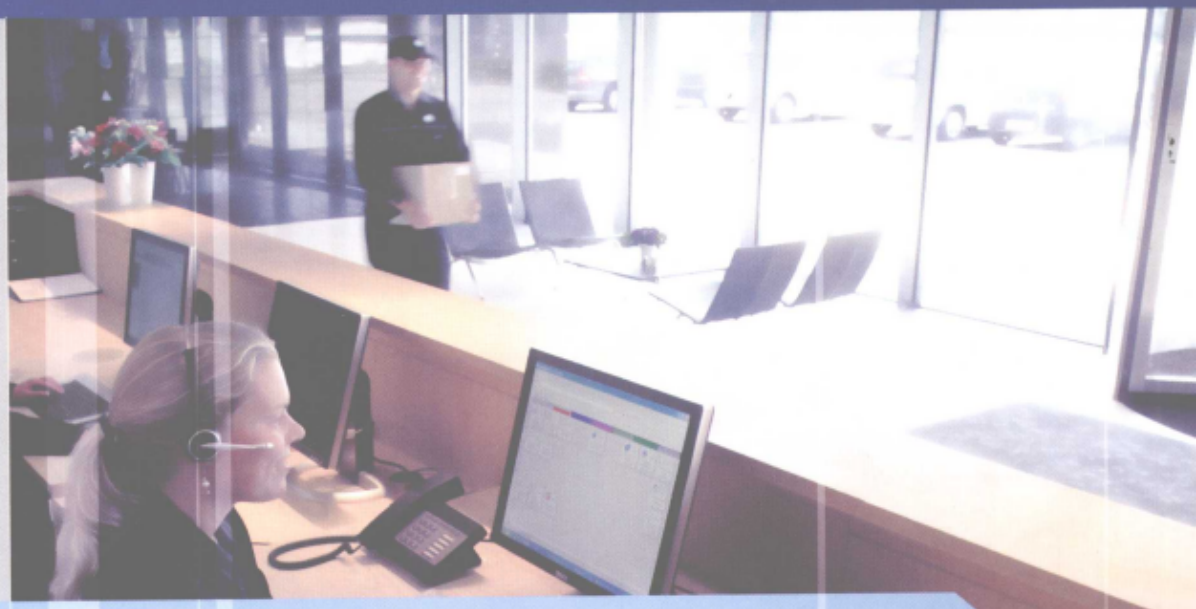
中等职业教育国家规划教材配套教学用书



Secretarial

公共关系基础练习册

(第二版)

(文秘专业)

主编 孙宝水

高等教育出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

高等教育出版社

中等职业教育文秘专业

国家规划教材■及配套教学用书●书目

■ 秘书基础(第二版)(附学习卡／防伪标)	高海生
● 秘书基础练习册	苏明祥
■ 文书与档案管理基础(第二版)(配盘)(附学习卡／防伪标)	马永飞
● 文书与档案管理基础练习与训练	黄立新
■ 公共关系基础 (第二版)(附学习卡／防伪标)	孙宝水
● 公共关系基础教师参考书	孙宝水
● 公共关系基础练习册 (第二版)(附学习卡／防伪标)	孙宝水
● 公共关系实例与运作(第二版)	段文杰
■ 应用文写作基础(第二版)(附学习卡／防伪标)	张金英
● 应用文写作基础学练同步	张金英
● 公文写作方法与技巧(第二版)	马永飞　帅学华
■ 办公设备使用与维护 (第二版)(配盘)(附学习卡／防伪标)	朱国兴
● 办公设备使用与维护教师参考书(配盘)	朱国兴
■ 常用办公软件的使用(配盘)	向　华
■ 计算机录入与排版技术(第二版)(配盘)(附学习卡／防伪标)	周南岳
■ 经济管理基础(第二版)(附学习卡／防伪标)	俞建文
● 讲演与口才(第二版)(附学习卡／防伪标)	程在伦
● 速记·速读·速写(第二版)	范立荣　耿风华
● 广告基础知识(第二版)(配盘)	梁中正
● 实用摄影摄像技术	袁一鸣
● 秘书礼仪基础(附学习卡／防伪标)	普诚雨
● 会议与会务工作	黄立新
● 文秘教学案例精选	程志俊
● 文秘实习实训教程 (配盘)	徐　飙
● 秘书的理论与实践(引进版)	谭一平(译)

