

职业技能鉴定指导

公 关 员

(初级 中级 高级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

公关员：初级 中级 高级/ 劳动和社会保障部教材办公室组织编写．—北京：中国劳动
社会保障出版社，2004

职业技能鉴定指导

ISBN 7-5045-4027-7

. 公... . 劳... . 公共关系学-职业技能鉴定-自学参考资料 . C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 044834 号

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

新华书店经销

厂印刷

装订厂装订

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13.25 印张 323 千字

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

印数： 册

定价：19.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64911190

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

实行职业资格证书制度是国家提高劳动者素质、增强劳动者就业能力的一项重要举措。为在公关员从业人员中推行职业资格证书制度，劳动和社会保障部颁布了公关员职业的《国家职业标准》（以下简称《标准》）。以贯彻《标准》、服务培训为目标，劳动和社会保障部教材办公室根据《标准》的要求，组织编写了专用于职业资格培训、社会力量办学培训的公关员职业《职业资格培训教材》（以下简称《教材》）。

《教材》的出版引起了社会有关方面的广泛关注，特别受到职业培训机构和参加培训人员的重视。为了进一步满足培训单位和参加培训人员的需求，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社依据《标准》和《教材》内容，组织有关专家编写了《职业技能鉴定指导——公关员（初级 中级 高级）》（以下简称《指导》）作为该职业《教材》的配套用书，推荐使用。《指导》遵循“考什么、编什么”的原则编写，通过对《教材》内容的细化和完善，力求达到培训与考核相结合，为培训教学提供训练素材，为应试者提供检验标准的目的。依据《教材》的内容，《指导》按照初级、中级、高级三部分设置了学习要求、学习要点、学习要求细目表、练习题及参考答案等内容，并配有应试指导、知识、技能考核模拟试卷，以方便应试人员了解鉴定的形式和难度要求。

《职业技能鉴定指导——公关员（初级 中级 高级）》由范慰慈、伊强、刘向晖、朱晓红、郭炜煜编写，伊强、刘向晖副主编，范慰慈主编；欧阳辉、王仲民审稿。

编写《指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

应试指导

现代社会中，组织形象的塑造、良好的公共关系已经成为组织生存和发展的重要因素，公共关系在政治、经济、科学、文化等领域发挥着独特的作用。随着公共关系向广度和纵深发展，社会对公共关系人员的需求急剧增加，对公共关系人员的专业水平和素质要求也越来越高。对公关从业人员业务素质的要求，强调掌握本职业所需要的技能，突出其解决工作范围内各种问题的能力，这种要求是由社会实践对公关员职业的需要所决定的。所以，每一位将要走进考场、准备参加公关员职业技能鉴定的考生应当意识到这一点，应当有一个正确的应试思想，即这不是升学考试，而是职业资格考试。我们只有从宏观上把握学习、复习的方向，掌握公共关系的基本技能，才能在具体应对初、中、高各级公关员职业技能鉴定考试中取得优异的成绩。

一、“三本书”的特点和联系

“三本书”是指劳动和社会保障部颁布的《国家职业标准——公关员》（以下简称《标准》），劳动和社会保障部教材办公室组织编写、中国劳动社会保障出版社出版的《职业资格培训教材——公关员》（以下简称《教材》），以及《职业技能鉴定指导——公关员（初级 中级 高级）》（以下简称《指导》），这三本书是考生复习应考的依据。它们都是在劳动和社会保障部所属相应机构的主持下，组织有关专家精心编写的，其目的是为了保证职业技能培训与鉴定工作能按照《教材》与《标准》紧贴培训内容，确保考核质量。

