

《公共关系学（实务）》考核说明与知识点总结

1.考核说明

1.1 考核依据

本课程考核说明是依据国家开放大学《公共关系学课程教学大纲》、文字教材《公共关系学第3版》（张践主编，国家开放大学出版社 2021 年1月第3版）制定的。本课程考核说明是课程考核命题的基本依据。

1.2 考核方式及记分方法

本课程考核采用形成性考核与终结性考试相结合的方式。形成性考核占课程综合成绩的50%，终结性考试占课程综合成绩的50%。课程考核成绩统一采用百分制，即形成性考核、终结性考试、课程综合成绩均采用百分制。本课程实施“双及格”要求，即终结性考试成绩和综合成绩须同时及格（60分及以上），课程的考核成绩方为及格。

2.终结性考试要求与知识点

2.1 终结性考试要求

- （1）考核范围：考试命题覆盖本课程教材的1-11章，既全面，又突出重点
- （2）考试题型：单选题、多选题、判断题、简答题、案例分析题
- （3）考试手段：网络考试
- （4）考试方式：闭卷
- （5）考试时限：60分钟

2.2 终结性考试知识点

第一章《绪论》：①公共关系定义；②公共关系的多层含义-状态、观念、学科；③公共关系的特征；④公共关系的三个基本要素；⑤社会组织的特点；⑥社会组织与环境；⑦公众的基本特点和分类；⑧传播的基本含义及要素-模型；⑨公共关系与市场营销。

第二章《公共关系的历史沿革》：①公共关系的产生与发展-雏形、萌芽、开端、成熟；②现代公共关系产生的社会条件；③中国公共关系事业的发展趋势。

第三章《公共关系的职责与功能》：（1）公共关系的职责：①定义；②收集信息-种类；③咨询决策-含义、公众心理的分析预测与咨询；④传播沟通-不同时期的传播策略；（2）公共关系的功能：①含义；②塑造形象-组织形象的内涵及塑造组织形象的方法；③提高素质-通过公共关系管理，提高员工的素质；④优化环境-社会环境的含义（广义&狭义）。

第四章《公共关系的组织机构和人员》：①公共关系部的含义、在组织中的地位及特点；②公共关系部的组织类型；③公共关系公司的工作内容及工作原则；④公共关系人员的角色（专家型、领导型、技术型、事务型）；⑤公共关系人员的素质及应具备的能力。

第五章《公共关系的工作程序》：①公共关系调查的基本步骤-四步工作法；②公共关系调查的内容；③公众调查的内容、组织形象调查；④公共关系调查的方法-组织形象调查、文献调查法、访谈法、抽样调查法、问卷调查法；⑤组织形象的战略策划-原则；⑥公共关系活动的战术安排-确定公共关系目标、选择公共关系模式、编制公关预算的方法及内容；⑦传播渠道的种类；⑧选择传播内容-影响传播质量的因素、注意信息的结构和语言；⑨传播中的障碍；⑩公共关系评估的方法。

第六章《分类公共关系工作》：①建立良好员工关系的重要意义；②员工关系实务；③消费者公众的重要性；④媒介公众的含义、特点与作用；⑤媒介关系实务；⑥社区公众的含义、重要性及特点；⑦社区关系实务；⑧政府公众的特征及政府公共关系实务；⑨股东公众的主要特点；⑩名流公众的含义、主要特点。

第七章《公共关系传播》：①大众传播的特点、功能、选择原则；②新闻公报的结构、新闻写作的原则；③公共关系广告-与商品广告的区别、类型；④新闻发布会的准备工作；⑤策划媒介事件的含义；⑥网络传播的含义、特点；⑦人际传播的线路及符号-模型（例：距离）；⑧人际传播的技巧。

第八章《公共关系谈判》：①公共关系谈判的定义、特征与原则；②公关谈判准备工作的内容-资料准备、技术准备；③公共关系谈判的程序及技巧；④演讲稿准备工作的内容-题目、开场白；⑤演讲的语言艺术、形态艺术及控场技巧。

第九章《公共关系专题活动》：①公共关系专题活动概述及作用；②赞助活动的含义、目的、程序与开展注意事项；③庆典活动的含义、类型及办好一次庆典活动应做的工作；④开放组织的含义、作用、如何搞好开放组织活动；⑤危机公关与公关危机的含义；⑥危机事件的特点；⑦危机处理的一般程序。

第十章《公共关系礼仪》：①公关礼仪的概念及特点；②公关礼仪的目的和作用；③公关礼仪的基本原则；④公关人员的个人礼仪的重要性；⑤服饰礼仪-款式、选择服饰的原则；⑥交往礼仪-握手礼、为他人介绍时应遵循的原则；⑦接待礼仪中的几项具体工作-落座的礼仪。

第十一章《公共关系与 CI 设计》：①CI 的基本概念与构成-MI、BI、VI；②CI 的基本功能；③CI 设计的基本原则；④MI 的含义以及其设计技巧（关注：企业理念相关概念）；

⑤BI 与公共关系的相互关系；⑥VI 的内涵与设计方法。