赠送：
20小时网上学习　免费下载多种资源

增值学习卡
网址：sve.hep.com.cn
网上学习／资源下载／权威专家在线答疑
防伪标打盗电话：10669588128O
免费查询／甄别盗版／赢取大奖
使用说明详见书内“郑重声明”页

明码 3108 8214 6250 6471
密码

ISBN 978-7-04-025119-7

9 787040 251197 >

定价 10.70 元

中等职业教育国家规划教材

配套教学用书

公共关系基础练习册

（第二版）

（文秘专业）

主编　孙宝水

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育国家规划教材《公共关系基础》(第二版)的配套练习册。本练习册以章为单位,每章包括学习要点、相关链接、扩展练习等内容。

学习要点主要分析本章学习的重点,梳理归纳各节知识要点,指出学习中容易出现的问题或应注意的事项,提出学习建议和学习方法。这一部分可由学生自主学习阅读。相关链接主要补充介绍与本章内容有关的论述、史料、习惯做法等,用以开阔学生的视野,增加趣味性。扩展练习主要是围绕本章技能训练内容并结合教材的习题而设计的,目的是巩固所学知识,并能运用有关知识分析和解决实际问题,形成相关能力,其中部分习题直接选自人力资源和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中的(初级、中级、高级)公关员知识、技能试卷。书中还提供了一套针对全书内容的"模拟试题",以助学生自测之用。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页"郑重声明"下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页"郑重声明"下方的学习卡使用说明,登录 http://sve.hep.com.cn,上网学习,下载资源。

图书在版编目(CIP)数据

公共关系基础练习册/孙宝水主编.—2版.—北京:高等教育出版社,2009.1

文秘专业

ISBN 978-7-04-025119-7

Ⅰ.公… Ⅱ.孙… Ⅲ.公共关系学-专业学校-习题 Ⅳ.C912.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 193642 号

策划编辑	陈 向	**责任编辑**	潘莹莹	**封面设计**	王凌波
版式设计	张 岚	**责任校对**	姜国萍	**责任印制**	韩 刚

出版发行	高等教育出版社	**购书热线**	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	**免费咨询**	800-810-0598
邮政编码	100120	**网 址**	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
		网上订购	http://www.landraco.com
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司		http://www.landraco.com.cn
印 刷	北京中科印刷有限公司	**畅想教育**	http://www.widedu.com
		版 次	2006 年 5 月第 1 版
开 本	787×1092 1/16		2009 年 1 月第 2 版
印 张	7.5	**印 次**	2009 年 1 月第 1 次印刷
字 数	170 000	**定 价**	10.70 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 25119-00

第二版前言

为了帮助中等职业学校学生学习“公共关系基础”课程，更好地掌握公共关系基础知识，培养公共关系技能，我们组织部分富有教学经验的教师对《公共关系基础练习册》进行了修订，与中等职业教育国家规划教材《公共关系基础》（第二版）配套，供中等职业学校教师和学生使用。

本书的修订，主要针对中等职业学校教学改革和学生的实际学习状况，更加注重公共关系实践技能的学习和掌握，更加便于教师指导和学生练习。

第二版练习册保留了第一版的特色和体例，对原书的“学习要点”部分进行了必要的加工，对各节的关键之处加以点拨，使其内容更加充实，切实起到分析学习的重点、难点，梳理归纳知识要点，指出容易出现的问题或注意事项，提出建议，传授方法的作用。习题设计更具操作性和趣味性，其中对简答题部分进行了较大的调整，创设了中等职业学校学生学习和实践《公共关系基础》的情境，说明问题的由来，并且做到各章练习的背景前后呼应，增强了技能训练的实践性和阅读的亲近感。与此同时，对原书文字作了少量改动，更新了个别习题。

