

劳动和社会保障部 组织编写、审定
中国就业培训技术指导中心

公关员

职业技能鉴定考试指南



海潮出版社

公 关 员

职业技能鉴定考试指南

海 潮 出 版 社

2000 年 · 北 京

图书在版编目(CIP)数据

公关员职业技能鉴定考试指南/郭惠民主编. —北京:
海潮出版社, 2000. 11
ISBN 7—80151—399—1

I. 公… II. 郭… III. 公共关系学—职业技能鉴定—自学参考资料 IV. C912. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 75257 号

公关员职业技能鉴定考试指南

主编 郭惠民

☆

海潮出版社出版发行

(北京西三环中路 19 号 邮政编码: 100841)

河北徐水新兴印刷厂印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 3.25 字数: 81 千字
2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月北京第 1 次印刷
印数: 1—10000 册

ISBN 7—80151—399—1/G · 154

定价: 12.50 元

《公关员职业技能鉴定考试教材》
《公关员职业技能鉴定考试指南》

编审委员会

主任:陈 宇 和 铭

副主任:赵伯雄 桑桂玉 郭惠民

委员:(按姓氏笔画为序)

王晓晖 叶茂康 曲克敏 李兴国 李 越

贺 明 徐玉平 高红玲 谢景芬

编写委员会

主 编:郭惠民

副主编:叶茂康

成 员:(按姓氏笔划为序)

马小红 干 勤 孔祥军 王晓晖

叶茂康 郭惠民 景庆虹 谢景芬

前 言

为适应全国公关员职业技能鉴定考试的要求,根据《公关员国家职业标准》和《公关员职业培训和鉴定教材》的内容,我们组织专家编写了《公关员职业技能鉴定考试指南》。《指南》本着“一切从实际需要出发”的指导原则,分为考试目的、内容与要求,鉴定点及样题(附参考答案),应试指导三部分内容。《指南》是对培训教材的提炼和完善,对帮助考生理清思路、把握重点、提高应试能力有具体的指导作用。

参加本指南编写的有:马小红、干勤、孔祥军、王晓晖、叶茂康、郭惠民、景庆虹、谢景芬(按姓氏笔画排序);参加审定的有:郭惠民、赵伯雄、桑桂玉、徐玉平、贺明、王晓晖。由于时间仓促,难免有不足之处,敬请各位指正。

《公关员职业技能鉴定考试指南》编审委员会

2000年9月

目 录

第一部分 考试目的、内容与要求

前言	1
初级公关员知识与技能	3
导论 基础知识	3
第一章 沟通协调	4
第二章 信息传播	5
第三章 调查与评估	6
第四章 专题活动	7
第五章 危机管理	8
第六章 公关管理与咨询	9
中级公关员知识与技能	10
导论 基础知识	10
第一章 沟通协调	11

第二章	信息传播	13
第三章	调查与评估	14
第四章	专题活动	15
第五章	危机管理	16
第六章	公关管理与咨询	17
高级公关员知识与技能		19
导论	基础知识	19
第一章	沟通协调	20
第二章	信息传播	22
第三章	调查与评估	23
第四章	专题活动	24
第五章	危机管理	25
第六章	公关管理与咨询	25

第二部分 鉴定点及样题

鉴定点	29
(一)初级公关员理论知识考核	
鉴定要素细目表	30
(二)初级公关员技能考核	
鉴定要素细目表	36
(三)中级公关员理论知识考核	
鉴定要素细目表	40
(四)中级公关员技能考核	
鉴定要素细目表	45
(五)高级公关员理论知识考核	
鉴定要素细目表	49
(六)高级公关员技能考核	
鉴定要素细目表	54
样题	57

知识卷	57
参考答案	66
技能卷	68
参考答案	74

第三部分 考试指导

考试指导	81
一、指南、《教材》、标准的关系	81
二、命题思路及原则	81
三、考前复习方法	83
四、应试技巧	84

第一部分

考试目的、内容与要求

初级公关员知识与技能

导论 基础知识

一、考试目的

通过导论部分的考试,主要检验考生对公共关系的涵义、构成要素、职能和工作程序等公共关系最基础的理论知识的理解和掌握;检验考生对国内外、主要是国内公关事业的发展历程的了解程度;以及对公共关系职业道德规范的理解,其确立的必要性、及其形成过程和主要内容的理解和掌握。

二、考试内容与要求

(一)基础理论

要求考生掌握公共关系的涵义;掌握公共关系的构成要素——公共关系组织机构、公众和传播,熟悉公共关系研究对组织的分类,公众的特征,传播的要素;全面掌握公共关系的职能;掌握公共关系的工作程序。

(二)公共关系发展史

要求考生细致掌握中国公关事业的发展历程;熟悉中国公关事业的现状,中国公共关系的职业范畴、职业教育和职业地位;大致了解国外公关事业的发展历程。

(三)职业道德

要求考生掌握职业道德的含义,确立公共关系职业道德的必要性,中国公共关系职业道德规范的内容;熟悉中国公共关系职业

道德规范的形成过程。

第一章 沟通协调

一、考试目的

通过本章内容的考试,主要检验考生对公关员在沟通协调方面最基本内容的了解、理解和掌握。具体要求考生:对来访接待和联系的过程有全面的了解、认识,掌握日常接待与联系工作的技能和技巧;对演讲和介绍的各个环节有清楚的认识和知晓,能够在实际中熟练操作;对公众关系处理的基本内容有准确理解,在具体实施过程中能够熟练掌握其原则和方法。

