

## 2009年4月高等教育自学考试全国统一命题考试

### 公共关系策划 试卷

(课程代码 00645)

一、单项选择题(本大题共24小题,每小题1分,共24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,请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 在我国历史上,“策划”这个词的直接出现大约是在 【 B 】 1-2  
A. 西周 B. 汉代  
C. 唐代 D. 宋代
2. 把决策程序划分为情报探索、方案拟定和方案选择三个阶段的人是 【 C 】 1-7  
A. 哈罗德·孔茨 B. 林德布洛姆  
C. 赫伯特·西蒙 D. 赫兹伯格
3. 下列选项中体现科学策划时代特点的是 【 A 】 2-53  
A. 策划建立在大量信息基础之上 B. 策划的内容对象多在政治、军事领域  
C. 策划思维具有明显的经验性 D. 策划思维具有模糊性
4. 在公关发展中,所谓“英雄策划”时代实际上就是 【 A 】 2-36  
A. 古代的策划 B. 近代的策划  
C. 现代的策划 D. 当代的策划
5. 下列选项属于聚合思维特点的是 【 D 】 4-121  
A. 流畅性 B. 多向性  
C. 逆向性 D. 比较性
6. 在社会学和公共关系学著作中,人们最常用的“民意”是指 【 B 】 5-151  
A. 社会舆论 B. 公众舆论  
C. 大众舆论 D. 新闻舆论
7. 在公关策划准备工作中,对公众进行分类的主要依据是 【 A 】 5-178  
A. 策划项目 B. 公众特点  
C. 策划方式 D. 公众地域
8. 决定公关策划主题质量高低并关系到整个策划成败的最主要因素是 【 B 】 6-185  
A. 组织领导水平 B. 创意质量  
C. 员工状态 D. 公众态度
9. 一般而言,策划与创意之间关系的正确表述应是 【 C 】 6-185  
A. 二者等同 B. 二者相互包含  
C. 策划包含了创意 D. 创意包含了策划
10. 在公关策划创意的方法中,最早出现的方法是 【 B 】 6-191  
A. 信息开发法 B. 智力激荡法  
C. 争当第一法 D. 目标扫描法
11. 从工作特点上看,公关活动是一种 【 C 】 7-223  
A. 知识与劳动呈密集状态的延伸性工作  
B. 知识与劳动呈发散状态的延伸性工作

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

- C. 知识与劳动呈密集状态的突击性工作  
D. 知识与劳动呈发散状态的突击性工作
12. 如果组织的公关活动目标是提高产品的美誉度, 那么比较适宜的传播形式应是  
【 C 】 7-229  
A. 电视广告 B. 报纸产品介绍  
C. 产品展销会 D. 消费指南手册
13. 公关策划是创造性思维劳动, 其劳动的物化形态是 【 B 】 7-232  
A. 公关活动 B. 策划书  
C. 公关传播 D. 公关广告
14. 公共关系是一种以协调公众关系为主要职能, 以塑造良好的组织形象为目的的  
【 B 】 8-264  
A. 经营手段 B. 经营管理艺术  
C. 领导艺术 D. 系统方法
15. 公关战略的核心内容是 【 D 】 8-267  
A. 战略重点 B. 战略步骤  
C. 战略指标 D. 战略目标
16. 股东对组织的首要形象要求是 【 D 】 8-273  
A. 服务优良 B. 拥有名牌  
C. 富有实力 D. 业绩优秀
17. 公共关系广告语创意的前提是 【 A 】 9-300  
A. 服从公关广告主题 B. 服从公关广告内容  
C. 服从公关广告形式 D. 服从公关广告选题
18. 在谈判双方产生矛盾时, 最好的选择就是运用 【 C 】 9-318  
A. 让步之计 B. 妥协之计  
C. 缓兵之计 D. 针锋相对的策略
19. 人际性公共关系专题活动包括社交活动、谈判活动和 【 D 】 9-307  
A. 宣传活动 B. 组织活动  
C. 促销活动 D. 营销活动
20. 下列有关“公关危机事件”的理解中, 错误的是 【 A 】 10-322  
A. 这些事件无需有针对性的公关活动也能妥善解决  
B. 这些事件都是有可能直接或间接地置组织于危难之中的偶发事件  
C. 这些事件的处理效果将直接或间接地影响组织的生存与发展  
D. 这些事件的发生与处理都与组织的公关活动密切相关
21. 危机事件公关策划最基本的原则是 【 A 】 10-345  
A. 事先防范 B. 公众至上  
C. 及时沟通 D. 兼顾法律
22. 部门型公关策划公司的机构设置包括客户部、市场部、创作部和 【 B 】 11-361  
A. 新闻部 B. 媒介部  
C. 广告部 D. 销售部
23. 生产企业的公关策划就是要启动企业与外部对象之间双向交流的机制, 花大力气促进建立在利益关系和协作关系基础上的社会心理方面的 【 B 】 12-389  
A. 互助关系 B. 互动关系