参加本次修订工作的有孙宝水、倪克蓉、王影、谭清芝、于慧玲、卢爱玲，全书由孙宝水主编并统稿。本书在编写过程中，参考并引用了国内一些公共关系著作和报刊资料。在此特向上述有关编著者表示感谢。

本书如有不妥和疏漏之处，欢迎批评指正。

编　者

2008 年 8 月

需要全本请访问 www.ertongbook.com

第一版前言

为了帮助中等职业学校学生学习“公共关系基础”课程，更好地掌握公共关系基础知识，培养公共关系技能，我们组织部分富有教学经验的教师和教研人员编写了这本《公共关系基础练习册》，与中等职业教育国家规划教材《公共关系基础》配套，供中等职业学校学生使用。

本书的编写，主要依据教育部颁发的《中等职业学校文秘专业教学指导方案》中的“公共关系基础教学基本要求”，从公共关系教学和学生的实际出发，力求体现时代精神和职业教育特色，注重培养学生的创新意识和实践能力，突出基础性、实用性和灵活性，是教师教学和学生学习《公共关系基础》一书必备的辅助用书，同时也可作为自学者和专业培训人员的练习自测手册。

全书按《公共关系基础》的章节顺序，以章为单位，逐章编写。每章均包括学习要点、相关链接和扩展练习三部分内容。

学习要点：主要分析本章学习的重点，梳理归纳各节知识要点，指出学习中容易出现的问题或注意事项，提出学习建议，教给学习方法。这一部分可由学生自主阅读。

相关链接：主要补充介绍与本章内容有关的论述、史料、习惯做法等，用以开阔学生视野，增加趣味性。每章编入2～3条，每条均加有小标题。该部分不作为教学内容，教师可指导学生阅读。

扩展练习：主要围绕本章技能训练内容并结合教材的习题而设计若干练习，以帮助学生巩固所学知识，并能运用有关知识分析和解决实际问题，形成相关的能力，其中部分题目直接引用劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中的（初级、中级、高级）公关员知识试卷和公关员技能试卷。一般每章安排6～8道大题，每大题含若干小题。题型主要围绕填空、选择（不定项）、判断、简答、案例分析、实习操作等设计。书中还提供一套“模拟试题”，针对全书内容，帮助学习者自测或用以教学考查。对这些练习，教师和学生可根据具体情况灵活应用，可适当加以补充或删减，也可用作课堂讨论，以激发学生的创新思维和创造意识。全书练习题和模拟试题都附有参考答案或操作步骤提示，供学习者对照参考。对于案例分析题和实习操作题的答案或提示编写，提倡不拘一格，鼓励标新立异。

本书由孙宝水、权福军、倪克蓉、王影编写，由孙宝水统稿。本书在编写过程中，参考引用了国内一些公共关系著作和报刊资料，王殿松先生审阅了本书。在此特向有关同志和编著者表示感谢。

本书如有不妥和疏漏之处，欢迎批评指正。

编　者

2006年3月

目　录

第一章　形成意识 …… 1
第二章　调查分析 …… 7
第三章　信息交流 …… 14
第四章　沟通协调 …… 21
第五章　培养素质 …… 27
第六章　交际礼仪 …… 35
第七章　语言表达 …… 43
第八章　演讲商谈 …… 50
第九章　活动策划 …… 57
第十章　形象塑造 …… 64
第十一章　危机管理 …… 70
第十二章　市场开拓 …… 77
模拟试题 …… 85
参考答案 …… 90

1 第一章 形成意识

学习要点

第一部分，公共关系的含义。学习的重点和难点是理解公共关系的定义，理解公共关系意识的内容和作用。了解公共关系在不同语言环境中的不同含义，能够帮助我们准确理解公共关系的定义。

第二部分，公共关系的基本特征。学习的重点是理解公共关系的四个基本特征，难点是对这些特征进行辨析。弄清公共关系的基本特征，有助于培养公共关系意识，避免对公共关系职能的误解。

第三部分，现代公共关系的兴起和发展。学习的重点是了解艾维·李和爱德华·伯尼斯对公共关系的贡献，难点是理解公共关系兴起的历史必然性。艾维·李等人的经历从一个侧面反映了公共关系是适应社会需求而兴起和发展的。