二、考试内容与要求

(一)礼仪礼貌的重要性的内容

要求考生能够弄清礼仪礼貌在社会交往中的重要性,能按日常礼仪规范进行接待活动;掌握在服饰礼仪、言谈举止、待人接物以及电话通联方面应遵循的礼仪礼貌。

(二)起草和收发日常公关文书

要求考生了解、掌握通知的应用范围、常见的种类及各类通知的起草;了解、掌握信函的定义,知道公函与便函的区别,掌握信函的起草;了解、掌握介绍信的内容、种类和格式,学会介绍信的使用;了解柬帖的作用和格式,掌握柬帖的起草和使用。

(三)演讲介绍及组织

要求考生认识到了解组织基本情况的重要性,掌握企业的性质、行业、类型、资产额、年产值、产品、市场、组织机构及主要负责人的情况;知道演讲是组织有计划、有目的的公关活动之一;熟练掌握演讲前的准备工作、演讲现场的基本工作、演讲完的善后工作。

(四)日常沟通与协调

要求考生知道公共关系是组织与公众之间的协调人,公共关系人员必须掌握对公众一般性投诉的处理技巧;正确理解以平和态度听取意见的必要性,把握与公众充分进行双向交流的技能;学会在公众与领导之间的协调反馈;了解社会组织内部、外部公众的构成和分类;理解遵守本组织的各项规章制度、努力维护组织形象的原则;掌握做好“上情下达”和“下情上达”工作的内容和技巧。

第二章 信息传播

一、考试目的

通过本章内容的考试,主要检验考生对信息传播知识的了解和把握;对新闻媒介一般状况的了解;对新闻发布准备活动的熟悉程度;对新闻宣传稿件特殊结构及主要类型的认识;以及对企业内宣和外宣方式的熟悉程度。力求使考生对公关新闻的传播内容和方式有一个清晰的把握。

二、考试内容与要求

(一)新闻媒介

要求考生认识到,掌握新闻媒介知识和方法是开展新闻媒介关系的前提条件;了解我国新闻业自从改革开放后所经历的重大变化;掌握新闻媒介的主要类型——报纸、广播和电视,及其各自的特点和优势;认识到建立新闻资料库、掌握新闻资料分类和收集的方法,是处理和利用信息的重要环节;要求考生认识新闻媒介的作用,分清不同媒介的特点。

(二)新闻发布

要求考生认识新闻发布会的意义和功能;了解新闻发布会上使用的4种资料;了解邀请新闻媒介人员的一般程序和注意事项;

懂得在不同情况下如何布置新闻发布会现场。要求考生充分认识新闻发布会对于企业发展的特殊重要性。

（三）新闻宣传稿的编写

要求考生掌握新闻稿包含的 6 个要素；了解新闻结构中的 4 个组成部分、以及导语的意义、主体中的倒金字塔结构和时间顺序结构、背景和结尾在新闻中的作用；掌握新闻的 5 种基本类型及其不同特点；了解新闻稿的特点。

（四）其他媒介传播手段

要求考生了解新闻稿以外的其他传播媒介；认识板报和宣传栏的 3 种特点、4 种编排形式和 6 大板块内容；理解企业对外宣传页的特点、意义和内容；了解对外宣传页使用过程中的职业道德和法律法规问题。

第三章 调查与评估

一、考试目的

通过本章内容的考试，主要检验考生对公共关系调查基本概念的了解、理解；对制订调查方案、常规调查方法的初步认识程度；在组织内部和小型调查活动中运用常规调查方法的能力。力求使考生对公共关系调查活动的基本内容、常规调查的基本方法能够认识清楚、理解准确、掌握熟练。

二、考试内容与要求

（一）调查概述

要求考生熟悉公共关系调查的概念，了解公共关系调查的四个方面内容，理解公共关系调查的意义；掌握公共关系调查过程的四个基本步骤；重点掌握调查过程的第一步——调查方案的制定过程。

（二）调查方式的设计

要求考生了解观察法、访谈法、文献调查法和问卷调查法的基本概念、特点和分类；能进行简单的观察调查提纲、访谈提纲、文献调查提纲和问卷的设计；重点掌握简单问卷的基本构成要素、问题和答案的形式及问卷设计时的注意事项。

（三）调查方案的实施

要求考生熟悉组织内部和小型项目观察调查法的实施步骤、观察记录的三种方法及实施中的注意事项；掌握访谈调查法的四个步骤、访谈前的准备工作、与被调查者接近的三种方法、控制访问过程的方式及访谈记录等形式，了解访谈调查时的注意事项；熟悉文献调查法的三个实施步骤，记录格式、内容及分类登录方法；了解问卷调查法的四个实施步骤，熟悉问卷发放的三种形式。

第四章 专题活动

一、考试目的

通过本章内容的考试，主要检验学生对公关专题活动概念、特点、类型、作用的掌握程度；对专题活动策划背景资料的收集和应用、专题活动策划和实施程序、专题活动策划和实施管理要点的掌握程度；对专题活动常用工具的应用和小团体传播媒介应用的了解程度。

二、考试内容与要求

（一）专题活动概述

要求考生掌握专题活动的定义，尤其掌握专题活动定义所表达的三层意思；掌握专题活动的四个特点、专题活动的分类及其目的、专题活动的作用。