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

C. 双赢关系 D. 协作关系

24. 旅馆服务具有两个鲜明的特点, 即旅客的多样化和 【 D 】 12-394

- A. 旅客的同一化 B. 旅客需要的单一化  
C. 旅客需要的单纯化 D. 旅客需要的多样化

二、多项选择题(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

25. 公共关系的活动程序包括 【 ABDE 】 1-21

- A. 公关调查 B. 公关策划  
C. 公关案例 D. 实施传播  
E. 效果评估

26. 创新思维过程理论包括 【 AC 】 4-114

- A. 顿悟论 B. 聚合论  
C. 过程论 D. 发散论  
E. 整体论

27 社会组织所面对的顾客市场主要有 【 ABDE 】 8-256

- A. 消费品市场 B. 工业品市场  
C. 公众市场 D. 中间商市场  
E. 政府市场

28. 按照危机事件同组织利益的关联程度以及导致事件的原因, 可以将突发危机事件分为 【 CD 】 10-325

- A. 有形损失危机事件 B. 无形损失危机事件  
C. 内部危机事件 D. 外部危机事件  
E. 人为危机事件

29. 公关策划人的个人素质是指一个合格的公关策划从业人员所必须具备的 【 BDE 】 11-366

- A. 体质 B. 品格  
C. 性格 D. 知识  
E. 能力

三、名词解释(本大题共 6 小题, 每小题 2 分, 共 12 分)

30. 公关策划方法 1-15

答:

公关策划的方法是指公关策划人员在策划过程中所采用的形式、手段、技术、措施、程序等。

31. 多元策划时代 2-42

答:

所谓“多元策划”, 指的是策划的主体不再只是少数的“英雄”, 而是各种各样的社会实践主体, 包括普通的平民百姓都开始策划方面显露身手, 显得更加广泛; 策划的内容对象也不仅仅限于政治与军事领域, 而是在社会生活、社会实践的所有方面都有了涉及, 从而有了更广泛的内容。

32. 横向思维 4-123

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

答:

研究的是事物的关系,包括事物的内部关系和外部关系。通过事物的内外关系的比较来认识事物的本质和发展规律。

33. 访谈调查法 5-162

答:

它是调查员通过与被调查者进行交谈,收集口头资料的一种调查方法。

34. 公共关系广告 9-292

答:

公共关系广告是通过购买专业传播媒介的使用权,为社会组织自身树立良好形象,提高认知度、美誉度、和谐度的广告。

35. 危机 10-322

答:

所谓“危机”是指突然发生或可能发生的重大事件给组织的生存和发展带来的危难和机遇。

四、简答题(本大题共6小题,每小题4分,共24分)

36. 简述公共关系策划的构成要素。1-15

答:

- (1) 公关策划人员。公关策划人员是公共关系策划行为的主体。策划人员的能力和特长直接关系到策划的水平和质量。策划活动的复杂性决定了策划主体正在由个体化向群体化发展的趋势。
- (2) 公关策划内容。公关策划内容是公共关系策划行为的客体。策划内容包括分析信息、确定目标、界定公众、制定方案、经费预算、效果评估;概括地讲,策划内容主要是指针对现实状态及目标公众而制定开展传播沟通的活动方案。
- (3) 公关策划依据。公关策划的依据是进行公关策划活动的基础。策划的依据特指搜集到的反映组织公共关系状态及其发展变化趋势的相关信息。不以信息为依据的策划,就是盲目的没有针对性的胡思乱想。信息不全面、不准确,策划就不会取得理想的结果。
- (4) 公关策划目标。公关策划的目标是公关策划人员通过策划活动所要解决的问题、最终达到的目的。公关策划的目标既是形成策划方案的依据,也是对策划效果进行评估的主要标准。
- (5) 公关策划方法。公关策划的方法是指公关策划人员在策划过程中所采用的形式、手段、技术、措施、程序等。公共关系策划的方法是调动策划人员发挥能动作用,保证策划活动顺利进展、取得良好策划效果的基本条件。
- (6) 公关策划方案。公关策划方案是通过策划活动所形成的概括反映策划过程、策划内容、策划结果等问题的口头报告或书面文件。经过抉择,最终确定的公关策划方案是开展公关活动、进行策划效果评估的依据,是避免盲目性、随意性,保证实现策划目标的规范化章程。

37. 简述公关策划整体性原则的内容。3-108

答:

本档资源由考试真题软件网(down.examebook.com)搜集整理二次制作!

- (1) 应该充分考虑组织自身的整体实力。策划方案的实施需要主体具备相应的条件,如,人力、物力、财力等。仅就人力来说,需要领导高度重视、实施人员具有一定的水平并且齐心协力、组织内部成员的支持等。
- (2) 应该全面考虑外部环境的整体利用。策划方案的实施效果既取决于内部人员的主观努力,也受到外部环境的制约。策划过程中必须考虑如何全面有效地利用外部环境。
- (3) 应该精心考虑策划要素的整体协调。主体、对象、依据、目标、方案等策划要素之间应该协调一致,形成一个有机的整体。这既是成功策划的具体表现,也是确保方案顺利实施的先决条件。
- (4) 应该周密安排策划程序的整体衔接。发现和提出问题、搜集信息、整理信息、分析信息、界定公众、确定目标、设计主题、选择媒介、预算经费、拟订方案、审定方案、形成文件、反馈调整是构成策划全过程的十三个步骤。每个步骤既相对独立又相互衔接,构成策划整体。只有这些步骤安排合理、衔接紧密,才能使策划方案的实施进展顺利。

38. 简述公共关系调查的主要功能。5-149

答:

- (1) 提供有关组织形象的信息。公共关系调查的其目的在于寻求对组织形象自我评价与公众评价的差距,以便根据这种差距来调整组织形象及信誉。
- (2) 为公共关系策划提供科学依据。公共关系策划是一项复杂的系统工程,它的每一步都必须以可靠、充分的信息为依据。调查为公共关系策划提供了科学依据,使策划出来的公共关系活动方案具有成功的保证。
- (3) 为方案审定提供参照标准。最可靠、客观的标准当然不是策划者方案本身或方案说明,也不是审定人主观酌经验与好恶态度,只能是调查所获得的客观信息。审定者通过对客观信息的逻辑推理,并对照策划方案,就可以得出科学的评判。
- (4) 公共关系调查本身具有公共关系效应。调查所得到的信息结果,无论好坏,均能起到一定的公共关系效应。理想的信息,对组织内部员工有激励作用;对外部公众有树立组织良好形象的作用。欠理想的信息,对组织有早期报警作用,是激起组织上下通过公共关系工作扭转形象的动力;对外部公众来说,则易于反衬出即将开展的公共关系活动的良好效果,变坏事为好事。