（一）《标准》

《标准》是根据当前社会对公共关系人才的需求，针对公共关系的职业特点和性质、职业培训和鉴定的有关要求编写的。

《标准》分为四个部分，即职业概况、基本要求、工作要求与鉴定比重表。它对从事公共关系职业的受教育程度、培训期限、等级要求等内容做了明确的规定；对每个等级的公关员都明确了应掌握的理论知识和技能要求；对每个等级的两项考试（理论知识考试与技能操作考核）以及各项内容所占的比重都做了相应的规定。《标准》是国家公关员职业技能鉴定的总纲，它既是公关员职业培训和技能鉴定的主要依据，也是《教材》和《指导》编写的依据，同时还是考生学习、复习、应试以及培训教师授课、辅导的指导性依据。考生需认真阅读《标准》，领会其中的内涵，根据自己受教育程度、专业培训期限以及从事公关员工作的年限，确定自己报考的公关员等级，再根据等级要求明确自己需要掌握的理论知识和技能要求，同时要了解各个部分的鉴定分值比重，以便合理分配投入的时间和精力来复习，这样，就能找准目标，科学定位，做到心中有数，考出好成绩。

（二）《教材》

《教材》是以《标准》为纲编写的，是《标准》内容的具体化，它是考生获取知识与技能、复习应试的具体依据。参加不同等级公关员职业技能鉴定考试的考生，通过对《教材》中相应范围内知识的学习、复习，可以更好地掌握公关员工作所必需的技能。培训《教材》

分初级、中级、高级三册，每册均包括公共关系专业知识部分和技能操作部分。初级《教材》还包括公共关系基础知识部分，初级、中级、高级公关员均应掌握这一部分的理论知识。各册的内容以《标准》规定的考核范围为依据。

《教材》的特点主要表现在两个方面。其一是科学性。随着社会的发展，公共关系学的学科理论在许多方面都有新的突破，《教材》力争吸收当今公共关系研究发展的最新成果，保证教材的时代性。其二是实用性。《教材》在强调理论的科学性、系统性的同时，更以实际应用、服务社会为目的。《教材》结合公关工作的实际需要，强化了对公关技能的分析 and 论述，与以往教材相比，增加了在案例分析方面的内容，精选了诸多经典案例和最新实例，并附有精辟分析，可以使学习者在较短的时间内掌握应对和解决公关工作中出现问题的技能，对学习起到举一反三、触类旁通的效果。

（三）《指导》

《指导》是以《标准》为纲，以《教材》为依据，为考生编写的应试指导书，具有以下三方面特点：

1. 纲要性。《指导》的第一部分包括“学习要求”和“学习要点”。它们都是根据《标准》的规定简明扼要地指出每个等级在知识和技能方面所应达到的要求，也就是所应熟悉、掌握的要点。我们常说，学习的过程就是把厚的教材“读薄”的过程，“读薄”就是理解教材的主体、精髓、要点和难点，抓住了纲，纲举目张。《指导》这种纲要性的作用，实际上就是要帮助考生把教材“读薄”，然而这仅仅是帮助，而不是替代。《指导》关键是指出要点、重点和难点，但只是点到为止，它仍需要考生对《标准》和《教材》做进一步学习，加强理解和掌握。

2. 工具性。《指导》的工具性主要体现在“学习要求细目表”中。“学习要求细目表”列出了各个等级应考核的内容。考核要求中的内容是指本职业考查范围中最小的不可分割的知识点或技能点。“学习要求细目表”是按不同等级要求的不同考核内容确定的，并且每个考核点按其重要程度分别用“X”“Y”“Z”表示。其中“X”表示“核心要素”，是相应级别考生必须掌握的，它不仅命题概率大，而且可以在各次考试中被多次考查，它所占鉴定比重一般为70%左右。“Y”表示“基本要素”，是相应级别考生应尽量掌握的，它有一定的命题概率，一般不会在各次考试中被多次考查，它所占鉴定比重一般为20%左右。“Z”表示“辅助要素”，它的命题概率较低。如果在掌握“X”“Y”级的基础上进一步掌握它，考试成绩会锦上添花，而没有掌握也无碍大局，它所占鉴定比重一般很小。考生可以按照“学习要求细目表”指出的各考核点及其重要程度，有针对性地进行学习和应试准备，这无疑会使广大考生在有限的时间内提高学习效果。

