

# **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）常见的其他见面对礼。

### 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。