

2023 年 4 月高等教育自学考试  
公共关系学试题  
课程代码:00182

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 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。

选择题部分

注意事项:

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。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 中国公关协会成立的时间为  
A. 1987 年  
B. 1985 年  
C. 1975 年  
D. 1965 年
2. 公关人员职业心理的最基本要求是  
A. 开放  
B. 热情  
C. 服务  
D. 自信
3. 公关公司按经营方式可分为合作型公司和  
A. 专项业务服务公司  
B. 专门业务服务公司  
C. 独立型公司  
D. 综合服务咨询公司
4. 肯定与否定、亲近与疏远体现了态度的  
A. 社会性  
B. 针对性  
C. 两极性  
D. 协调性
5. 赞助活动的最大特色是其  
A. “利他性”  
B. “利己性”  
C. “娱乐性”  
D. “教育性”
6. 公关特别节目又可称为  
A. 公关策划活动  
B. 公关传播活动  
C. 公关专题活动  
D. 公关危机管理活动

7. 能力、气质和性格等因素属于影响和改变态度的
- A. 社会因素
  - B. 团体因素
  - C. 宣传因素
  - D. 个性因素
8. 在组织识别系统中,传播力量最为具体而直接的系统是
- A. 理念识别系统
  - B. 心理识别系统
  - C. 行为识别系统
  - D. 视觉识别系统
9. 为避免他人从后窗窥视家庭隐私,香港一家百叶窗企业在报上连续刊登题为“请留心你家的后窗”的销售广告,其生意顿时兴隆起来。其采用的公关传播模式为
- A. 5W 模式
  - B. 把关人模式
  - C. 两级传播模式
  - D. 议题设置模式
10. 属于媒介中物理能力的选项为
- A. 符号
  - B. 声波
  - C. 象征
  - D. 文字
11. 库尔特·卢因称那些能够对信息的提供、制作、编辑和报道采取“疏导”与“抑制”行为的关键人物为
- A. 策划人
  - B. 创意人
  - C. 把关人
  - D. 监督人
12. 混合商品展览会又称
- A. 横向展览会
  - B. 纵向展览会
  - C. 宣传展览会
  - D. 贸易展览会
13. 最常见的新闻稿结构是
- A. 倒金字塔结构
  - B. 并列结构
  - C. 顺时结构
  - D. 总分总结构
14. 整合营销传播的最基础形式是
- A. 关系管理的整合
  - B. 功能的整合
  - C. 认知的整合
  - D. 形象的整合
15. 组织形象的“软件”部分指的是
- A. 组织的管理形象
  - B. 组织的环境形象
  - C. 组织的文化形象
  - D. 组织的社区形象
16. “社会上大多数人对组织的看法和意见的公开表达”指的是公关概念中的
- A. 组织
  - B. 舆论
  - C. 形象
  - D. 关系
17. “刻板印象”指的是
- A. 首因效应
  - B. 定型作用
  - C. 近因效应
  - D. 晕轮效应
18. 不仅要“听其言”,还要“观其行”,说明非语言传播具有
- A. 组合性
  - B. 传播性
  - C. 可信性
  - D. 情境性

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. 米特罗夫将危机管理分为信号侦测、探测和预防、控制损害以及恢复阶段和

- A. 学习阶段
- B. 萌芽阶段
- C. 解决阶段
- D. 蔓延阶段

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. 公关的基本功能包括

- A. 收集信息
- B. 辅助决策
- C. 传播推广
- D. 协调沟通
- E. 提供服务

22. 公关人员培养的原则包括

- A. 理论与实践相结合
- B. 科学理论知识与思想品德教育相结合
- C. 因材施教、因人施教
- D. 专业知识与综合知识相结合
- E. 培训与自我教育相结合

23. 根据对组织的态度,可将公众划分为

- A. 顺意公众
- B. 逆意公众
- C. 边缘公众
- D. 稳定公众
- E. 周期公众

24. 公关危机的特征有

- A. 突发性
- B. 不确定性
- C. “连锁”破坏性
- D. 舆论关注性
- E. “溢出效应”

25. 流行的特点包括

- A. 稳定性
- B. 新奇性
- C. 时效性
- D. 周期性
- E. 两极性

26. 组织形象策划的基本特性有

- A. 主观性与客观性的统一
- B. 整体性与个体性的统一
- C. 统一性与差异性的结合
- D. 科学性与艺术性的统一
- E. 恒定性 with 变通性的统一

27. 受众选择“3S”论认为,受众选择过程表现为

- A. 选择性传播
- B. 选择性沟通
- C. 选择性注意
- D. 选择性理解
- E. 选择性记忆

28. 公关活动的行为方式有

- A. 建设型公关
- B. 维系型公关
- C. 进攻型公关
- D. 防御型公关
- E. 矫正型公关

29. 写作新闻稿的基本要求有
- A. 旁征博引
  - B. 主题突出
  - C. 简明扼要
  - D. 生动活泼
  - E. 想象丰富
30. 根据展览会的性质可将展览会分为
- A. 宣传展览会
  - B. 贸易展览会
  - C. 室内展览会
  - D. 室外展览会
  - E. 混合商品展览会

## 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. 简述网络新媒体的优点。
- 32. 简述追随流行的心理原因。
- 33. 简述公关危机管理的主要内容。
- 34. 简述市场跟进者的定位策略。
- 35. 简述开业典礼的一般程序。
- 36. 标志在 VIS 中具有哪些特性？

四、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

- 37. 试述处理与顾客公众关系的艺术。
- 38. 试述公共关系策划书的构成要素。

五、案例分析题：10 分。

39. 英航公司所属波音 747 客机 008 号班机，准备从伦敦飞往日本东京时，因故障推迟起飞 20 小时。为了不使在东京候此班机回伦敦的乘客耽误行程，英航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。经公关人员的努力，共 190 名乘客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叫大竹秀子，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，抵达东京后返回伦敦。于是，东京——伦敦，航程达 13000 公里，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航公司大约损失 10 万美元。

从表面上看，此次事件对英航公司造成很大损失，但换个角度看，该公司也获得巨大收获。正是由于英航公司公关人员的努力，使英航公司在世界旅客心目中树立了良好的企业形象。

- (1) 请用所学知识分析英航公司公关人员所具备的公关意识。
- (2) 请思考除此之外，公关人员还应具备何种意识？