

2019年10月高等教育自学考试全国统一命题考试

公共关系学

(课程代码 00182)

注意事项:

- 1. 本试卷分为两部分,第一部分为选择题,第二部分为非选择题。
- 2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
- 3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题:本大题共20小题,每小题1分,共20分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

- 1. 世界上第一所公共关系学院成立于
 - A. 1937年
 - B. 1947年
 - C. 1987年
 - D. 1991年
- 2. 侧重从社会关系论角度认识公共关系的学者是
 - A. 雷克斯·哈罗
 - B. 弗兰克·杰夫金斯
 - C. 詹姆斯·格鲁尼格
 - D. 蔡尔滋
- 3. 个人或组织有目的地利用语言、文字或其他传播媒介对特定信息进行讲解和说明的公关操作是
 - A. 开发
 - B. 广告
 - C. 交际
 - D. 游说
- 4. 国际公共关系协会成立的时间是
 - A. 1955年
 - B. 1985年
 - C. 1986年
 - D. 1987年
- 5. 组织与公众形成关系的关键是公众的
 - A. 相关性
 - B. 变化性
 - C. 群体性
 - D. 共同性
- 6. 组织最重要的基本目标公众是
 - A. 内部公众
 - B. 社区公众
 - C. 顾客公众
 - D. 媒介公众

7. 肯定与否定、亲近与疏远体现了态度的
 - A. 社会性
 - B. 对抗性
 - C. 两极性
 - D. 协调性
8. 作为思维的“窗口”,并为思维提供感觉信息的心理因素是
 - A. 性格
 - B. 态度
 - C. 需要
 - D. 知觉
9. 大众社会中的一种普遍存在的心理现象,对个人或群体发生一定的影响,可以约束个人或群体行为的是
 - A. 语言
 - B. 流行
 - C. 舆论
 - D. 谣言
10. “把关人”之所以对信息交流采取不同的态度和行为,主要是出于自己的
 - A. 预存立场
 - B. 社会地位
 - C. 知识储备
 - D. 生活背景
11. 头脑风暴法的提出者是
 - A. 奥斯本
 - B. 西蒙
 - C. 泰罗
 - D. 弗鲁姆
12. 策划方案可被实施并能取得科学有效的效果属于公共关系策划的
 - A. 客观性原则
 - B. 系统性原则
 - C. 可行性原则
 - D. 灵活性原则
13. 整合营销传播最基础的形式是
 - A. 形象的整合
 - B. 功能的整合
 - C. 协调的整合
 - D. 认知的整合
14. 在营销传播的所有形式中采用同一的颜色、图案及识别符号的方法是
 - A. 同一外观法
 - B. 主题线法
 - C. 供应面策划法
 - D. 特设会议法
15. 某企业为庆祝该企业产品获得国际博览会金奖而进行的庆典活动属于
 - A. 开业庆典
 - B. 周年庆典
 - C. 重大成果庆典
 - D. 受到特殊嘉奖庆典
16. BIS 是指
 - A. 理念识别系统
 - B. 行为识别系统
 - C. 视觉识别系统
 - D. 组织识别系统
17. 属于最佳组织形象管理状态的组织形象地位是
 - A. 高知名度/高美誉度
 - B. 高知名度/低美誉度
 - C. 低知名度/高美誉度
 - D. 低知名度/低美誉度
18. 组织的“吉祥物”又称为
 - A. 组织标志
 - B. 组织造型
 - C. 组织象征图案
 - D. 组织标准字
19. 组织危机管理的核心阶段是
 - A. 事前管理
 - B. 事中管理
 - C. 事后管理
 - D. 宣传教育

