本书是全国高等教育自学考试公共课《公共关系学》的配套辅导用书。

### 编写依据:

1. 全国高等教育自学考试指导委员会颁布的《公共关系学自学考试大纲》。

2. 指定教材《公共关系学》(廖为建主编,高等教育出版社2000年版)。

### 本书的编写内容:

本书每章内容包括六个部分:学习目的和要求;课程内容;考核知识点;考核要求;同步综合练习;参考答案。前四个部分是本书考核知识点简要提示,后两个部分是将自学考试中每章节可能出现的所有考核知识点按最新考试题型编写为同步练习题,并附有参考答案。本书最后还附有三套全真模拟试题及两套考试试题供考生全面检验自学效果。

### 本书的编写特点:

- ①重点突出;
- ②层次分明;
- ③简明扼要;
- ④表述规范。

本书的第1、2、5、6、11、12章和全真模拟试题(一)由祝艳萍编著,其余章节由胡楠编著。编者长期从事本学科的研究教学工作,并且具有丰富的自学考试辅导经验。

由于编者水平有限,定会有疏漏错误之处,诚恳社会各方面人士和自学考试者提出宝贵意见,以便今后修改和逐渐完善。

编 者

# 目 录

《公共关系学》的学习与考试	( 1 )
第一章 公共关系的概念	( 5 )
学习目的和要求	( 5 )
考核内容	( 5 )
考核知识点	( 7 )
同步综合练习	( 8 )
参考答案	( 14 )
第二章 公共关系的起源与发展	( 24 )
学习目的和要求	( 24 )
考核内容	( 24 )
考核知识点	( 25 )
同步综合练习	( 25 )
参考答案	( 33 )
第三章 公共关系的职责和功能	( 40 )
学习目的和要求	( 40 )
考核内容	( 40 )
考核知识点	( 41 )
同步综合练习	( 42 )
参考答案	( 48 )
第四章 公共关系的组织与人员	( 56 )
学习目的和要求	( 56 )
考核内容	( 56 )
考核知识点	( 57 )
同步综合练习	( 58 )

参考答案 .....	(65)
<b>第五章 公共关系的对象 .....</b>	<b>(74)</b>
学习目的和要求 .....	(74)
考核内容 .....	(74)
考核知识点 .....	(75)
同步综合练习 .....	(77)
参考答案 .....	(86)
<b>第六章 公众心理分析 .....</b>	<b>(101)</b>
学习目的和要求 .....	(101)
考核内容 .....	(101)
考核知识点 .....	(103)
同步综合练习 .....	(104)
参考答案 .....	(111)
<b>第七章 公共关系的过程 .....</b>	<b>(122)</b>
学习目的和要求 .....	(122)
考核内容 .....	(122)
考核知识点 .....	(123)
同步综合练习 .....	(126)
参考答案 .....	(138)
<b>第八章 公共关系传播模式与媒介 .....</b>	<b>(155)</b>
学习目的和要求 .....	(155)
考核内容 .....	(155)
考核知识点 .....	(156)
同步综合练习 .....	(157)
参考答案 .....	(165)
<b>第九章 公共关系实务(上) .....</b>	<b>(174)</b>
学习目的和要求 .....	(174)
考核内容 .....	(174)
考核知识点 .....	(175)

同步综合练习·····	(177)
参考答案·····	(185)
<b>第十章 公共关系实务(下)</b> ·····	<b>(193)</b>
学习目的和要求·····	(193)
考核内容·····	(193)
考核知识点·····	(195)
同步综合练习·····	(196)
参考答案·····	(200)
<b>第十一章 企业公共关系</b> ·····	<b>(206)</b>
学习目的和要求·····	(206)
考核内容·····	(206)
考核知识点·····	(208)
同步综合练习·····	(209)
参考答案·····	(218)
<b>第十二章 政府公共关系</b> ·····	<b>(232)</b>
学习目的和要求·····	(232)
考核内容·····	(232)
考核知识点·····	(234)
同步综合练习·····	(235)
参考答案·····	(238)
<b>全真模拟试题(一)</b> ·····	<b>(244)</b>
参考答案·····	(249)
<b>全真模拟试题(二)</b> ·····	<b>(253)</b>
参考答案·····	(258)
<b>全真模拟试题(三)</b> ·····	<b>(262)</b>
参考答案·····	(267)
<b>2001年下半年全国高等教育自学考试公共关系学试题</b> ·····	<b>(271)</b>
参考答案及评分标准·····	(277)
<b>2002年1月高等教育自学考试公共关系学试题</b> ·····	<b>(281)</b>