3. 针对性。针对性主要体现在如何帮助考生顺利通过公关员国家职业资格考试上。为此，《指导》在每一部分中都编写了一定数量的模拟练习题，在每个等级后面又附上最近两年公关员资格考试的考试题。“模拟练习题”是编写者根据《标准》中所规定各模块中的鉴定比重——在试卷中的分值，根据职业标准中规定的题型和比例，根据X，Y，Z的三级考核要素的比重而组配形成的习题。这些习题向考生指明了每个部分在考试中的基本题型和基本考查要点，并且在题后都列有答案。这种组配方式是以往公关员培训教材中所没有的，尽管这样的编配难度大，繁复耗力，但为考生复习方便，我们也不惜投入大量精力。考生可以先做习题，再对照答案，这样可以自测对这部分内容掌握的程度，以便进一步调整复习内

容，完善复习方法。

在每一等级的最后，附有劳动和社会保障部最近两次公关员职业资格考试的试卷和答案。每套均有“知识部分”和“技能部分”的正规考题，作为考生参考，一则可以消除对试卷的陌生感和临考的紧张情绪；二则可以权衡轻重，心中有数，对自己的复习也是一个很好的指导，希望考生能认真地利用好《指导》。

二、命题思路和考试方法

（一）命题思路

1. 命题依据。命题的直接依据是：劳动和社会保障部颁发的《标准》，同时结合了当前社会经济的发展水平对从业人员各方面的要求，这是一个总的原则。就公关员职业技能鉴定的命题而言，其根本依据就是《标准》。

2. 命题范围。为加强职业技能鉴定命题管理，提高命题质量，规范命题范围，保证职业技能鉴定顺利进行，制定有每个职业的“鉴定要素细目表”，确定了基础理论知识和技能知识所应考核的范围与具体内容，每个职业等级的“鉴定要素细目表”中，基础知识部分和技能部分各有若干考核鉴定点，它较准确地反映了不同职业等级对从业人员素质的要求，同时也确定了命题范围，保证了试卷的内在质量。

3. 命题原则

（1）侧重基本知识和基本技能的理解与掌握，不出偏题和怪题。

（2）不注重考试成绩的区分度，而注重考试能否体现职业要求应达到的基本标准和整体效果。

（3）坚持一致性、通用性。对于同一概念（问题）有不同文字表述的，尽可能不出题，只出说法比较一致、形成共识的试题。

（4）注重相关知识对技能的支撑作用，避免理论化或学科化的倾向。

（5）强调技能与工作实践的内在联系，注重考核内容在实际工作中的基础性和实用性。

（二）考试方法

试卷的构成和难度：公关员职业技能鉴定分初、中、高三个等级，每一等级各有两份试卷，即“知识试卷”和“技能试卷”。

从试题的题型构成看，“知识试卷”由单选题、多选题、判断题和简答题等题型组成，重点考核考生对公共关系基础知识掌握的程度；“技能试卷”由情景题、操作题和案例分析三种题型组成，重点考查理论应用及分析、解决问题的能力。

“知识”和“技能”这两份试卷的组卷难度配置为：低难度试题占20%，中难度试题占70%，高难度试题占10%。初、中、高级公关员职业资格考试时间以劳动和社会保障部规定的时间为准。

三、题型特点和答题方法

（一）题型特点

1. 单项选择题。单项选择题是标准化考试中常见的题型，属客观题。单项选择题主要考核考生对知识的熟悉程度和思维能力，要求考生复习时理解、消化知识，把握住知识的核心和要点，仅靠死记硬背是不行的。单项选择题一般从掌握概念、观点、作用、区分相近概念和知识等角度来命题。

