

全国 2016 年 4 月高等教育自学考试

公共关系学试题

课程代码:00182

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 公共关系职业化时期的代表人物是
A. 艾维·李
B. 爱德华·伯尼斯
C. 巴纳姆
D. 詹姆斯·格鲁尼格
2. 被称为公共关系发展史上“第一个里程碑”的专著是
A. 《公众舆论的形成》
B. 《公共关系学》
C. 《修辞学》
D. 《高卢战记》
3. 上海市公共关系协会成立的时间是
A. 1985 年
B. 1986 年
C. 1987 年
D. 1989 年
4. 从管理作用上看,公共关系部门在组织中扮演的角色是
A. 领导角色
B. 中介角色
C. 监督角色
D. 核心角色
5. 对现实的稳定态度和习惯化的行为方式称为
A. 兴趣
B. 需要
C. 气质
D. 性格

6. 新闻稿的灵魂是
- A. 事实
B. 导语
C. 结语
D. 标题
7. 许多人竞相效仿特定人物的某种新奇行为而形成的社会风尚被称为
- A. 流行
B. 流言
C. 舆论
D. 信念
8. 个人不愿意因为与众不同而感到孤立,从而放弃自己意见的“随大流”行为是
- A. 社会抗拒行为
B. 社会逆反行为
C. 社会抵触行为
D. 社会从众行为
9. 所有流行项目最显著的特征是
- A. 周期性
B. 新奇性
C. 时效性
D. 两极性
10. 议题设置论的最杰出研究者是
- A. 麦库姆斯
B. 拉扎斯菲尔德
C. 卢因
D. 拉斯韦尔
11. 弗兰克·杰夫金斯提出的“六步工作法”中的第四步是
- A. 确定目标
B. 审定方案
C. 选择媒介
D. 设计主题
12. 公共关系策划全过程的首要环节是
- A. 确定目标
B. 设计方案
C. 选择方案
D. 实施方案
13. 广告活动构成要素中的“信道”是指
- A. 广告受众
B. 广告主
C. 广告代理商
D. 广告媒介
14. 最常见的新闻稿结构是
- A. 正金字塔结构
B. 并列结构
C. 顺时结构
D. 倒金字塔结构
15. 把公众分为顺意公众、逆意公众和边缘公众的划分标准是
- A. 组织内外对象
B. 组织价值取向
C. 公众对组织态度
D. 关系重要程度
16. MIS 是指
- A. 视觉识别系统
B. 行为识别系统
C. 理念识别系统
D. 组织识别系统
17. 组织处于“臭名远扬”状态时的形象地位是
- A. 高知名度/高美誉度
B. 低知名度/高美誉度
C. 高知名度/低美誉度
D. 低知名度/低美誉度

18. 在 VIS 中,应用最广泛、使用频率最多的要素是
- A. 标志
B. 标准字
C. 标准色
D. 组织造型
19. 形象修复理论的提出者是
- A. 芬克
B. 班尼特
C. 伯克兰
D. 格鲁尼格
20. 危机管理阶段划分“4R”学说的提出者是
- A. 斯蒂文·芬克
B. 米特罗夫
C. 迈克尔·罗杰斯
D. 罗伯特·希斯

二、多项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题卡”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21. 按照内部业务,公关公司可分为
- A. 专项业务服务公司
B. 合作型公司
C. 专门业务服务公司
D. 独立型公司
E. 综合服务咨询公司
22. 非正式团体的类型包括
- A. 友谊型
B. 同好型
C. 工作型
D. 自卫型
E. 互利型
23. 根据关系的稳定程度,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
24. 个性心理特征包括
- A. 兴趣
B. 气质
C. 能力
D. 动机
E. 性格
25. 下列属于标记语言的有
- A. 聋哑人手语
B. 接吻
C. 交警手势
D. 环境布置
E. 军队电码
26. 公共关系策划书的基本格式包括
- A. 封面
B. 目录
C. 内容提要
D. 环境分析
E. 必要说明

27. 庆典活动的类型包括
- A. 开业庆典
 - B. 周年庆典
 - C. 乔迁庆典
 - D. 重大成果庆典
 - E. 受到特殊嘉奖庆典
28. 根据展览会的规模可将展览会分为
- A. 大型综合展览会
 - B. 中型展览会
 - C. 小型展览会
 - D. 袖珍展览会
 - E. 露天展览会
29. 构成组织外在形象的要素有
- A. 组织的目标
 - B. 商标
 - C. 广告
 - D. 产品的外观
 - E. 典礼仪式
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. 危机反应期
 - D. 危机蔓延期
 - E. 危机恢复期

非选择题部分

注意事项：

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上，不能答在试题卷上。

三、简答题(本大题共6小题,每小题5分,共30分)

- 31. 简述内部公众的重要性。
- 32. 简述公共关系策划的原则。
- 33. 简述舆论的作用。
- 34. 简述非语言传播的特性。
- 35. 简述广告策划的内容。
- 36. 简述公共关系危机事中管理的内容。

四、论述题(本大题共2小题,每小题10分,共20分)

- 37. 试述做好对外开放参观活动应完成的工作。
- 38. 试述公共关系策划书的构成要素。

五、案例分析题(10分)

39. 英国航空公司客机008号班机,准备从日本东京返回伦敦时,因飞机故障起飞推迟20小时。为了不使在东京候此班机回伦敦的乘客耽误行程,英国航空公司公关人员及时与这些乘客沟通并帮助这些乘客换乘其他公司的飞机。经过公关人员的努力,其中190名乘客欣然接受了英航公司的妥当安排,分别改乘别的班机飞往伦敦。但其中有一位日本老太太大竹秀子说什么也不肯换乘其他班机,坚决要乘英航公司的008号班机。无奈,公关人员只好与公司协商,重新安排008号班机从伦敦起飞,达东京后返回伦敦。于是,东京至伦敦返航的008号班机上只载着一名旅客——大竹秀子。据估计,这次只有一名乘客的国际航班使英国航空公司至少损失约10万美元。然而正是由于英国航空公司公关人员的努力,使英航公司在世界各国来去匆匆的顾客心目中换取了一个用金钱也难以买到的良好形象。

问题:(1)请用所学知识分析英航公司公关人员所具备的基本素质。

(2)除案例反映出的公关人员基本素质之外,公关人员还应具备何种素质?