

公共事务管理（专科）（690206）

公共关系与商务礼仪（01701）考试大纲

第一部分 课程性质与课程目标

一、课程性质

《公共关系与商务礼仪》是公共事务管理（专科）专业的一门选设课程，旨在讲述各类社会组织协调社会关系的科学和艺术，要求学生掌握公共关系的含义、研究对象及活动原则，掌握各类社会组织开展公共关系工作的环节，让学生具备运用所学的公共关系和商务礼仪的基本知识、基本理论和方法应对和处理现代社会机构与公众的关系的能力，为以后从事实际商务工作奠定基础。

二、课程目标与基本要求

学生通过自学和考试，了解公共关系的常识，掌握基本的公关原理和树立公关意识，提高分析和解决实际公共关系问题的能力，从而具备较强的公关能力。掌握商务活动中的各种礼仪规范，养成良好的礼仪习惯，从而提高学生的综合素质。

本课程通过对基本含义，原理、原则、方法的讲述，让学生理解公共关系与商务礼仪的基础知识和基本理论，通过案例学习，增强学生分析问题、处理问题的能力，通过实践学习，增强学生处理实际问题的动手能力。

第二部分 理论教学内容与要求

绪论

一、学习目的和要求

通过学习对公共关系和商务礼仪有一个总体的了解和把握，以便更好地掌握其知识体系和操作要领。

二、考核知识点

识记：（1）公共关系的表现形式；（2）公共关系形成的原因与条件；（3）商务礼仪的原则。

领会：（1）公共关系的内在含义；（2）商务礼仪的内涵。

项目 1 程序公共关系

任务 1 公共关系调查

一、学习目的和要求

通过学习明确公共关系调查的内容；按照公共关系调查的一般程序开展公共关系调查；能够撰写公共关系调查报告；运用公共关系调查方法灵活地开展调查。

二、考核知识点

（一）公共关系调查的内容

识记：公共关系调查的内容和范围

领会：（1）组织情况调查；（2）组织形象调查；（3）公众评价调查；（4）公关活动条件调查。

（二）公共关系调查的程序

识记：（1）公共关系调查的程序步骤；（2）公共关系调查选题的原则；（3）制订公共关系调查方案；（4）实施公共关系调查方案。

领会：（1）确定公共关系调查选题的过程；（2）整理公共关系调查资料；（3）总结公共关系调查工作。

（三）公共关系调查的方法。

识记：（1）公共关系调查方法的内容；（2）公共关系问卷调查法的分类；（3）公共关系抽样调查法的内容。

领会：（1）公共关系访谈调查法的特点；（2）公共关系访谈调查法的类型；（3）公共关系问卷调查法的使用条件；（4）公共关系调查中样本数的确定。

应用：（1）公共关系访查调查法的实施；（2）公共关系问卷的技术设计。

任务2 公共关系策划

一、学习目的和要求

通过学习明确公共关系策划的基本要求；按照公共关系策划的程序进行公共关系策划；把握公共关系策划要素，创造性地进行公共关系策划；撰写公共关系策划方案。

二、考核知识点

（一）公共关系策划的概念与原则

识记：公共关系策划的概念。

领会：公共关系策划的原则。

（二）公共关系策划的基本要素

识记：（1）目标确立的注意事项；（2）主题提炼的注意事项；（3）认定目标公众的方法；（4）时机捕捉的情况分类；（5）时机捕捉的注意事项；（6）空间选择的注意事项；（7）选择传播媒介的基本原则；（8）应急程序设计的内容。