第四部分，公共关系与我国现代化建设。学习的重点和难点是公共关系对我国现代化建设的意义。这一意义表现在社会生活的许多方面，要注意联系生活实际深入思考。

本章的标题是形成意识，学习者都希望自己能尽快地形成公共关系意识，但怎样通过学习本章各部分的内容，初步达到这一目标呢？首先，要明确具备公共关系意识无论对个人还是对组织，无论对于现在还是对于将来，都有益处；其次，要弄清公共关系意识包括哪些方面的内容或要求，要围绕这些来考虑问题，指导自己的言行；再者，要从日常学习和生活做起，可结合教材中习题第六题，并在此基础上，进一步分析自己在“与此类似的情况下”是如何做的，应该怎样做。可从下列几方面检测自己是否初步形成了公共关系意识：心情开朗；待人和气有礼貌，人际关系融洽或有好转；注意自己的形象和气质；说话语气委婉、态度文雅；在与人交往中乐意用语言或行动去感动对方；处理问题讲究方法，既强调动机，也重视效果。

相关链接

美国19世纪的公共关系活动

现代公共关系是20世纪初期在美国产生的，但在此之前，运用传播手段开展的有组织的公共关系活动，就已经出现在美国政治生活和经济生活中。

1828年，出身低微，没有雄厚经济实力的安德鲁·杰克逊参加美国总统竞选。为了取得成功，他一方面注意树立自己的形象，把自己塑造为平等权利的化身和反垄断经济、反高利贷资本

的战士；另一方面聘请著名记者肯达尔做他的高级智囊，为他写演讲稿，进行民意测验分析，使他顺利地登上总统宝座。后来杰克逊又依靠肯达尔创办了美国政府报刊《环球报》，大力宣传政府的方针政策，取得公众对政府的支持，并以悬殊票数得以连任。

19世纪80年代，美国供电系统仍然采用直流电。1886年，美国发明家和工业家乔治·威斯汀豪斯从欧洲引进了交流发电机，随后又在匹兹堡建立了交流电网。为了推广交流电成果，促进供电系统的改革，威斯汀豪斯创立的西屋电气公司雇佣匹兹堡报记者广泛宣传，开展了旨在树立其良好形象以争取公众支持的公共关系活动，使交流电的观念为社会所接受。公共关系专家卡特李普把此事看做是企业从事公共关系活动的先例。

1882年，美国律师、文官制度倡导者多尔曼伊顿在耶鲁大学法学院发表题为《公共关系与法律职业的责任》的演讲，他首次使用了“公共关系”这一概念。1897年，美国铁路协会编的《铁路文献年鉴》，第一次在现代意义上正式使用了“公共关系”这一名词。

中国的公共关系组织机构

1985年8月，博雅公共关系公司与中国新华社下属中国新闻发展公司签订协议，共同为在中国从事贸易的外国机构提供公共关系事务的服务，中国新闻发展公司为此成立了“中国环球公共关系公司”，独家代理博雅公司及其客户在中国国内的公共关系事务。

1987年6月，中国公共关系协会在北京成立，由薄一波任名誉主席，由原《经济日报》总编辑安岗任主席，刘群任秘书长。

1988年4月，国际公共关系协会在澳大利亚墨尔本举行第11届年会，中国代表首次与会并被接纳为会员。会议决定成立国际公共关系协会中国分会。同年8月，该分会在深圳成立，由朱传贤任总干事，朱继东任秘书长。

1991年4月，中国国际公共关系协会在北京成立，由黄华任名誉会长，柴泽民任会长。

扩展练习

一、填空题

1. 当人们说“某单位的公共关系很好”时，指的是_____；当人们说“某单位的公共关系开展得很好”时，指的是_____；当人们称赞某人“心里装着公共关系”时，指的是_____。