39. 简述公关时机策划的策略方法。6-208

答:

- (1) 乘机。既然是公共关系策划中的时机确定,那么策略的运用主要就是针对时机而言。首当其冲的便是要学会有机乘机。所谓乘机,就是指当有利时机来临时,要及时地发现并加以利用。
- (2) 借机。所谓借机,实际上也就是指公关策划人员将一些非公关时机与组织公关目标相结合,将其巧妙地转化为公关时机的策略方法。
- (3) 造机。要变无为有地创造一个良机,首先需要策划者对目前的形势有一个全面准确地把握与分析。然后根据组织的现实情况,在较短时间之内调动一切可能的积极因素为组织解决问题创造有利时机。造机涉及对组织自身及其他相关情况的了解、对相关公众心理状况的把握、对一切有利因素的分析、对可能出现的情况的预测等等诸多问题。

(4) 综上所述,及时“乘机”、巧妙“借机”、主动“造机”是公关时机策划的三大法宝,策划者可视情况而定加以灵活运用。只要策略运用得当,必将推动公关时机策划走向成功。

40. 公关策划书由哪些部分构成? 7-232

答:

- (1) 标题。一般由“活动内容+文种”构成。
- (2) 主题创意。即用简洁的语言概括公共关系活动创意内容。
- (3) 活动目标。用简洁的语言表明本次公共关系活动所要达到的具体目的,一般根据调查所得到的数据为参照系、根据本次公共关系活动的力度,确定组织在特定范围、相关公众中的认知度、美誉度、和谐度上,分别上扬若干个百分点。
- (4) 活动方式和实施步骤。一般分为“准备阶段”、“实施阶段”、“传播阶段”。在每一阶段均要写明活动地点、时间、实施人员、进程安排、物品调度、经费使用等。策划书的可操作性与实践指导性具体体现在这一部分。
- (5) 传播计划。用简明的语言、条文式地写出所选择的媒介,媒介的版面、时段、空间确定,并作出相应的组合安排与经费计划。
- (6) 经费预算。任何公共关系活动均是本着花钱少、收效好的原则进行的,这在经费预算上可以鲜明地体现出来。经费预算要将每一项开支均详细列出,最后算出总额。
- (7) 活动建议。也可写作“备选方案”,即预测策划实施过程中可能存在的不可预测因素,相应地写上公共关系活动策划实施的权变方案或注意点,以备产生突变因素时,有应变措施保证策划目标的实现。
- (8) 署名与日期。即写下策划人的名字和策划书完成的日期。

41. 生产企业在进行公关策划时应处理好哪些关系? 12-388

答:

- (1) 企业营利与企业目标的关系。生产企业的公共关系策划,应服务于企业的总体价值目标。有助于实现总体价值目标的公关指数才是好招、高招。而总体价值目标得以实现,利润自然也包括其中了。
- (2) 企业发展与社会整体利益的关系。生产企业的公共关系策划,就是要启动企业与外部对象之间双向交流的机制,花大力气促进建立在利益关系和协作关系基础上的社会心理方面的“互动关系”,即照应企业与社会双方面的利益,从而形成企业造福社会、社会提携企业的良性循环局面。
- (3) 内部公关与外部公关的关系。企业外部公共关系的意义,在于促进企业与社会、企业与各类外部公众之间的相互了解,协调彼此间的关系,挽救和消除出现的危机,为企业的存在和发展创造良好的外部环境,使企业在竞争中立于不败之地。

五、论述题(10分)

42. 试述在作出危机事件处理决策时,应该注意的主要问题。 10-342

答:

- (1) 要避免病急乱投医,避免以信手拈来的某种材料作为决策依据,避免以突然想到的某种方式去孤注一掷。

本文档资源由考试真题软件网(down.examebook.com)搜集整理二次制作!