领会：（1）公共关系策划的基本要素和环节；（2）经费预算的条件和原则；（3）经费预算的主要内容；（4）经费预算的方法。

（三）公共关系策划方案的撰写

识记：公共关系策划方案的构成要素。

应用：公共关系策划方案的基本格式。

任务3 公共关系的实施

一、学习目的和要求

明确公共关系实施的基本要求；能够设计公共关系实施方案。

二、考核知识点

识记：（1）公共关系实施的特点；（2）公共关系实施的原则。

应用：公共关系实施的方案设计。

任务4 公共关系评估

一、学习目的和要求

做好开展公共关系评估的基础工作；正确开展公共关系评估工作；撰写公共关系评估报告。

二、考核知识点

（一）公共关系评估的程序

领会：公共关系评估工作的步骤。

（二）公共关系评估的方法

领会：（1）公共关系活动评估的方法；（2）公共关系结果评估的方法。

项目 2 日常公共关系

任务 5 采集信息

一、学习目的和要求

明确采集信息的内容；掌握和运用采集信息的方法；能够处理和运用采集来的信息。

二、考核知识点

识记：（1）采集信息的内容；（2）采集信息的方法。

领会：处理信息的要求和程序

任务 6 制造新闻

一、学习目的和要求

把握制造新闻的含义和特点；学会挖掘新闻的技巧；掌握制造新闻的策划步骤。

二、考核知识点

（一）制造新闻的特点

识记：制造新闻的特点。

（二）制造新闻的基础——发掘新闻

领会：（1）发掘新闻的内涵；（2）新闻敏感性的内涵；（3）新闻素材的来源；（4）挖掘新闻线索的途径；（5）确认新闻价值的注意事项。

（三）制造新闻的策划步骤

领会：制造新闻的策划步骤。

（四）制造新闻的一般技巧

识记：制造新闻的一般技巧。

任务7 塑造形象

一、学习目的和要求

掌握企业形象塑造的方法，并能进行企业形象塑造的策划与实施；初步具备MI、BI、VI设计能力；能成功地进行企业形象定位和设计；掌握导入CIS步骤、方法。

二、考核知识点

（一）企业形象的概述

识记：企业形象的基本特征。

领会：企业形象的界定。

（二）CIS：企业形象塑造的利器

识记：（1）CIS的作用；（2）CIS的构成要素。

领会：CIS的含义。

应用：CIS的导入程序。

任务8 网络公关

一、学习目的和要求

了解网络公关的特点；把握网络公关的运作原则；能够开展网络公关，实现组织的公共关系目标。

二、考核知识点

（一）网络公共关系的特点

识记：网络公共关系的特点。

（二）网络公共关系运作的原则

识记：网络公共关系运作的原则。

（三）网络公共关系的活动方式

识记：（1）网络公共关系的活动方式；（2）网上新闻稿制作的注意事项；（3）博客公共关系的定义、特点、目的、基本形式。

（四）网络危机的应对

识记：（1）网络危机的表现形式；（2）网络危机的特点；（3）网络危机的产生原因。

领会：（1）网络危机的定义；（2）网络危机的预防与处理。

项目3 专题公共关系

任务9 专题会议的组织

一、学习目的和要求

能够悉心进行会议活动的筹备工作；能够做好各项会议活动的安排；能够做好会议准备阶段、召开阶段和筹备阶段的各项工作。

二、考核知识点

（一）会议活动的筹备

识记：会议活动筹备的基本要求。

（二）会务活动的安排

领会：会务活动安排的内容。

（三）会务活动中的服务

领会：会务活动中的服务内容。

任务 10 庆典活动的组织

一、学习目的和要求

能够进行庆典活动的策划；能够细致地做好庆典活动的各项准备工作；能够保证庆典活动顺利实施。

二、考核知识点

识记：（1）庆典活动策划步骤；（2）庆典活动的准备工作；（3）庆典活动的注意事项。

应用：（1）庆典活动的实施；（2）其他庆典活动。

任务 11 展览活动的组织

一、学习目的和要求

能够策划展览会，并制订出相关方案；能够成功地组织展览会；能够进行展览会效果监测。

二、考核知识点

应用：（1）展览会的策划；（2）展览会的组织；（3）展览会的效果监测。

任务 12 参观活动的组织

一、学习目的和要求

明确开放参观活动的类型；能够制订开放参观活动方案；能够成功地组织开放参观活动。

二、考核知识点