2. 公共关系意识大致由五个方面的内容构成：一是在考虑社会组织自身时，要有_____意识、_____意识；二是在考虑公共关系工作的对象时，要有_____意识、_____意识；三是在处理组织与公众的关系时，要有_____意识、_____意识；四是在开展公共关系活动过程中，要有_____意识、_____意识；五是在增强公共关系工作的动力时，要有_____意识、_____意识。

3. 在我国现代化建设中，宣传公共关系知识，开展公共关系活动，有利于_____，有利于_____，有利于_____。

4. 现代公共关系是_____的产物，是_____的重要标志。

5. 1998年12月，劳动和社会保障部将公共关系确定为正式职业，并将其编入《_____

_____》。

6. 认为公共关系能包医百病，这是把公共关系的职能_____了；认为公共关系无非就是做广告、出报纸、搞宣传，这是把公共关系的职能_____了；认为公共关系就是饮宴款待、唱歌跳舞，这是把公共关系的职能_____了。

二、判断题

1. 通俗地讲，公共关系就是指单位与单位之间的关系。（　　）

2. 任何社会组织，不管它自身承认与否，总是处在一定的公共关系之中。（　　）

3. 1928 年，爱德华·伯尼斯出版了《舆论之凝结》一书，使公共关系形成一个较完整的体系。（　　）

4. 1998 年 12 月，劳动和社会保障部将公共关系确定为正式职业。（　　）

5. 公共关系工作 90%是靠组织自己做得对，10%靠宣传。（　　）

6. 公共关系与一般宣传的区别在于它是不定期地出版报纸刊物。（　　）

三、选择题

1. 公共关系意识是一种综合性的职业意识，具有这种意识能够（　　）。

A. 使自己的行为处于自觉化的状态　　B. 给自己代表的组织树立起美好形象

C. 努力学习，勤奋工作　　D. 采取有效措施“化干戈为玉帛”

2. 艾维·李创办公共关系事务所，向客户提供服务，并收取报酬发生在（　　）。

A. 1913 年　　B. 1906 年

C. 1903 年　　D. 1898 年

3. 1958 年，国际公共关系协会第一届世界大会在（　　）举行。

A. 纽约　　B. 伦敦

C. 巴黎　　D. 布鲁塞尔

4. 下列对于公共关系意识的理解，不正确的一项是（　　）。

A. 公共关系意识是一种组织或团体的意识

B. 公共关系意识是创造性开展工作的动力

C. 公共关系意识是一种综合性的职业意识

D. 公共关系意识是人们事业成功的必然保证

5. 人们之所以说开展公共关系能够优化社会环境，是因为公共关系（　　）。

A. 能对人们的思想观念、行为方式产生积极影响

B. 能唤起行政管理人员的服务意识，杜绝工作失误

C. 能激发公众参与社会事务管理和决策的愿望与热情

D. 能促进社会交往，净化社会风气

6. 开展公共关系有利于增强社会组织的活力，下列说法不正确的是（　　）。

A. 能塑造组织的美好形象　　B. 有助于协调内外关系

C. 能提高产品质量和生产效率　　D. 能提高管理和决策水平

四、简答题

黄小菲和许大明是邻居，他们都在某中等职业学校读书，一个刚入学，一个上二年级。这学期，黄小菲对学习《公共关系基础》产生了浓厚的兴趣，她觉得老师讲的许多案例都非常生动、精

彩，但还有些问题自己没有弄清楚。一天放学后，她拿着教材到许大明家去请教：

1. 人与人之间有各种各样的关系，社会组织之间也有各种各样的关系，究竟什么是公共关系呢？

2. “古老的思想”是指古人的认识和言论，“新兴的学科”是指诞生不久的理论体系，为什么说公共关系是“古老的思想，新兴的学科”？

3. 人们通常认为只有新闻报道和广告工作才属于传播活动，怎样理解公共关系是一种传播活动？

4. 长期行为与短期行为有什么区别？为什么说公共关系是一种长期行为？

5. 具有公共关系意识不仅是取得公共关系工作成效的前提和保证，而且对事业的发展也有重要作用，怎样才能尽快地形成公共关系意识？

6. 请你概括地说一说学习“公共关系基础”这门课程及树立公共关系意识，对我们的就业和发展有哪些作用？

五、案例分析题

1. 一次，某酒店门前来了一批客人，众人刚一进门，只见一位女服务员满面春风地走上前

需要全本请访问 www.ertongbook.com

来，主动向为首的客人打招呼："王先生，您好！欢迎您和您的朋友光临，里面雅座，请。"这位被称作王先生的人又惊又喜，连声说："谢谢，请多关照。"应邀的客人也表现出对主人的肃然起敬。

