

经济与管理类课程系列——

《公共关系学》作业集

西北工业大学网络教育学院 组编

王天申 编

图书在版编目(CIP)数据

经济与管理类课程作业集/西北工业大学网络教育学院组编. —西安:西北工业大学出版社, 2005. 7

ISBN 7 - 5612 - 1869 - 9

I. 经… II. 西… III. 经管类—高等教育—习题 IV. F · 70

出版发行: 西北工业大学出版社

通信地址: 西安市友谊西路 127 号 邮编: 710072

电 话: 029 - 88493844 88491757

网 址: www.nwpup.com

印 刷 者: 陕西向阳印务有限公司

开 本: 787 mm × 1 092 mm 1/ 16

印 张: 3

字 数: 71 千字

版 次: 2005 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 5.00 元

前 言

随着市场经济的发展和国际经济一体化步伐的加快，公共关系学也日益成为新兴的应用性极强的学科而受到人们的重视。为帮助大家更好地理解、掌握公共关系学理论与方法，我们编写了这本作业集。

本作业集是依据居延安主编的《公共关系学》（第二版）编写的。

本作业集包括各章重点、难点、习题及参考答案，并附有模拟试题及答案。

本作业集由王天申编写，由西北工业大学网络教育学院组稿和审定。

鉴于编者水平有限，作业集中缺点错误在所难免，敬请大家在使用中提出批评意见。

编 者

2005 年 4 月

编 委 会

主 任：魏生民

副 主 任：冷国伟 黄建森

编 委：邓修瑾 田 英 艾 兵

李 琳 李伟华 杨云霞

庞小宁 周 炯 殷俊杰

高宝营 黄 英 王天申

目 录

第 1 章	导论	1
第 2 章	公共关系的渊源、兴起与发展	2
第 3 章	社会关系和公共关系	3
第 4 章	公共关系的构成要素	5
第 5 章	公共关系的职能和作用	7
第 6 章	公共关系的类型	9
第 7 章	公共关系的基本原则和规范	11
第 8 章	公共关系实务方法论	13
第 9 章	调查与策划	14
第 10 章	言语传播	16
第 11 章	文字传播	17
第 12 章	实像传播	18
第 13 章	整合传播	19
第 14 章	网络传播	21
第 15 章	危机管理	23
第 16 章	公共关系专职机构和专业人员	25
模拟考试题（一）		26
模拟考试题（二）		28
习题与模拟考试题参考答案		30

第 1 章 导 论

本章重点:

- (1)公共关系学的基本涵义;
- (2)公共关系学的研究对象;
- (3)公共关系学的意义。

本章难点:

公共关系学与社会主义市场经济。

一、填空题

- 1. 公共关系(简称公关)是指一种有目的的_____和行为规范。
- 2. 公共关系的构成要素是社会组织、_____和传播活动。
- 3. 公共关系史的研究重点是近现代,特别是_____。
- 4. 公共关系起源于 19 世纪的_____。

二、选择题

- 1. 公共关系是一门综合性的()。
 - A. 社会科学
 - B. 自然科学
 - C. 综合学科
 - D. 边缘学科
- 2. 通常意义上的公共关系是指()。
 - A. 动态公共关系
 - B. 静态公共关系
 - C. 自觉的公共关系
 - D. 自觉的动态公共关系
- 3. 公共关系业务包括()。
 - A. 确定公共关系目标
 - B. 收集和处理信息
 - C. 组织大规模的传播活动
 - D. 以上都是

三、简答题

- 1. 现代公共关系的基本涵义。
- 2. 公共关系业务的内容。
- 3. 研究公共关系学的现实意义。

第2章 公共关系的渊源、兴起与发展

本章重点:

- (1)公共关系形成的历史条件;
- (2)公共关系与美国;
- (3)公共关系在全世界的发展。

本章难点:

公共关系发端于美国的原因。

一、填空题

- 1. 严格地说,公共关系起源于现代社会,现代社会以前只有_____。
- 2. 现代公共关系的创始人是_____。
- 3. 现代公共关系诞生的标志是_____。

二、选择题

- 1. 中国最早提出“防民之口,甚于防川”观点是在()。
A. 西周 B. 东周 C. 春秋 D. 秦
- 2. 公共关系兴起在()。
A. 美国 B. 日本 C. 欧洲 D. 中国
- 3. 提出公共关系立足于“投公众所好”观点的是()。
A. 艾维·李 B. 弗洛伊德 C. 伯内斯 D. 洛克菲勒

三、简答题

- 1. 公共关系形成的历史条件。
- 2. 公共关系为什么会在美国产生?
- 3. 现代公共关系发展的特点是什么?