- (2) 要不断寻找新的信息, 收集新的情况, 以判断现有策略是否完全适用, 并分析是否“祸不单行”, 是否还有其他危机事件尾随于后。
- (3) 要不断修正策略, 处理危机事件的策略, 要具有一定的应变性, 应该能够随情况的变化而及时变通。
- (4) 要建立权威中心, 保持危机处理中决策的连续性、一致性和权威性。
- (5) 需要具有当机立断的气魄, 避免优柔寡断, 切不可因抱有侥幸心理而贻误时机。

#### 六、案例分析题(10分) 8-262

43. 某化妆品公司为了进一步拓展销售市场, 大量使用名星电视广告, 使其知名度大大提高。但是, 市场调查显示, 该公司电视广告费用增加 20%, 可化妆品销量仅提高 2 个百分点, 员工对此很有意见。公司领导研究决定委托公关公司重新为其策划。

问题: ①广告做得大, 而产品销量为何仍未上去?

②从战略角度看, 公关公司应怎样重新策划?

答:

- (1) 该化妆品公司有意识运用广告来为品牌宣传是好事, 但广告的预算应结合公司的公关战略, 采取如投资报酬法、目标先导法的经费预算的方法来设定广告费用的上限和分配, 这样才能使广告为产品销量的持续增长, 为公司的长远发展产生良性影响。
- (2) 该化妆品公司要正确认清公司的财务状况, 并合理科学安排运用在广告商的费用。首先, X 公司要将其内部资源状况与近年的变化比; 其次, 要将组织的战略方向与战略目标比; 第三要同相关的企业组织比, 如同竞争者、同行业的其他组织、以及虽处于不同行业、但组织结构、规模或发展阶段相类似的组织比; 由此, 才能得出全面的结论, 使社会组织深刻地认识其在各方面的优势条件以及在某些方面所处的劣势, 以期增强资源力量、调整资源结构, 以获得一个优化的、与组织今后战略行动相匹配的资源配置, 支持与保证组织战略目标的实现。

#### 七、综合应用题(10分) 7-232

44. 某省一所地方性师范大学即将迎来六十华诞。学校欲借此机会把学校六十年来所取得的成就加以集中展示, 以扩大自身在公众中的影响。同时, 还希望借校庆之际, 与社会各界共商学校发展大计。为此, 学校拟出资 100 万元人民币用于校庆活动。

要求: 根据上述情形, 为该校策划校庆方案。(列出主要活动项目及相关要求)

### 师范大学六十华诞校庆策划方案

- 1、校庆主题: 忆六十年华光辉, 创师大美好前程。
- 2、活动目标: 把学校六十年来所取得的成就加以集中展示, 以扩大学校在公众中的影响。同时借校庆之际, 与社会各界共商学校发展大计。
- 3、活动地点及方式: 大学校园内, 设置时光长廊及茶话会。  
准备阶段: 一方面收集学校六十年来所取得的成就, 另一方面着手准备邀请六十年的校友和社会各界人士。  
实施阶段: 校庆当天的主体活动是时光长廊和茶话会, 学校领导将首先游看时光长廊, 体会学校六十年来所取得的成就, 然后进行开放的茶话会, 与任何想就学校发展大计交流的校友、社会人士进行畅快交流。  
传播阶段: 采取电视直播、互联网直播与纸质媒体相结合的传播方式。

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

4、传播策划:

传播阶段: 采取网络媒体和纸质媒体相结合的传播方式。

4、传播策划:

互联网媒体选择: 四大门户网站 (新浪、搜狐、腾讯、雅虎), 学校网站。

纸质媒体: 南方都市报、学校所在地的地方性权威报纸。

5、经费预算: 采用目标先导法制定预算。

6、活动建议: 现场可因应校友的要求增设各种摊位。

策划人: XXX

日期: 20XX 年 X 月 X 日

考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!