《公关实务》复习资料

一、简答题

1 什么是“公众”？公众有何特点？

答：公众是指公共关系工作的对象，是公共关的客体。指那些与组织存在利益关系并能相互影响的个人、团体或其他组织。

公众的主要特点有：群体性，同质性，变化性与相关性四个。

2 公共关系的功能主要有哪些？

主要有：塑造形象，协调关系，提高素质，优化环境等功能。

3 公共关系公司的工作原则主要有哪些？

答：主要有：遵纪守法，讲求真实、准确，不干涉内务，保守秘密，避免与相互有竞争的委托组织同时服务，为客户着想。

4、企业组织的具体形象有哪些内容？

答：企业组织的具体的具体内容有：产品形象，员工形象，机构形象，管理形象与文化形象。

5 公共关系人员应具备哪些能力？

答：公关人员应具备以下能力：组织能力，表达能力，宣传推广能力，社交能力与创新能力等。

6 公共关系传播中常见的障碍有哪些？

答：有政治因素造成的障碍，经济因素造成的障碍，语言文字造成的障碍，文化因素造成的障碍与年龄因素造成的障碍等。

7 网络公关具有哪些作用？

答：具备以下作用：进行网络调查，利用网络与公众沟通，利用网络开展整合营销，利用网络中的口碑传播，利用网络进行危机处理。

8 说明公共关系与庸俗关系的区别。

答：主要区别有：两者产生的基础不同，两者的理论依据不同，两者的活动方式不同，两者所要达到的目的不同，两者取得的效果不同。

9 公共关系调查的内容与方法主要有哪些？

答：主要内容有：社会环境调查，公众调查，组织形象查；主要方法有：文献调查法，观察法，访谈法，问卷调查法等。

10 公关广告与商品广告的主要区别有哪些？

答：主要区别有：两者的直接目的不同，两者的内容不同，两者发布的方法不同，两者的应用范围不同。

二、单项选择题

1公共关系可直接称为（ C ）。

A、 人际关系；B、人群关系；C、公众关系；D、社区关系。

2、民主参与法是用来协调（ B ）的。

A、外部公众关系；B、内部公众关系；C、政府公众关系；D、媒介公众关系。

3、（ C ）是所有传播沟通对象中最具社会权威的对象。

A、媒介公众；B、名流公众；C、政府公众；D、股东公众。

4、搞开放组织活动（ D ）。

A、应完全公开；B、应加强保密工作；C、只公开组织的过去；D、既公开又不能泄密。

5、高美誉度、低知名度属于公共关系的（ B ）状态。

A、最佳；B、较为稳定、安全；C、不良；D、恶劣。

6、针对性较强的大众传播媒体要是（ C ）。

A、报纸；B、电视；C、杂志；D、广播。

7、处于整个CI的最高层次的是（ A ）。

A、理念识别系统；B、视觉识别系统；C、行为识别系统；D、组织识别系统。

8、现体式公共关系传播的本质是组织与公众之间信息的（ A ）。

A、双向交流；B、单向交流；C、双向管理；D、单向管理。

9、组织公共关系活动的出发点应当是（ C ）。

A、从理想出发；B、从利益出发；C、从事实出发；D、从专家意见出发。

10、良好的（ A ）是一切公关活动的起点，是一切社交场合所必备的“通行证”。

A、个人礼仪；B、文化素养；C、体态与表情；D、组织形象。

三、案例分析题

[案例] 新加坡航空公司在国际航空业群雄角逐的激励竞争中独占鳌头，多年连续被国际民用航空组织评为优质服务第一名。新航的服务有很多独特之处，他们把西方的先进技术及管理手段与东方的殷勤待客传统有机地融合在一起，把“乘客至上”的公关思想贯穿于服务的全过程，给每一位乘客留下极为深刻的良好印象，使来自各国的乘客自然成为新航的义务宣传员，再加上通过新闻媒体做广告宣传，公司的形象就不胫而走，誉满五洲。新航的服务准则是：对所有乘客一视同仁地施以关心和礼貌，在一切微小的服务细节上给乘客留下难忘的印象，并树立公司的整体形象。这些服务准则通过每一位工作人员的良好举止体现出来。这此服务措施有：（1）订票时可得座位号，登机时对乘客以姓相称；（2）殷勤款待，乘飞机如同做客；（3）照顾乘客休息用餐，将饭店服务方式搬进机舱；（4）纪念品加优待券，希望你再来光顾。以上这些及其它各项服务措施，构成新加坡航空公司充满活力的公共关系，使新航在国际航线上赢得了声誉，赢得了顾客，在激烈的国际竞争中胜人一筹。

问题：1、该案例中，新加坡航空公司运用的是何种公关模式？

2、这种公关模式有什么特点？能产生什么作用？

[案例] 某公司宣传其新型保险柜的卓越功能，登出一则这样的广告：“10万美元寻找主人！本公司展厅保险柜里存放有10万美元，在不弄响警报器的前提下，各路豪杰可用任何手段拿出享用！” 广告一出，轰动全城。前往一试身手的人形形色色：有工人、学生、工程师、警察和侦探，甚至还有不露声色的小偷，但都没有人能够得手。各大报纸连续几天都为此事作免费报道，影响极大。这家公司的保险柜的声誉随之大增。

问题:试运用公共关系学中的相关知识分析评点这一案例。

实践题： 会写演讲稿