第3章 社会关系和公共关系

本章重点:

- (1)社会关系的形态;
- (2)社会关系的调节机制;
- (3)社会关系调节的手段;
- (4)公共关系的形态特征。

本章难点:

公共关系调节法则。

一、填空题

- 1. 社会关系是以_____为基础的一切物质关系和思想关系的总和。
- 2. 公共关系的关系是指社会组织与_____之间的关系。
- 3. 要调节社会关系,就需要寻找和确定关系双方的_____。
- 4. 公共关系调节法则有互惠互利法则、主动法则和_____。

二、选择题

- 1. 下列属于柔性调节手段的是()。
 - A. 行政手段
 - B. 法律手段
 - C. 道德手段
 - D. 政治手段
- 2. 主体性社会关系形态包括()。
 - A. 个人的社会关系形态
 - B. 国家和民族的社会关系形态
 - C. 地缘关系形态
 - D. A 和 B
- 3. 同学关系是()关系形态。
 - A. 亲缘
 - B. 业缘
 - C. 泛缘
 - D. 地缘
- 4. 公共关系从总体上是一种()关系。
 - A. 需求型
 - B. 给应型
 - C. 交换型
 - D. 以上都是

三、简答题

- 1. 社会关系的形态。
- 2. 社会关系的调节机制。

3. 社会关系调节的手段。

四、论述题

论述公共关系形态的特征。

第4章 公共关系的构成要素

本章重点:

- (1) 社会组织;
- (2) 公众;
- (3) 信息传播。

本章难点:

- (1) 公众的特点;
- (2) 信息传播的作用。

一、填空题

- 1. 社会组织是因_____的需要而建立起来的。
- 2. 公共关系是社会组织在完成工作总目标过程中_____的内容。
- 3. 公共关系的一般目标,简单说就是_____。
- 4. 按_____分类,公众可分为非公众、潜在公众、知晓公众和行动公众。
- 5. 公共关系的过程是_____传播。

二、选择题

- 1. 社会组织运行的环境包括()。
 - A. 物和人
 - B. 外部环境和内部环境
 - C. 以上都对
 - D. 以上都不对
- 2. 总统、王室成员、电影明星等是()。
 - A. 社会组织
 - B. 社会性个人
 - C. 潜在公众
 - D. 知晓公众
- 3. 与社会组织发生一定利益关系反映了公众的()。
 - A. 同质性
 - B. 相关性
 - C. 层次性
 - D. 多变性
- 4. 按横向分类,不属于公众的是()。
 - A. 内部公众
 - B. 政府公众
 - C. 相关公众
 - D. 行动公众
- 5. 按社会功能对传播媒介的分类有()。
 - A. 大众媒介
 - B. 符号媒介
 - C. 一般实体媒介
 - D. 人体媒介

三、简答题

- 1. 社会组织的工作目标与公共关系工作的一般目标。

2 . 公众的特点。

3 . 公众的分类。

4 . 信息方法。

5 . 传播媒介的分类。

四、论述题

论述信息传播在公关中的作用。

第 5 章 公共关系的职能和作用

本章重点:

- (1)公共关系的职能;
- (2)公共关系学的作用。

本章难点:

专题活动的策划。

一、填空题

- 1. 从公关角度看,需要优先采集的信息是_____产品形象信息和组织运行状态及发展趋势信息。
- 2. 公共关系要站在_____立场上发现决策问题。
- 3. 公共关系要使社会组织的日常行为_____,礼貌化并遵守谅解原则。

二、选择题

- 1. 公共关系“内求团结,外求发展”必然具有()。
 - A. 调节作用
 - B. 凝聚作用
 - C. 监测作用
 - D. 应变作用
- 2. 庆典性、推销性活动反映了公共关系的()职能。
 - A. 参与决策
 - B. 协调沟通
 - C. 策划专题活动
 - D. 咨询建议

三、简答题

- 1. 公共关系的参与决策职能。
- 2. 公共关系的应变作用。

四、论述题

1 . 论公共关系的职能。

2 . 论公共关系的作用。

第 6 章 公共关系的类型

本章重点:

- (1)主体公共关系;
- (2)对象公共关系;
- (3)矫正型公共关系。

本章难点:

- (1)政府公共关系;
- (2)消费者关系;
- (3)竞争对手关系。

一、填空题

- 1. 公共关系的基本类型是主体型、对象型和_____公共关系。
- 2. 商业服务业要确立优质服务的_____原则。
- 3. _____可以说是对象公共关系中最基本、最重要的一类。
- 4. 企业公共关学的活动核心是_____。

二、选择题

- 1. 政府公共关系学属于()。
 - A. 主体型
 - B. 对象型
 - C. 功能型
 - D. 都不是
- 2. 秀兰·邓波尔作为童星,征服了世界亿万影迷,成年后充当民间亲善及和平使者角色,这属于()。
 - A. 对象公共关系
 - B. 企业公共关系
 - C. 社会性个人公共关系
 - D. 团体公共关系

三、简答题

- 1. 主体或部门公共关系有哪些?
- 2. 如做好消费者公共关系?

3. 功能型公共关系有哪些？

四、论述题

怎样处理竞争对手关系？

第7章 公共关系的基本原则和规范

本章重点:

- (1)公共关系的基本原则;
- (2)先有事实,后有公共关系;
- (3)以满足公众需求为出发点;
- (4)创新是公共关系的灵魂。

本章难点:

满足人们不断转移、升华的精神需求。

一、填空题

- 1. 先有_____,后有公共关系。
- 2. 公共关系必须以_____为依据。
- 3. 公共关系以_____为灵魂。
- 4. 观念创新是_____创新。

二、选择题

- 1. 人们在社会交往中普遍希望受人尊重,这反映了()。
 - A. 知晓心理需求
 - B. 独立自主的人格需求
 - C. 不断升华的精神需求
 - D. 独立行动的行为需求
- 2. 公共关系的重点是()。
 - A. 掌握事实
 - B. 传播信息
 - C. 对公众负责
 - D. 处理关系

三、简答题

- 1. 为什么公共关系要以事实为基础?
- 2. 公共关系应满足人们哪些需求?

四、论述题

试述公共关系必须以社会效益为依据。