参考答案 .....	(285)
2002 年下半年全国高等教育自学考试公共关系学试题 .....	(288)
参考答案 .....	(294)

## 《公共关系学》的学习与考试

### 一、课程性质与设置目的要求

公共关系学是研究行政管理和经营管理活动中组织如何与公众进行双向传播与沟通的一门应用性学科。“公共关系学”课程主要是为高等教育自学考试行政管理专业（专科）自学考试设置的一门选修课程，同时也兼顾其他专业高等教育自学考试开设公共关系学课程的需要。

公共关系学是一门综合性的学科，学习这门课程应具备必要的传播学、管理学、社会心理学以及新闻、广告等学科的知识。

公共关系学是一门应用性学科，在管理类专业设置这门课程的主要目的是：使攻读管理类专业的自学应考者认识公共关系在现代管理中的性质、意义和作用；学习和理解公共关系管理的概念和基本原理；了解和掌握组织与公众沟通的过程、手段和方法。学习这门课程，除了认真阅读和理解教材的内容之外，要密切联系实际，在实践中努力培养现代公共关系意识，完善自身的公共关系素质，提高实际的公共关系能力，将所学的理论知识和操作技能运用到工作实践和社会实践中去。

### 二、自学教材

《公共关系学》全国高等教育自学考试指导委员会组编，廖为建主编，高等教育出版社 2000 年版。

### 三、学习方法

#### 1. 全面、系统地学习课程的内容

本课程的内容包括十二章。

第一章阐述公共关系学中的一些主要概念和范畴，包括公共关系的定义，公共关系的分支概念和范畴，以及相关的学科概念和范

畴。学习这一章主要了解公共关系的科学涵义，理解公共关系的本质属性。

第二章介绍公共关系起源和发展的历史及其社会条件，包括公共关系起源的四个时期，公共关系在西方和中国发展的基本概况，以及公共关系产生和发展的文化、政治、经济、技术条件。学习这一章主要了解公共关系产生和发展的社会历史必然性。

第三章阐述公共关系的职责和功能，包括公共关系在组织管理中的基本职责，与公共关系职能相关的实践范畴，公共关系的直接功能和间接功能，公共关系职能发展的特点和趋势。学习这一章主要认识公共关系的管理作用和社会作用。

第四章介绍公共关系的组织和人员，包括组织内设的公关机构和专业的公关公司，公关人员的素质培养，全员公共关系。学习这一章主要了解公共关系的行为主体的特征。

第五章分析公共关系的对象，内容包括“公众”概念的涵义、公众分析的方法，主要的目标公众对象。学习这一章可以了解公共关系工作对象的内涵、外延和主要特征。

第六章探讨公众的心理和行为，包括各种常见的公众心理现象和行为特征。学习这一章主要了解影响公众行为的心理特征。

第七章阐述公共关系工作的过程，主要是公共关系工作的四个基本步骤——公关调查、公关策划、公关实施和公关评估。学习这一章主要掌握公共关系工作的组织和实施的程序，了解公共关系管理中各个环节的主要内容。

第八章集中介绍公共关系的传播模式和主要媒介，包括若干典型的传播沟通模式，以及公共关系传播涉及到的文字媒介、电子媒介等。学习这一章主要了解公共关系传播的方式和手段。

第九、十章介绍的是公共关系的实务，如调查研究、新闻传播，公关广告、举办活动、公关礼仪、演讲和谈判、危机处理等等。学习这两章主要掌握公共关系的具体实务方式和业务特点。

第十一章则主要介绍企业公共关系，包括企业公共关系的内

容,在企业公共关系实践中比较突出的 CI 和广告策划等。学习这一章主要掌握企业公共关系的应用范围和特征。

第十二章介绍政府公共关系,包括政府公共关系的涵义、特征和意义,政府公共关系的职能、任务和原则,政府公共关系的实际操作。通过学习这一章,了解政府公共关系的必要性和主要特征。