2. 多项选择题。多项选择题也是标准化考试中常见的题型，属客观题。考生在试题的

四个备选项中，要选出正确答案（两项以上），选多选少都不得分。多选题比单选题难度大，知识涵盖面广，它主要考查考生对一些相关知识点内在逻辑的理解和把握。这就要求考生在复习时，运用联系记忆、对照记忆、理解记忆掌握好相关的知识。多项选择题一般从考查系列化的知识要点、操作步骤、事物类型、多个特征、多项原则等方面来命题。

3. 判断题。判断题也是标准化考试中常见的题型，属客观题。考生要根据教材中的表述来判定正误，无须指出其错误之处，也无须纠正错误。判断题要求考生在理解知识的基础上，进一步熟悉和掌握知识的内涵及与其相似知识的同异之处，这样对似是而非的判断题就不会茫然迷惑了，若是全判定对或错，以投机取巧的方式是通不过的。判断题一般从概念、观点并有严格先后次序的工作程序的角度命题。

4. 简答题。该种题型主要是考核考生对公共关系基础理论知识掌握的程度，属于典型的主观试题。回答这样的问题，要注重问题表述的内容，切勿张冠李戴。问题的回答要科学、完整，注重逻辑性，表述层次要清晰。

5. 情景题。情景题是公关员考试中的重要题型。题中设置相应的情景、环境或条件，并从中提出问题要考生来解决。这种题，要求考生在全面掌握教材知识、技能的基础上，运用所学知识来解决问题。它主要考核考生的应对能力、实践经验，考核考生理论与实践相结合的水平，考核考生的思维能力、综合分析能力、文字表述能力。

例：公关部赵主任对新来的工作人员小李说，“明天请你去拜见消费者协会的王先生，了解一下目前社会对我们公司产品和服务的反馈情况”。为完成工作任务，你认为小李应注意做好哪些方面的工作？

参考答案要点：（1）访谈前的准备。了解调查任务、目的以及相关的背景资料；设计访谈提纲；选择和了解访谈对象；确定访谈的时间和地点，并事先通知被访者；准备必要的访谈记录工具和其他必要的资料。（2）进入访问。首先要进行自我介绍，然后说明访谈的目的以及为什么要进行这项研究，请求被访问者的支持与合作。（3）访谈过程的控制。（4）访谈记录与资料整理。

6. 操作题。这是公关员职业技能鉴定考试中的主要题型。这类题主要考查考生能否运用公共关系学相应等级所掌握的知识，来分析解决实际工作中可能遇到的具体问题，要求考生写出具体的方式、方法和程序。

7. 案例题。这是公关员职业技能鉴定考试中的主要题型，属主观题。这类考题提供案例，要求考生解决案例中提出的实际问题，考查考生分析问题、解决问题的实际能力以及是否具有优秀公关员所应具备的开拓与创新素质。

（二）答题方法

考生应明确，如果教材内容没学好，只想用什么巧妙的方法来过关是不可能的。只有深入复习，并掌握了一定方法，才会有效果。

就七种题型而言，单选题、多选题、判断题和简答题主要是考查各方面的知识点，它包含基本概念、基本原则、基本程序、基本属性等，这是基础，但这仅是第一步。这些知识与它相邻、相关的知识都有不同程度的异同。第二步就是熟悉相似知识点的异同之处，这是对知识的消化。只有对这些知识点真正理解、消化了，才能在“真真假假、虚虚实实”的试题中做出正确的选择和判断。

答情景题就是解决命题者为考生设计的实际问题。考生答题一般有以下几个步骤：

一是仔细审题，看看题中所给的各种条件，有哪些因素组成了这一情景。

二是寻找解决问题的切入点，即矛盾的主要方面在哪里，从哪里切入才能解决问题。应注意有的问题可能有一个以上的切入点，也就是说，解决方式可能不止一种。

三是运用理论知识和操作技能来解决问题。这里要注意的是：解决问题的知识和技能往往不是单个方面的，如会议工作和接待工作的知识、办公室工作和协调工作的知识常常相互关联。所以考生应多角度、综合性地考虑，它多以一个方面的知识、技能为主，同时兼有其他方面的知识。如对此忽略，就难以把问题回答得圆满。

