

2022 年 10 月自考 00182 公共关系学部分真题答案(网友版)

三、简答题(本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分)

31.[题干]网络传播的缺点。

[答案] (1) 缺乏严谨性。网络发布的新闻，普遍比较草率，重数量不重质量。 .

(2)缺乏深度与原创性。网络仅仅担当一个信息发布平台的角色。

(3)缺乏权威性。任何人都可以成为信息的发布者，信息的权威性大打折扣。

(4)缺乏规矩。如侵犯版权，擅自转载其他媒体作品;发布虚假消息;恶意侮辱、诽谤造谣、攻击他人或组织。

[考点]公共关系传播模式与媒介——公共关系的传播媒介

32.[题干]公关人员应遵守的道德规范。

[答案](1)公正:对自己所服务的以前和目前的顾客和雇主、自己的同行、新闻机构、不论职务高低的公众都一视同仁，公平对待。

(2)正派:要诚实可靠、作风正派，不谋私利。

(3)对社会负责:要使自己的活动不仅符合客户和雇主的利益,而且要符合公众的利益。

(4) 真实:在沟通信息时,必须真实准确,实事求是。这是公共关系工作的生命线。

(5)保密:无论何时,公共关系人员必须严守机密。

[考点]公共关系组织与人员——公共关系人员

3. [题干]公关的功能。

[答案] (1)收集信息。公共关系首先要履行收集信息、监测环境的功能。

(2)辅助决策。在组织管理中起着“参谋”作用。

(3) 传播推广。通过各种传播媒介,争取公众对组织的了解,提高知名度和美誉度,树立良好的社会形象。

(4)协调沟通。为组织疏通渠道、发展关系,成为组织与各类公众交往的桥梁。

(5)提供服务。它的管理地位和日常业务都具有明显的服务性质。

[考点]公共关系概论——公共 关系的功能

34. [题干]影响和改变态度的因素。

[答案] (1)社会因素。指社会上各种事物，包括社会群体、社会舆论、风俗习惯等。

(2)团体因素。许多社会因素通过团体而起作用，团体是社会的缩影。包括一定的信仰、规章制度、成员与团体的关系等。

(3)宣传因素。许多社会因素和团体因素通过一定的宣传因素而起作用，影响被宣传者有关态度的形成和改变。

(4)个性因素:含个性倾向性因素(包括需要、动机、兴趣、理想、信念、世界观等)和个性心理特征两个因素(包括能力、气质和性格三方面)。

(5)态度系统特性因素。一个人形成某些态度，这些态度往往相互结合成一个态度系统。

[考点]公众心理与行为——态度与公众行为

35. [题干]公关策划的原则。

[答案] (1)利益性原则。高明的公共关系策划总是在利于公众的同时也有利于自己。

(2)客观性原则。在公共关系策划运作中,策划者必须以客观事实为基础,只有这样,才能真诚地与外界往来,脚踏实地地开展公共关系工作。

(3)系统性原则。公共关系策划必须从整体出发,考虑问题全面、周到、细致,即使一个小环节、小问题,也要将它放到策划的整体方案之中来考虑。

(4)可行性原则。策划者要以科学理论为指导,以策划目标为前提,调查研究分析策划对象的现状和要求,制定出切实可行的公共关系策划方案并对其进行评估。

(5)灵活性原则。公共关系策划者要全面、及时、准确地掌握各种环境因素和信息的变化规律,审时度势,洞察秋毫,使制定的策划方案具有相应的弹性,以应付复杂多变的环境。

[考点]公共关系策划与管理一- 公共关系策划的含义、特征和作用

36. [题干]整合营销传播的方式。

[答案] (1) 同一外观法:如在营销传播的所有形式中用同一的颜色,图案及识别符号。

(2)主题线方法:要点是使用非广告的传播形式提示消费者进行广告回忆。

(3)供应面的策划方法:提供一套 营销传播服务的系统

(4)特设会议的方法:整合营销传播方案的不同要素,召集有关部门开“特设会议”。

(5)基于消费者的方法:第一步是建立消费者和潜在消费者的资料库。

[考点]新闻、广告与整合营销传播——整合营销传播

四、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分共 20 分)

37. [题干] 对外开放参观应注意的问题。

[答案] (1)目的。有了明确目的后,就可以围绕它展开一系列的活动。

(2)规模。参观活动开展前要确定规模大小,从而作出相应安排。

(3)时间。不但要考虑开放参观的时间,也要考虑整个参观活动所需要的时间。

(4)人员。一直到活动结束,都应有高层主管人员参与其中。

(5)准备宣传材料。要想使开放参观获得成功,最重要的是做好各种宣传工作。

(6)选择参观路线。主要要求是可以引起参观者兴趣与保证安全。

(7)做好解说和接待工作。要做好热情周到的接待工作。

(8)对参观者一视同仁。要以真诚的态度对待每一位参观者，不能因人而异。

[考点]公共关系策划与管理——公共关系策划的含义、特征和作用

38. [题干]组织处理与政府公众关系的艺术。

[答案] (1)主动建立和加强与政府有关部门之间的双向沟通。

(2)自觉接受政府的控制和指导，自觉承担对国家和社会应尽的责任和义务。

(3)熟悉政府机构的具体设置、职责分工、负责人员，以保证有效地开展工作。

(4)以国家利益为重，兼顾组织利益。

[考点]公共关系对象——公众分析举要

五、案例分析题(10 分)

39. [题干]公关危机管理的原则

[答案] (1)及时性原则:危机事件的显著特征就是突发性。所以应对突发性的关键就是迅速、及时的快捷反应。

(2)主动性原则:组织的主动姿态能表明承担责任的勇气和决心,而组织在危机管理中的主动行为的前提是及时有效的第一反应。

(3)真实性原则:公共关系危机管理的过程就是危机传播的过程。只有真实的信息才能安抚公众情绪,避免谣言与恐慌。

(4)公开性原则:信息公开是防止危机发生期间谣言传播、流言肆虐的最为有效的方式。

(5)战略性原则:公共关系危机需要制定统一的战略计划,冷静、果断、统一进行指挥协调和劝服解释。

(6)公众至上原则:公共关系危机强调危机中组织与公众的沟通交流,以确保公众的“知情权”得到满足,是公众获得尊重,赢得公众同情、理解与支持,最终维护组织形象。

[考点]公共关系危机管理——公共 关系危机管理实务