事后，有人问这位服务员："看样子你和那位王先生很熟啊？"她笑着说："我只见过他一次，那次也是他在我们酒店请客，我听到他朋友叫他老王。""你的记性真好，见过一面就能过目不忘。""这是我们的工作啊！经理要求我们对那些重要的客人，当他第二次来的时候，能直接称呼出他的姓或职务。"

（1）你认为该酒店经理对服务员的这种要求能起到什么作用？为什么？

（2）从形成公共关系意识的角度看，这位服务员的做法能给我们什么启示？

2. 某年11月的一天，广西某实业有限公司总裁，德籍华人贝克驾车与公司的三名职员外出。正行进间，突然有人拦车，说有个孩子被歹徒绑架，请求帮助。一名职员提醒贝克，这种事最好不要管。贝克却认为不能不管，他掉转车头追上去，与公司职员一起抓住了两个歹徒，救了孩子，并将歹徒扭送公安部门。事情传开后，记者纷纷前来采访。贝克说："一个人如果没有人情味，即使钱赚得再多，活着也没有意思。"他计划拿出20万元作为社会治安基金，用来奖励见义勇为者。由此，一个关心社会问题，见义勇为的企业家的美好形象在社会公众中树立起来了。

（1）试对该公司总裁的行为作一简要评价。

（2）通过这件事情，你对学习公共关系、形成公共关系意识有什么新看法？

六、实习操作题

1. 根据形成公共关系意识的要求，把对同学、老师和亲友的好感采用恰当的方式明确表示出来。

2. 谈谈你对自己学习、生活的环境有什么看法或感受？你采取了或将要采取哪些措施使自己的感受变得好起来或者变得更好一些？

3. 与自己同桌或学习小组内的同学，互相分析一下对方公共关系意识形成的情况，帮助对方找找原因，提出几条改进的建议。

4. 为班级提供几条建议，采用公共关系的方法，向全校同学或教职员工传达这样的信息：自学习公共关系后，本班同学的精神面貌和班风焕然一新。

2 第二章 调查分析

学习要点

第一部分，组织和公众。学习的重点是了解组织和公众的分类，难点是理解社会组织与公众的含义。其中一是要注意根据不同的标准，可以将社会组织分为不同的类型，二是要注意公众与组织的利益关系是在不断发展变化的。

第二部分，公共关系的工作过程。学习的重点是掌握调查分析和制订计划的基本要求，难点是掌握常用的调查方法，掌握确定公关活动目标和实施传播的要求、途径，学会设计调查问卷。

本章主要涉及两部分内容：一是公共关系的基本要素，二是公共关系的工作过程。将这两个相对独立的部分联系在一起的，是开展调查分析工作和培养调查分析技能。调查分析是由组织一方实施的，是针对各类公众进行的；调查分析既是公共关系工作过程中的第一个环节，同时它也贯穿于公共关系工作的全过程。因为无论是在制订计划、实施传播中，还是在评估效果中，随时都需要查阅资料，分析情况，了解公众反应，研究对策，以及斟酌所要采取的方式方法，等等。

学习时，可在理解理论知识的基础上，尝试运用多种方法展开实际的调查分析。调查时，要明确目的，做好必要的准备，如访谈、座谈，要事先确定主题、拟订提纲，要考虑如何引导话题不偏离方向而又能层层深入。此外，要注意与同学互相借鉴交流：同一个调查问题，看谁设计的问卷全面、深入；采用同一种调查方法，看谁的收获大，做到共同提高。