四是用有条理的、清晰的文字来表述。这里应避免不分层次、要点，答得模糊一片，那会给人以思路混乱之感。有条理、分层次，说明考生思路清晰，对情景题所要考查的各知识点明确，文字表达能力强。

五是检查、推敲、修改。以上第二、第三两个步骤较为重要，它考查的是考生的综合分析能力和思维能力。

操作题有很强的程序性，目前仍采用笔试的形式，待条件成熟后可采用实际操作考试方式。考生要注意的是：考前不仅要学教材，还要争取一切可能的机会，对教材中涉及的公关技能进行实际操作或模拟操作，在操作中要对照教材加深理解记忆。如果没有操作条件，只能靠教材复习，那就要认真领会其内在联系，只有这样在回答操作题时才能尽量避免失误，取得较好的考试成绩。

案例题往往给出若干个案例让考生分析。有的要求考生分析案例中公共关系工作的不足，剖析产生的原因，并提出改正的建议；有的则要求考生说明成功公共关系案例的经验。回答这样的问题要有针对性，要理论联系实际，并注重回答问题的逻辑性。

编 者

2003 年 8 月

目 录

初级公关员

一、公共关系概述.....	(1)
二、沟通礼仪与协调技巧.....	(5)
三、媒介联络与信息传播.....	(10)
四、公关调查研究.....	(15)
五、公关专题活动策划与实施.....	(20)
六、公共关系危机管理.....	(26)
七、组织形象管理与咨询.....	(31)
附：2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员知识试卷	(37)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员知识试卷 标准答案及评分标准.....	(42)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员技能试卷	(44)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员技能试卷 标准答案及评分标准.....	(46)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员知识试卷	(50)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员知识试卷 标准答案及评分标准.....	(55)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员技能试卷	(57)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试初级公关员技能试卷 标准答案及评分标准.....	(61)

中级公关员

一、沟通与协调.....	(65)
二、媒介联络与信息传播.....	(70)
三、公关调查与评估.....	(75)
四、大型公关专题活动策划与实施.....	(82)
五、公共关系危机管理.....	(89)
六、公共关系管理与咨询.....	(94)
附：2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员知识试卷	(101)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员知识试卷 标准答案及评分标准.....	(106)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员技能试卷	(108)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员技能试卷 标准答案及评分标准.....	(111)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员知识试卷	(115)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员知识试卷 标准答案及评分标准.....	(120)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员技能试卷	(122)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试中级公关员技能试卷 标准答案及评分标准.....	(125)

高级公关员

一、沟通与协调.....	(129)
二、媒介联络与信息传播.....	(134)
三、公关调查研究与评估.....	(139)
四、公关专题活动的策划与实施.....	(144)
五、公共关系危机管理.....	(152)

六、公共关系管理与咨询.....	(158)
附：2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员知识试卷	(166)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员知识试卷 标准答案及评分标准.....	(171)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员技能试卷	(173)
2001 年 6 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员技能试卷 标准答案及评分标准.....	(177)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员知识试卷	(182)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员知识试卷 标准答案及评分标准.....	(187)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员技能试卷	(189)
2001 年 11 月劳动和社会保障部全国职业技能鉴定统一考试高级公关员技能试卷 标准答案及评分标准.....	(192)