识记：开放参观的类型。

应用：开放参观活动的组织实施。

项目 4 商务人员礼仪

任务 13 仪容

一、学习目的和要求

明确仪容的基本要求；能够正确地进行手部护理；能够正确地进行头发修饰；能够结合自己的脸部特征进行化妆。

二、考核知识点

识记：手部的护理。

领会：（1）仪容的基本要求；（2）头发的修饰。

应用：化妆的技巧。

任务 14 服饰

一、学习目的和要求

明确服饰的类别；掌握着装的基本要求；男士能够正确地穿着西装；女士能够正确地穿着西服套裙；能够得体地穿着商务便装。

二、考核知识点

识记：服装的类别。

领会：着装的基本要求。

应用：（1）男士西装的穿着；（2）女士西装套裙的穿着；（3）服装饰物的佩戴。

任务 15 仪态

一、学习目的和要求

站、坐、行、蹲符合规范；商务交际中能够得体地运用眼神、微笑和手势；商务交际中能够克服不良的举止。

二、考核知识点

识记：手势。

领会：（1）站姿；（2）坐姿；（3）走姿；（4）蹲姿；（5）眼神；（6）微笑；（7）克服不良的举止。

项目 5 商务交际礼仪

任务 16 商务会面

一、学习目的和要求

在商务交际中能够得体地称呼对方；得体地进行自我介绍、他人介绍，更好地与人相识；熟练地运用标准的握手、鞠躬等见面礼节；能够设计富有特色的名片；在交际中能够规范地使用和管理名片；能够恰当地选择礼品，互赠礼品；正确地运用鲜花表达情意。

二、考核知识点

应用：（1）称呼；（2）介绍；（3）握手；（4）常见的其他见面礼。

任务 17 商务拜访

一、学习目的和要求

做好拜访前的各项准备；能够灵活运用预约的方法，预约拜访的时间和地点；拜访过程符合礼仪规范，给对方留下美好印象。

二、考核知识点

领会：（1）拜访前的准备；（2）拜访的预约；（3）拜访过程中的礼仪。

任务 18 商务接待

一、学习目的和要求

做好接待客户的准备工作；到交通工具停靠站迎宾符合礼仪规范；接待客户的过程中，讲究陪车、引导客人、奉茶等礼仪；陪同客人旅游符合礼仪规范；送别客户符合礼仪规范。

二、考核知识点

识记：（1）做好接待的准备；（2）陪车礼仪；（3）宾馆入住与探访。

领会：（1）交通工具停靠站迎宾礼仪；（2）引导客人的礼仪；（3）奉茶的礼仪；（4）接待时的注意事项；（5）陪同旅游；（6）送别礼仪。

第三部分 有关说明与实施要求

一、指定教材

《公共关系与商务礼仪》，张岩松主编，清华大学出版社，2021 年版。

二、考试内容

本课程考试内容覆盖到章。

三、关于命题考试的若干规定

(1) 本课程的考试根据本大纲规定的内容来确定考试范围和考核要求。

(2) 试卷的内容和能力层次以及难易度，已经按照全国高等教育自学考试指导委员会办公室编写的《全国高等教育自学考试命题工作规定》，依据 2:3:3:2（容易--较容易--较难--难）的原则命题。

(3) 本课程较合适的题型有单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释题、简答题。题型例举见附录。

(4) 考试时间：150 分钟。题量是以中等水平考生在规定时间内完成为度。

【附录】题型例举

一、单项选择题

1. 公共关系的核心职能是（ ）。
A. 广告宣传 B. 协调关系 C. 产品促销 D. 财务管理
2. 以下不属于公共关系构成要素的是（ ）。
A. 社会组织 B. 公众 C. 传播 D. 利润

二、多项选择题

1. 公共关系的基本原则包括（ ）。
A. 公开透明 B. 互惠互利 C. 全员公关 D. 长期规划

2. 以下属于对象型公共关系的有（ ）。

A. 政府关系 B. 股东关系 C. 社区关系 D. 名流关系

三、填空题

1. 公共关系的英文缩写是_____。

2. 人体语言中，目光接触属于_____语言。

四、名词解释题

1. 危机公关

2. CI 战略

五、简答题

1. 简述公共关系工作的一般程序。

2. 商务接待中，引导宾客的注意事项有哪些？

六、论述题

1. 结合实例，论述公共关系专题活动（如新闻发布会）的策划与实施要点。

2. 试述商务礼仪在跨文化商务交往中的重要性，并举例说明。