相关链接

公众逆反心理

公众逆反心理是指个人在一定条件下产生的与团体的愿望相违背的要求和欲望。社会心理学家认为，团体的压力既可以使公众产生顺从心理，也可能引发其逆反心理。

公众逆反心理的形成有多种因素，其中主要有以下几种。(1) 强烈的好奇心。好奇心是指人们对某些不了解的事物觉得新奇而感兴趣。当社会舆论将某一现象置于焦点时，那些不知情的公众会加以揣度、推测，好奇心就促使他们集中注意力，寻根究底，并进而产生一种与团体愿望相违背的心理状态。(2) 自尊心受伤害。自尊心是一种自我尊重心理，是不允许别人歧视、侮辱的自我防卫的心理状态。比如某人满怀信心地将自己的新想法告诉亲友，以求得到认可与鼓励，但结果适得其反，此时这人就有可能产生逆反心理，在自尊心的驱使下一意孤行。(3) 显示自己。有的人为了显示自己的独特个性和不媚俗行为，往往会故意抵制团体舆论。

公众逆反心理作为一种普遍存在的社会心理现象，应该引起公共关系人员的重视，特别是在广告、宣传、报道方面，应掌握必要的传播技巧，使公众能正面接受组织所传输的信息。

公众动机和公关活动效果调查

公众动机调查是一项十分复杂而精细的工作，调查分析的目的是要探明公众对社会组织的评价或印象形成的主观原因。由于不同公众的文化水平、生活阅历、价值取向、需求层次、专业兴趣等不同，看问题的角度不尽相同，他们对组织得出的印象和评价也难免见仁见智，千差万别。这就需要细致地加以分类，以便得出真实的结论。这里的分类可从两个方面着手：一是直接针对不同的目标公众展开调查，或在调查时明确选定某一年龄段、文化层次、职业范围的人群；二是在广泛调查时，对不同年龄段、文化层次、职业范围等的调查结果分别进行统计分析。

公关活动效果调查是评估公共关系工作成效十分重要的一个方面，与公共关系工作开始前所进行的调查相比，是一种螺旋上升式的调查。调查内容可在上一次的基础上增加对本次公共关系活动的印象评价等问题，调查范围可在上次的基础上有所扩大。一方面，可着重分析公众对组织的印象和评价是否改变，改变的程度如何；另一方面，可分析初次接受调查的公众与开展公共关系活动前接受调查的公众对组织的印象和评价有何区别。这样得出的结论才较为全面、准确。

企业基本情况调查

社会组织的性质不同，调查分析的内容也有所区别。针对企业进行的基本情况调查，一般涉及企业经营情况和员工基本状况两个方面，可根据具体的调查目的对下列项目加以取舍。

（一）企业经营情况

主要包括：企业的性质、规模，领导人的产生、机构的设置及创办时的审批机构；企业的历史，企业发展进程中的重大事件及社会舆论的反映；企业的经营目标，企业产品、服务项目及价格特点；企业产品或服务市场分布、市场占有、产销率以及市场竞争状况；企业产值、利润变化及对国家和社区的贡献；企业管理的特点；企业名称、外观及商标特点；企业资金来源、是否发行股票及上市情况等。

（二）员工基本状况

主要包括：员工年龄、性别、文化水平、工龄；员工工资收入及报酬形式、员工之间工资差别及原因；员工对本职工作满意度及主要原因；员工的劳保福利情况及变化，与同类企业相比的差别；员工对股份制的看法及持有股票情况；本单位工会的作用；员工对企业盈亏的态度、对企业前途的看法、对国家和地方有关法规政策的想法、对企业公共关系现状的意见；员工的业余生活、兴趣爱好；员工的消费状况等。

