

山西药科职业学院
《公共关系实务》课程标准

执笔人：李朝霞

参与人：王丽丽

审核人：

日 期：2014年9月26日

《公共关系实务》课程标准

课程代码：

适用专业：医药营销

学时数：48 其中理论：24；实训：24

学分：2

本课程标准依据医药营销职业岗位能力和《医药商品购销员国家职业标准》《公关员国家职业标准》制定。

一、课程定位

《公共关系实务》是医药营销专业一门重要的专业基础课程。为学生将来从事医药商品经营与管理或自主创业提供专业知识和技能。通过对学生进行公共关系基本理论的讲授和技能的训练，使学生具备公关演讲、公关策划、危机管理、社会交际、组织和个人形象塑造等医药营销人才所必需的公关知识和技能，为今后的职业生涯奠定良好的基础。

同步课程：《实用商务礼仪》

后续课程：《市场营销策划》、《商务谈判技术》、《销售实务》、《药品营销综合实训》等

二、课程标准构建思路

根据高职教育的特点，结合劳动和社会保障部审定的《公关员》职业培训与鉴定教材，以培养高素质医药营销人才为目标，本课程标准对教学内容做了更新调整，建构起新型教学体系，并突出实用性、应用性、操作性。新型教学体系以基本原理、实务应用为两大系统，以导论、原则与职能、要素、人员为基础模块，以公关工作程序、公关专题活动、公关协调、网络公关、公关礼仪和案例分析为应用模块，体现以公关职业为核心，以技能要求为导向的教学主导思想，形成一

个完整性、逻辑性、专业技能性的教学框架。

充分发挥学生在教学中的主体地位，依托校内校外的实训设施和条件，以各工作任务的特点为依据，结合学生的实际情况，科学合理地设计、运用灵活多样的教学方法，形成既能激发学生学习兴趣，又能培养、提高学生实践能力的教学氛围，实现学中做，做中学。

三、课程目标

1. 知识目标

通过课堂教学和社会实践等多种形式，使学生认识公共关系性质、原则、职能、要素、对象、程序、类型、日常工作、礼仪，学习掌握公共关系工作程序各步骤的基本知识，学习掌握公共关系各项实务工作的基本知识，并通过公关实务的实习实践，掌握公关实务的基本技能。基本掌握塑造组织、个人形象的基本知识、规范，有意识地培养这些方面的素质和能力，为今后的职业生涯奠定良好的基础。