初级公关员

一、公共关系概述

(一) 学习要求

在知识方面，熟悉中外公共关系的发展与现状，掌握公共关系的涵义和要素，熟悉公共关系的特征、职能、工作程序，了解公关员的职业道德。

(二) 学习要点

1. 公共关系的发展与现状

(1) 国外公共关系发展历史和现状

1) 国外公共关系的产生。2) 国外公共关系的发展。

(2) 我国公共关系发展历史和现状

1) 我国公共关系的兴起。2) 公共关系理论知识的广泛传播。3) 公共关系事业的发展。4) 与国际公关机构交流与合作。5) 我国公共关系的职业前景。

2. 公共关系的基本原理

(1) 公共关系的定义

(2) 公共关系的要素

1) 社会组织——公共关系的主体。2) 公众——公共关系的客体。3) 传播——公共关系的手段。

(3) 公共关系的特征

1) 公共关系的基本目标。2) 公共关系的基本原则。3) 公共关系的基本方法。4) 公共关系的基本方针。

(4) 公共关系的职能

1) 宣传引导，传播推广。2) 收集信息，监测环境。3) 咨询建议，形象管理。4) 沟通交际，协调关系。5) 解决矛盾，处理危机。

(5) 公共关系的工作程序

1) 公关调查。2) 公共关系策划。3) 公共关系实施。4) 公共关系评估。

3. 公关员的职业道德

(1) 公共关系职业道德规范的必要性

1) 公共关系活动的性质。2) 公共关系主体（组织）的宗旨。3) 公共关系的活动过程。4) 社会和事业发展的需要。

(2) 公共关系职业道德规范的形成过程

(3) 公关员职业道德规范的基本内容

1) 敬业爱岗，忠于职责。2) 廉洁奉公，遵纪守法。3) 坚持原则，处事公正。4) 求真务实，勤奋高效。5) 顾全大局，严守机密。6) 维护信誉，树立形象。7) 认真钻研，锐意创新。8) 不断进取，提高能力。

(三) 学习要求细目表

工作内容	考核要求	重要程度
公共关系概述	我国公共关系的发展与现状	Y
	国外公共关系的发展与现状	Y
	公共关系的涵义	X
	公共关系的要素	X
	公共关系的职能	Y
	公共关系的工作程序	Y
	公共关系职业道德规范的必要性	Z
	公共关系职业道德规范的基本内容	Z

(四) 练习题

1. 单项选择题

- (1) 公共关系的主体是()。
- A. 企业组织 B. 竞争性组织 C. 社会组织 D. 营利性组织
- (2) 美国第一家宣传企业——宣传事务所诞生于()年。
- A. 1902 B. 1901 C. 1900 D. 1903
- (3) ()的诞生标志着公共关系作为一门世界性的行业而独立存在。
- A. 第一部公共关系职业道德准则 B. 世界最大的公关服务网站
- C. 环球公共关系公司 D. 国际公共关系协会
- (4) 1923 年，伯内斯在()首先开设公共关系课程，从而为公共关系开辟了新的领地。
- A. 马里兰大学 B. 耶鲁大学 C. 纽约大学 D. 哈佛大学
- (5) ()又叫中立公众、独立公众或不确定公众，是指对组织的政策和行为持中间态度、不表态或态度不明确的公众。
- A. 边缘公众 B. 次要公众 C. 潜在公众 D. 知晓公众
- (6) 逢节假日出现的游客、招生时节的考生和家长属于()。
- A. 临时公众 B. 逆意公众 C. 周期公众 D. 边缘公众
- (7) ()是指很符合组织的利益和意愿，但对组织却不感兴趣、缺乏交往意向的公众。
- A. 被追求公众 B. 边缘公众 C. 逆意公众 D. 不受欢迎公众
- (8) 美国学者格鲁尼格提出了公共关系实践的四种模式——新闻代理模式、()、双向非对称型模式和双向对称型模式，在公关理论界具有广泛的影响。
- A. 公共信息模式 B. 大众信息模式
- C. 单向非对称型模式 D. 单向对称型模式

(9) 传播由()两大类要素构成。

- A. 信息要素和反馈要素
- C. 基本要素和文化要素

- B. 基本要素和隐含要素
- D. 时空要素和心理要素

(10) 被誉为“公关圣经”的著作名称是()。

- A. 《公共关系管理》
- C. 《舆论的形成》

- B. 《原则宣言》
- D. 《有效公共关系》

(11) 中国第一家专业公共关系公司是()。

- A. 中国博雅公共关系公司
- C. 中国中法公共关系公司

- B. 中国环球公共关系公司
- D. 伟达公共关系公司

(12) 盖洛普民意测验法产生于国外公共关系发展史上的()。

- A. 创始阶段
- C. 趋向成熟时期

- B. 发展时期
- D. 现代阶段 (二战后)