## 2. 重视理论联系实际

公共关系学不是一门纯理论性的学科,而是一门应用性学科。因此,自学应考者应注意充分联系实际来学习这门课程。一方面注意联系实际去理解和思考公共关系学的主要概念和原理;另一方面,在正确理解公共关系的概念和原理的基础上,重点掌握公共关系实际操作的内容,如公关机构的设置、公众对象的分类、公众心理的分析、公关过程的环节、公关传播的模式和媒介、公共关系的各种实务方式等,努力掌握公共关系的基本方法,提高分析和解决公共关系实际问题的能力。

## 四、命题与考试

### ①命题

本课程在试题中对不同能力层次要求的分数比列,一般可掌握在:识记占 20%、领会占 35%、应用占 45%左右。

试题要合理安排难度结构。试题难易度可分为易、较易、较难、难四个等级。每份试卷中,不同难易度试题的分数比列一般为:易占 20%,较易占 30%,较难占 30%,难占 20%。必须注意,试题的难易度与能力层次不是一个概念,在各能力层次中都会存在不同难度的问题。本课程考试适用的题型包括:单项选择题,多项选择题、名词解释题、简答题、论述题等。每份试卷可选择以上若干种题型来进行组合。各种题型的样式可参见大纲后的题型举例。

### ②考试

自学考试要取得良好效果,除了前面讲的几方面之外,还应掌握一些必须的应试技巧。

第一,把握试题题意。审题对考生答好试卷非常重要。有的考

生往往在应试中遇到自己掌握得好的问题就盲目高兴，不仔细审题就匆忙下笔，认为自己答得蛮不错，结果不是少答就是文不对题，以致痛失分数。

第二，先易后难。考生在应试中应尽力做完所有的试题。在考试时，如果遇到自己掌握得不够熟练的题目或没复习到的题目，要先放下，做会做的试题，待会做的全做完后，再回来思考不会的试题。一般情况下，不好回答的题有两种情况，一种是头脑里有几种答案似乎都正确，在这种情况下一般以最先想到的答案作答；另一种情况是根本没有复习到的题，对这种题目就需要冷静下来，认真审题，回忆学过的知识，充分发挥自己的组织能力。

第三，要条理清楚、要点明确、答题时紧贴要点，有针对性地作答对获得高分是十分重要的。

第四，弄清各类题型特点、注意每类题型的答案技巧，完整地做好试卷。

# 第一章 公共关系的概念

## 学习目的和要求

通过本章的学习，了解公共关系的定义、概念和范畴，理解公共关系的本质及完整涵义；分析比较若干与公共关系概念相关的学科概念，把握公共关系概念的特殊性，全面、正确地理解公共关系概念的科学涵义。

## 考核内容

公共关系作为一门综合性的应用学科和一种正在发展中的管理功能，其定义众说纷纭，有代表性的定义有管理说、传播说、传播管理说、咨询说、关系说、协调说、形象说。其中“管理说”突出其管理属性；“传播说”这类定义偏重于公共关系的传播属性；“传播管理说”这类定义将管理说与传播说结合起来，强调公共关系是组织一种特定的传播管理行为和职能；“咨询说”这类定义侧重于公共关系的决策咨询功能；“关系说”这类定义强调公共关系是一种公众性、社会性的关系或活动；“协调说”是对“关系说”的深化，认为公共关系主要是协调组织与公众间的社会关系；“形象说”这类定义从塑造形象的角度揭示公共关系的本质属性。本教材赞同“传播管理说”的定义，即公共关系是一个组织与其相关公众之间的传播管理。要揭示公共关系的本质需遵循以下思维程序：首先，需要分析构成公共关系活动的基本要素；其次要分析公共关系的基本要素之间的相互作用及其本质联系；最后要考虑这一本质联系在公共关系原理中的渗透性及实务中的指导性，理解公共关系本质属性的三个角度分别是：公共关系的“关系”性质、公共关系的“职能”性质、公共关系的“学科”性质。从以上三方面可以了解“组织与公众之间的传播沟通”是公共关系的本质属性。

要完整地理解“公共关系”这一概念，还需进一步分析这一概念逻辑地延伸出来的一些分支概念与范畴。如公共关系状态、公共关系活动、公共关系观念等。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；公共关系活动即运用传播沟通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；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。如形象观念、公共观念、传播观念、协调观念、互惠观念、服务观念等。这些公共关系观念不仅专业的公关人员必须具备，而且是任何管理者都不应缺少的。