2. 能力目标

(1) 使学生能够理解、辨析公关中的一些易混淆的概念，培养其基本公关素质；

(2) 使学生掌握基本的礼仪规范和程序，能够在言行中注重礼仪规范的训练与养成；

(3) 懂得如何开展公共关系工作，懂得公关理论知识如何在实践中得到更好地应用；

(4) 掌握公关调查、公关计划、公关信息传播、公关效果评估、公关专题活动、接待工作、交际技巧、礼节习惯等公关的基本技能与技巧。

(5) 提高学生的公关文书写作、演讲、谈判、危机管理和社会交际等能力。

3. 素质目标

(1) 营造自主学习氛围，培养学生的思维能力和创新意识；

(2) 激发学生积极主动探索学习和团结协作精神；

(3) 提高公关意识，树立形象观念，培养职业素养。

四、学时分配

1	公共关系 基础知识	任务1 正确认 知公共 关系	公共关系的含义和特征	掌握公共关系的定义，熟练掌握公共关系的构成要素，理解公共关系的表现形式	会辨析公关活动	案例教学	普通教室
		任务2 熟知公共关系的 原则和 职能	公共关系的 原则和 职能	理解公共关系的 原则和 职能	会运用有 关知识进 行案例分 析	案例教学	普通教室
		任务3 理解公 共关系 构成要 素	公共关系的 构成要 素	掌握公共关系构 成三要素为主体、 客体、传播媒介	理解公共 关系构成 要素	案例分析 情景模拟	普通教室
2	公共关系 协调	任务1 内部公 共关系 协调	内部公共 关系协调 的方法	掌握与员工、与股 东公共关系协调 的方法	会协调、 处理内部 公众的关 系	案例分析 情景模拟	普通教室
		任务2 外部公 共关系 协调	外部公共 关系协调 的方法	掌握与顾客、政府、 媒介、社区公共关 系协调的方法	会协调、 处理外部 公众的关 系	情景模拟	普通教室
3	公共关系 工作程序	任务1 公共关 系调查	公共关系 调查的程 序、方法	掌握各种公共关 系的调查方法	会设计调 查问卷、 访谈提纲 会组织实 施调查	项目教学 情景模拟	模拟公司
		任务2 公共关 系策划	公共关系 策划的内 容、程序	掌握公共关系策 划的内容和公关 策划书的内容	会进行公 关活动的 策划，并 撰写策划 方案	情景模拟 案例分析	多媒体教 室
		任务3 公共关 系实施 与评估	公共关系 活动的模 式和实施 注意事项 公共关系 评估的内 容、方法	熟悉公共关系活 动模式和实施注 意事项，掌握公 共关系评估的内 容、程序及方法		情景模拟	多媒体教 室
		任务4 综合实 训	公共关系 工作程序 综合实训		会进行公 关活动调 查、策划、	情景模拟 项目教学	模拟公司

					实施及评估		
4	公共关系 专题活动	任务 1 模拟举办新闻发布会	新闻发布会的准备工作、议程 注意事项	熟悉举办新闻发布会的准备工作， 掌握新闻发布会的议程	会模拟举办新闻发布会	情景模拟	模拟公司
		任务 2 举办庆典、赞助、参观、展览会等活动	庆典活动、赞助活动、参观活动、 展览会的组织、议程 注意事项	熟悉庆典活动、赞助活动、 参观活动的策划和组织， 掌握庆典活动、赞助活动、 参观活动、展览会的议程	会运用相关知识解决实际问题	案例分析	多媒体教室
5	企业形象 管理	任务 1 企业形象塑造	企业形象的含义、塑造方法	掌握企业形象的含义特征，熟悉 塑造企业形象的方法		案例教学 讲授法 分组讨论	普通教室
		任务 2 CIS 设计与导入	CIS 的构成要素、导入的原则 和程序	熟悉 CIS 的构成要素、导入原则和 程序	会运用相关知识分析、解决 实际问题	案例教学 分组讨论	普通教室
6	网络公共 关系	任务 1 网络公关	网络公关特点、运作原则、活动 方式	了解网络公关特点和网络公关的 运作原则，掌握网络公关的活动 方式	会运用所学知识分析解决 实际问题	案例教学 分组讨论	多媒体教室
		任务 1 网络危机应对与处理	网络危机的预防与处理	了解网络公关危机的产生原因， 掌握网络公关危机的预防与处理	会运用所学知识分析解决 实际问题	案例教学 分组讨论	多媒体教室
7	公关危机	任务 1 正确认知公关危机处理	公关危机的概念、类型、产生原因， 公关危机处理的原则、程 序和方法	了解社会组织面临的公关危机类 型，理解产生危机的原因，掌握 危机处理的原则、程序和方法		案例教学	多媒体教室
		任务 2 妥善处理公关危机	公关危机处理的原则、程 序和方法		会进行危机处理方案的策划	情景模拟 分组讨论	多媒体教室
8	公关礼仪	任务 1	日常礼仪	熟悉介绍与交谈、		讲授法	多媒体教

		熟悉公共关系礼仪	和商务礼仪	握手与名片、仪容与服饰、化妆、拜访、电话礼仪等			室
		任务 2 个人形象设计	日常礼仪和商务礼仪		会运用公共礼仪知识进行恰当的自我形象设计	情景模拟	普通教室、镜子、化妆盒