20. 主要说明对人或事情的看法会因一点而扩散开来的心理学概念是
- A. 马太效应
 - B. 晕轮效应
 - C. 溢出效应
 - D. 鸵鸟心理

二、多项选择题:本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

21. 从管理作用上看,公共关系部门在组织中肩负的责任有
- A. 建立联系
 - B. 沟通信息
 - C. 咨询建议
 - D. 策划组织
 - E. 辅助服务
22. 根据关系的重要程度,可将公众划分为
- A. 首要公众
 - B. 次要公众
 - C. 临时公众
 - D. 周期公众
 - E. 稳定公众
23. 下列公众属于稳定公众的有
- A. 老主顾
 - B. 酒店常客
 - C. 社区居民
 - D. 足球场闹事的球迷
 - E. 飞机误点滞留机场的旅客
24. 影响知觉选择性的主观因素有
- A. 动机
 - B. 兴趣
 - C. 性格
 - D. 气质
 - E. 对象的组合
25. 拉斯韦尔“5W”模式传播的内容分析主要包括
- A. 传播的分类
 - B. 传播的符号
 - C. 传播的宣传方法
 - D. 传播对象的心理
 - E. 传播对象的劝服
26. 社会活动型公共关系的特点有
- A. 社会参与面广
 - B. 与公众接触面大
 - C. 社会影响力强
 - D. 形象投资费用高
 - E. 提高知名度
27. 新闻发布会的工作环节包括
- A. 确定主题
 - B. 确定邀请对象
 - C. 会前准备
 - D. 主持会议
 - E. 收集反馈信息
28. 挑战者为其竞争对手重新定位策略的特点有
- A. 肯定性
 - B. 否定性
 - C. 强制性
 - D. 预见性
 - E. 突然性

29. 根据主客观属性,可将组织形象划分为
- A. 内在形象
 - B. 外在形象
 - C. 实态形象
 - D. 虚态形象
 - E. 正面形象
30. 斯蒂文·芬克将危机管理阶段划分为
- A. 危机潜在期
 - B. 危机突发期
 - C. 信号侦测期
 - D. 危机蔓延期
 - E. 危机恢复期

第二部分 非选择题

三、简答题:本大题共6小题,每小题5分,共30分。

31. 简述公共关系的基本要素。
32. 简述公共关系人员的基本能力。
33. 简述展览会的特点。
34. 简述态度的特性。
35. 简述公共关系活动行为方式的类型。
36. 简述危机预警机制的内容。

四、论述题:本大题共2小题,每小题10分,共20分。

37. 试述口语传播的优点和弱点。
38. 试述组织形象的构成。

五、案例分析题:10分。

39. 2018年5月20日,某集团在招商大厦举行了新展厅开幕仪式。北京电视台著名主持人时雨主持了此次活动,前中国足协主席年维泗等领导为开幕式作了简短致辞。为了营造现场热烈气氛,集团代表同嘉宾们举行了现场剪彩、香槟祝酒、燃放礼花等仪式。与会的各界嘉宾同集团的代表进行了有效的沟通,就现代企业的发展方向及前景进行了深入的探讨,最终开幕式取得圆满成功。

- (1) 分析该集团开幕仪式的成功之处。
- (2) 简述开幕典礼的一般程序。

35. ①建设型公共关系;(1分)
②维系型公共关系;(1分)
③进攻型公共关系;(1分)
④防御型公共关系;(1分)
⑤矫正型公共关系。(1分)
36. ①建立信息监测系统;(2分)
②组建危机管理小组;(1分)
③充足的资源保障;(1分)
④仿真“演习”。(1分)

四、论述题:本大题共2小题,每小题10分,共20分。

37. 优点:

- ①不需要辅助手段,运用简便,易于控制;(2分)
②双向交流,可做到“有的放矢”;(2分)
③能释放人的情绪能量,起某种心理平衡作用。(1分)

弱点:

- ①传播距离短,覆盖范围窄;(2分)
②口头语言消失迅速,难以直接保存;(2分)
③口语信息容易失真。(1分)

38. ①组织的产品形象。(2分)
②组织的管理形象。(2分)
③组织的人员形象。(1分)
④组织的环境形象。(1分)
⑤组织的文化形象。(1分)
⑥组织的社区形象。(1分)
⑦组织的标识形象。(1分)
⑧组织的媒介形象。(1分)

五、案例分析题:10分。

39. (1) 成功之处:

- ①邀请知名主持人与嘉宾;(2分)
②举行剪彩、祝酒,施放礼花等仪式;(2分)
③与各界嘉宾进行有效沟通。(1分)

(2) 开业典礼的一般程序:

- ①主持人宣布典礼开始,奏唱国歌等;(1分)
②介绍嘉宾;(1分)
③剪彩题词等;(1分)
④领导和嘉宾致辞;(1分)
⑤安排其它助兴节目。(1分)