2. 多项选择题

(1) 在以下几类组织中, 相对来说更为重视其自身公共关系工作的是()。

- A. 竞争性的营利组织
- C. 竞争性的非营利组织

- B. 独占性的营利组织
- D. 独占性的非营利组织

(2) 传播的隐含要素包括()。

- A. 心理状态
- B. 文化背景

- C. 信誉意识
- D. 时空环境

(3) 对公共关系人员来讲, 媒介是()。

- A. 实现公共关系目标的手段
- C. 一种外部公众

- B. 对立的公众
- D. 需要争取的公众

(4) 某月刊杂志的每期购买者是()。

- A. 周期公众
- B. 稳定公众

- C. 顺意公众
- D. 临时公众

(5) 组织为改善自身的生存环境, 其公共关系职能机构应该()。

- A. 参与处理组织的公众咨询、投诉和来访接待事务
- B. 沟通协调组织与内外公众之间的关系
- C. 制定组织和产品 (服务) 的形象管理计划, 策划和实施各种专题性公众活动
- D. 对所有相关信息进行系统的整理和分析, 对环境进行有效的监测

(6) 对一个组织而言, 是否组建公共关系部必须由组织根据()来确定。

- A. 目标公众的特点
- C. 舆论压力大小

- B. 组织自身状况
- D. 组织与公众间的特定联系状态

(7) 公共关系在组织管理中的一个主要职能就是宣传引导, 传播推广。为此, 公关职能机构应承担的职责是()。

- A. 制定组织的公众传播计划
- B. 制作和发行组织的各种宣传资料
- C. 制定和实施组织和产品 (服务) 的市场推广计划
- D. 对所实施的专题性公众活动进行评估

(8) 公共关系应具备的职能有()。

- A. 监测环境

- B. 咨询建议

- C. 处理危机

- D. 提高利润

(9) 属于公共关系传播媒介中的实物媒介的有()。

A. 广播

B. 手势

C. 产品

D. 象征物

3. 判断题

(1) 公共关系是从事组织机构、公众信息传播、关系协调与形象管理事务的调查、咨询、策划和实施的一种实践活动。()

(2) 公共关系的传播媒介从其物质形式来看,可以分为四个大类:人体媒介、实物媒介、大众传媒和有声语言媒介。()

(3) 20 世纪 50 年代以来,以詹姆斯·格鲁尼格、爱德华·伯内斯和萨姆·布莱克为代表的一大批公共关系专家,通过对半个多世纪公共关系实践和理论探索的总结,把公共关系推向了一个新的历史发展阶段。()

(4) 公共关系公司在今天已由早期的偏重于代理逐步发展为咨询与代理并重的经营组织。()

(5) 公共关系的工作程序一般分为调查、策划、实施、反馈四个阶段,亦称“四步工作法”。()

(6) 媒介公众系是公共关系学中对新闻传播机构和新闻界人士的总称。()

(7) 公共关系评估除了用于公共关系计划实施效果的比较分析之外,在整个公共关系计划的准备阶段和实施过程中都具有重要作用。()

(8) 当今世界最大的公关服务网络是英国的世界传播集团公司。()

(9) 公共关系的三大构成要素是:企业组织、公众和传播。()