六、课程考核评价

《公共关系实务》课程考核内容、方式及分值比例一览表：

	考核方式	考核项目	考核标准	
课程成绩 (100%)	课堂抽查 (20%)	知识、能力问答 (10%)	每个学生一学期课堂回答 2 次以上，要求回答内容基本正确、口齿清楚、思维敏捷	
		课堂考勤、学习态度 (10%)	遵守课堂纪律、无迟到早退、听课反应积极	
	项目型考核 (20%)	项目教学 (10%)	按照给定的专题，在规定的时间内搜集相关资料和信息，通过小组讨论和决策，制定解决方案，并进行当堂答辩，要求基本观点正确、条例清晰，论据充分、表达清楚以及体现团队合作精神。	
		案例讨论报告 (10%)	能够综合运用所学的理论知识对案例进行深入剖析，寻求解决的方案，要求能明确提出自己的看法，有独到的见解	
	仿真实训 (10%)	以特定情景为基础，承担并完成特定角色的工作，要求能结合情景的要求，较好地完成工作任务。		
	期末综合鉴定 (50%)	试卷测试理论知识 (20%)	对所学的专业知识进行全面的考核	
		试卷测试实践能力 (30%)	对相关的专业信息进行分析评价，考核学生对专业知识的综合运用能力	

公共关系实务课程的考核大致包括形成性考核和总结性考核两种类型，分值分别占 70% 和 30%，每类考核中都包括了理论知识的考核和实践能力的考核，形成性考核中的理论知识考核和实践能力的考核分值分别占 20% 和 50%，总结性考核中理论知识考核和实践能力考核分值分别占 20% 和 10% 左右，基本能够实现对学生专业综合能力的鉴定，尤其是形成性考核分值的提高，大大提高了

学生日常学习的积极性，有利于学生能力的培养。

七、课程教学组织

《公共关系实务》是一门应用型专业必修课程，因此，教学中不仅要对公共关系的基本规律、原理、特点和方法进行必要的讲解，更应注意理论联系实际，通过必要的案例讨论、情景模拟等实际操作，启迪学生的思维，培养公关技能。

本课程的理论教学主要运用讲授法、案例教学法、角色扮演法等教学方法进行教学。通过教学，使学生掌握公共关系的基本理论知识。

实训教学主要采用任务驱动、案例分析、仿真模拟等方法进行教学。通过教学提高学生的公关意识，培养学生的公关技能。

八、课程教学团队

共有2名教师承担本课程的教学。主讲教师应具有较高的学历，拥有丰富的较为完善的知识体系，拥有实际的工作经验和相应的技能，能全面了解课程的内容，熟悉相关实训活动实施的要求和方法，并能指导其他教师进行相应的教学工作，以保障本课程教学的整体质量和效果。教学团队应兼具不同等级职称和年龄的教师，应有来自行业、企业的兼职教师，以提高课程实训的效果。

九、教学资源

为保证实际教学需要，教学单位可根据具体情况，应具备下列教学条件：

（一）教材

王艳洁主编，《公共关系实务》（全国高职高专“十二五”规划教材）中国海洋大学出版社 2012年02月版。

（二）实训条件

为确保本课程实训教学环节的质量，应配备模拟实训室、计算机及网络等相应的硬件设施。

本课程可通过共享网络教学资源，包括授课教案、多媒体课件、课程练习、阅读书目、视频教学资料等，加强师生之间的沟通，促进学生的主动学习，为学生个性化学习创造良好的教学空间，提升教学效果。

（三）参考资料

杨俊主编，《新型实用公共关系教程》（普通高等教育“十一五”国家级规

划教材)，高等教育出版社 2008年01月版

谢红霞编著，《公关实训》（21世纪高职高专市场营销实训教程），东北财经大学出版社 2008年08月版

刘厚钧主编，《公共关系理论与实务》（高职高专市场营销专业系列规划教材），电子工业出版社 2009年06月版