扩展练习

一、填空题

1. 社会组织是执行一定的社会职能，_____，按一定形式建立起来，并_____的社会机构。

2. 社会组织的管理体系可分为纵向和横向两个方面，从纵向的分工来看，一般要分成_____、_____和_____三个层次。

3. 公共关系中的公众特指对组织有现实或潜在利益关系的_____、_____和_____。

4. 公共关系调查主要有三项内容，即_____、_____、_____。

5. 公共关系工作目标可以分为_____目标、_____目标、_____目标和_____目标。

6. 评估效果的目的在于_____，_____。评估的标准是要看_____。

二、判断题

1. 对公共关系学中的组织或社会组织也可以理解为单位。（　　）

2. 公众与组织的关系一旦确定就是稳固持久的。（　　）

3. 为了节约调查对象的时间，调查问卷一般只设计开放性问题。（　　）

4. 组织的外部公众是指组织以外的一切人。（　　）

5. 通常说的抽样调查多指随机抽样。（　　）

6. 引起行为是公共关系工作追求的最高目标。（　　）

三、选择题

1. 对公众特征的理解，不正确的一项是（　　）。

A. 公众是公共关系行为的主体　　B. 公众是组织和个人的总和

C. 公众是客观存在的　　D. 公众是相对于特定的组织而存在的

2. 把公众划分为首要公众和次要公众的根据是（　　）。

A. 组织与公众的利益关系　　B. 组织与公众关系的重要程度

C. 公众对组织的态度　　D. 公众受组织影响的不同阶段

3. 在公众的发展过程中，及早发现（　　）并着手开展活动，是对公共关系工作的基本要求。

A. 非公众　　B. 潜在公众　　C. 知晓公众　　D. 行动公众

4. （　　）是指对组织的政策和行为持不赞成、不支持甚至反对态度的公众。

A. 次要公众　　B. 逆意公众　　C. 非公众　　D. 外部公众

5. 不属于公共关系调查任务的一项是（　　）。

A. 甄别公众对象　　B. 了解舆论情况

C. 评价组织形象　　D. 组织视听材料

6. 对组织外部公众进行的公共关系调查，可以了解（　　）。

A. 员工的特点　　B. 公众的要求和愿望　　C. 组织的特点　　D. 组织的要求和愿望

7. 公众对共同关注的事物所持有的意见或评论是（　　）。

A. 公众调查　　B. 组织形象　　C. 知名度　　D. 公众舆论

8. 采用访谈法进行公共关系调研的主要优点有（　　）。

A. 调查者与被调查者双方个别接触，有利于深入了解问题

B. 易于建立调查者与被调查者双方的互相信任的关系

C. 较易排除干扰，减轻压力，使被调查者讲真话

D. 有利于双方信息反馈和互动

9. 在公共关系常用的调查方法中，采用文献调查法(　　)。

A. 收集的是第二手资料　　B. 要求调查者进入调查现场

C. 是一种间接的调查方法　　D. 所获得的资料感性或表面的东西略多些

10. 在公共关系工作过程中，“付出的努力让社会知道，面临的困境求公众理解”是(　　)阶段的特征。

A. 调查分析　　B. 制订计划　　C. 实施传播　　D. 评估效果

11. (　　)的方式可以使公共关系评价工作具有较强的客观性。

A. 自我评价　　B. 专家评价　　C. 舆论评价　　D. 组织评价

12. 对消费者进行调查时，首先将其分为老年、中年、青年公众，然后分别从中随机抽取样本的调查方式叫(　　)。

A. 简单随机抽样　　B. 等距抽样　　C. 分层抽样　　D. 整群抽样

四、简答题

黄小菲的舅舅是一家食品加工企业的办公室主任，工作非常忙碌。星期天下午，黄小菲去看望他，听说舅舅正在分析本单位的情况，筹划开展公共关系活动的方案。黄小菲就结合自己学习的内容，询问舅舅是否明确了有关的问题。

1. 经济类社会组织是在经济关系的基础上建立起来的，并以经济活动为中心任务的组织，这类组织公共关系工作的任务是什么？

2. 根据组织与公众的利益关系以及组织公共关系工作的目标，可以将公众分为内部公众和外部公众，食品加工企业的外部公众主要有哪些群体？

3. 公众与组织的利益关系是在不断发展变化的，请举例说明公众受到组织的影响后所发生的变化。

4. 公众座谈会是组织针对存在的问题或发生的具体事件，选择有代表性的公众参加的座谈会，召开公众座谈会应注意哪些事项？

需要全本请访问 www.ertongbook.com