(五) 练习题参考答案

1. 单项选择题

(1) C (2) C (3) D (4) C (5) A (6) C

(7) A (8) A (9) B (10) D (11) B (12) C

2. 多项选择题

(1) AC (2) ABCD (3) ACD (4) BC (5) ABCD

(6) ABD (7) ABC (8) ABC (9) CD

3. 判断题

(1) √ (2) × (3) × (4) √ (5) × (6) √

(7) √ (8) × (9) ×

二、沟通礼仪与协调技巧

（一）学习要求

在知识方面，掌握日常礼仪的基本内容和要求；熟悉接待来访的程序和基本要求、电话联络的礼仪与要求、社会礼仪类文书的类型和文体；了解演讲的类型和功能、演讲的基本要求；了解处理一般性投诉的要求、公共关系协调的一般方法。

在技能方面，达到能按礼仪规范进行接待活动，能答复电话问询，起草贺信、贺电、请柬等；能讲普通话，能对本组织情况进行一般性介绍和协助组织演讲活动；能处理一般性投诉并与主要内外部公众进行事务性联系。

（二）学习要点

1. 公共关系礼仪

（1）礼貌、礼节、礼仪

1) 礼貌。2) 礼节。3) 仪式。4) 仪表。

（2）公共关系礼仪规范

1) 个人服饰。2) 言谈举止。3) 待人接物。

（3）接待来访程序与要求

1) 来访接待。2) 商务接待。

（4）电话联络的礼仪与要求

1) 打电话的礼节。2) 接电话的礼节。3) 使用手机的礼节。

（5）公共关系礼仪文书与拟写

1) 通知。2) 信函。3) 介绍信。4) 请柬。

2. 组织演讲活动

（1）演讲的类型

1) 宣读式演讲。2) 背诵式演讲。3) 提纲式演讲。4) 即兴式演讲。

（2）演讲的功能

1) 演讲是公关职业技能中的必备能力，公关员必须要有沟通能力，演讲是人际沟通的重要手段。

2) 在一个系统化、有组织的公关活动中，演讲得当、精彩、成功，对公关活动成功裨益极大。

3) 演讲是公关的重要工具之一。

4) 演讲的才能对于个人事业成功有着巨大的裨益。

（3）演讲的基本要求

1) 选择恰当且吸引人的演讲题目。

2) 演讲的主题应是现实需要，自己又有真知灼见，且又鲜明突出的主题。

3) 结构要严谨完整，高潮要恰到好处。

4) 要加强演讲技巧的训练。

(4) 组织情况介绍

以企业组织为例，公关人员需要了解掌握的情况包括：

1) 企业的性质和行业类型。

2) 企业的资产额、员工数量、年产值和利润。

3) 企业生产的产品大类、主导产品及市场分布、占有情况。

4) 组织机构构成及主要负责人情况。

(5) 协助组织演讲活动

1) 演讲前的准备工作。2) 演讲现场的工作。3) 演讲后的工作。

3. 日常沟通与协调

(1) 处理一般性投诉方法

1) 以平和、虚心、友善的态度倾听意见。2) 充分进行双向沟通交流。3) 协调反馈。

(2) 公共关系协调的一般方法

1) 类型。2) 一般方法。

(3) 与内外部公众的事务性联系

1) 能够不折不扣地执行和遵守本组织的各项规章制度，自觉维护组织形象，从组织的总体目标出发，顾全大局，实事求是。

2) 做好“上情下达”和“下情上达”的工作。

(三) 学习要求细目表

工作内容	考核要求	重要程度
沟通礼仪与协调技巧	日常礼仪的基本内容和要求	X
	接待来访的程序和基本要求	Y
	电话联络的礼仪与要求	Y
	社会礼仪类文书的类型和文体	Y
	演讲的类型和功能	Z
	演讲的基本要求	Z
	处理一般性投诉的要求	Z
	公共关系协调的一般方法	Z

(四) 练习题

1. 单项选择题

(1) 递交文件给上级过目或是签字时，应该用双手递上文件，并且使文件的()对着接物的一方。

A. 反面 B. 正面 C. 上面 D. 下面

(2) 使用范围最广泛，被称为公文中的“轻武器”指的是()。

A. 介绍信 B. 通知 C. 柬帖 D. 信函

(3) 通知的种类中没有()。