组织、公众、传播沟通是公共关系学中三个最基本的概念，它们表达了公共关系现象和活动的三个最基本的要素。其中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。公众是公共关系传播沟通的对象。传播沟通是公共关系活动的过程和方式。

在公共关系的理论演绎和实务分析中使用率很高的另一组概念是“关系”、“舆论”、“形象”。其中“关系”一词在公共关系学中主要指组织与公众之间相处和交往的行为和状态，即组织与公众之间的联系，公共关系好还是不好从此种联系的性质和程度就可以直接判断。“舆论”一词在公共关系学中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和总和，是社会上大多数人对组织的看法和意见的公开表达。“形象”一词在公共关系学中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。一个组织的社会形象体现了它的社会关系状态和社会舆论状态的总和。

与公共关系相关的还有“人际关系”、“人群关系”。从内容上看，公共关系包括了一部分人际关系；从方法上看公共关系实务也包括了人际沟通的技巧。从主体上看，公共关系的行为主体是组织，人际关系的行为主体是个人；从对象上看，公共关系的对象是公众及其舆论，而人际关系则包括与组织无关的私人关系对象；从内容上看，公共关系处理的是组织事务和公众事务，而人际关系处

理的私人事务。从方式上看,公共关系十分强调运用公众传播和大众传播的方式作远距离、大范围的公众沟通,而人际关系则较局限于面对面的交流方式。公共关系与人群关系也存在一定的联系与区别。

### 考核知识点

- (一) 公共关系的定义及其本质属性
- (二) 公共关系的分支概念和范畴
- (三) 与公共关系相关的学科概念

### 考核要求

- (一) 关于公共关系的定义及其本质属性

1. 识记: (1) 七种有代表性的公共关系定义; (2) 公共关系的本质属性。

2. 领会: (1) 各种公共关系定义的侧重点; (2) 理解公共关系本质属性的三个角度。

3. 应用: (1) 比较各种公共关系定义的异同; (2) 举例说明自己对公共关系本质属性的理解。

- (二) 关于公共关系的分支概念和范畴

1. 识记: (1) 公共关系状态、公共关系活动、公共关系观念; (2) 组织、公众、传播; (3) 关系、舆论、形象。

2. 领会: (1) 公共关系状态的两个方面; (2) 公共关系状态与公共关系活动的关系; (3) 现代公共关系活动的特定涵义; (4) 公共关系观念的主要内容; (5) 如何理解组织是公共关系活动的主体; (6) 如何理解公众是公共关系活动的对象; (7) 如何理解传播沟通是公共关系活动的过程和方式; (8) “关系”一词在公共关系学中的特定涵义; (9) “舆论”一词在公共关系学中的涵义; (10) “形象”一词在公共关系学中的特定涵义。

3. 应用: (1) 结合实例说明“公共关系状态”、“公共关系活动”、“公共关系观念”三个概念及其相互关系; (2) 结合实例说明



“组织”、“公众”和“传播沟通”三个公共关系的基本要素；(3) 在实践中正确把握“关系”、“舆论”和“形象”三个概念之间的关系。

(三) 相关的学科概念的区别与联系

1. 识记：(1) 人际关系；(2) 人群关系。

2. 领会：(1) 公共关系与人际关系的联系与区别；(2) 公共关系与人群关系的联系与区别。

3. 应用：在实际生活和管理实践中正确区分公共关系与人际关系、人群关系。

### 同步综合练习

#### 一、单项选择题

1. 公共关系的本质属性是 ( )
  - A. 联络公众
  - B. 树立形象
  - C. 影响舆论
  - D. 双向传播与沟通
2. 公众是公共关系的 ( )
  - A. 主体
  - B. 客体
  - C. 承担者
  - D. 行为者
3. 公共关系的三要素是 ( )
  - 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
4. 现代公关传播的本质属性是 ( )
  - A. 信息交流的及时性
  - B. 信息交流的准确性
  - C. 信息交流的全面性
  - D. 信息交流的双向性
5. 传播沟通是公共关系活动的 ( )
  - A. 直接目的
  - B. 基本目标
  - C. 过程和方式
  - D. 内容与实质
6. 公共关系学是传播学的一个 ( )
  - A. 系统科学
  - B. 行为科学
  - C. 相关学科
  - D. 应用分支