

浙江省 2019 年 4 月高等教育自学考试

旅游公共关系试题

课程代码:06177

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 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,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 根据美国的拉斯韦尔提出的传播 5W 原则,下列选项中不属于公共关系传播过程的是
A. 信息内容 B. 组织领导 C. 传播效果 D. 传播者
2. 在公共关系发展历程中,伯纳斯时期又被称为_____时期。
A. 投公众所好 B. 说真话 C. 愚弄公众 D. 双向对称
3. 顾客在购买商品的时候,有些顾客会因为某商品的价位明显比同类产品高而简单地认为该商品值得购买或质量可靠。这种特性体现了公众的_____效应。
A. 首因 B. 移情 C. 晕轮 D. 刻板
4. 下列广告属于公共关系广告的是
A. 某公司制作企业宣传片 B. 某明星代言瓜子二手车
C. 某商家底价清仓 D. 某网站聚划算
5. 公共关系专业人员应当提供新闻媒介近期的宣传动向、新闻记者对本组织的了解程度等信息,这体现了公共关系的_____职责。
A. 参与决策 B. 交际能力 C. 自我调节 D. 咨询建议
6. 影响公共关系活动效果的因素有很多,通过对主要影响因素进行分析,重点策划,做到有的放矢。这种公关方案的优化方法被称为
A. 增益法 B. 重点法 C. 融合法 D. 轮变法

7. 社会组织为发布重大新闻或解释重要方针政策而邀请新闻记者参加的一种公共关系专题活动被称为
- A. 记者招待会 B. 产品发布会 C. 项目研讨会 D. 公关发布会
8. 由于社会成员遇到共同的社会事件或共同的问题,而且该事件对他们产生了不同程度的影响,他们往往具有相同或类似的态度和行为,因而形成了社会某组织的公众。这体现了公众的_____特征。
- A. 群体性 B. 同质性 C. 相关性 D. 多元性
9. IBM 公司规定产品一旦售出,IBM 就开始实施预防性维修保养计划,他们生产的每一种产品都订有维修日程表,公司的服务代表经常访问客户并检查设备。此项规定展现了 IBM 公司的
- A. 产品形象 B. 人员形象 C. 服务形象 D. 标识形象
10. 由于公共汽车的急刹车,一小伙子不小心踩到了一位姑娘的脚,姑娘骂了句“德性”,小伙子笑着说“错了,不是德性,是惯性。”使得姑娘哑然失笑,避免了争吵。这种语言沟通技法属于
- A. 委婉法 B. 幽默法 C. 暗示法 D. 模糊法

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

二、填空题(本大题共 7 小题,每空 1 分,共 14 分)

11. 组织形象的构成要素丰富多样,其中价值观念和管理哲学等是组织的_____形象,而产品的商标和特别的色彩等是组织的_____形象。
12. 公共关系是由_____、传播和_____三个基本要素构成的一个系统。
13. 公共关系传播的特点表现为_____的受制性、_____的求实性、传播渠道的多样性、传播方式的策略性、传播活动的高效性。
14. 目前国内外组织内部公共关系职能部门的设置大致可以分为_____、部门并列型和_____几种模式。
15. 评估标准是开展公共关系工作绩效的依据。类似于“在这个地区,我们的组织提高了 10% 的认知度”是公关评估的_____标准,而类似于“这次活动的影响很大”则属于公关评估的_____标准。
16. 公众态度有三个因素构成,其中,_____是最基础的成分,情感是主体对态度对象的情感体验,_____是主体作用于态度对象的行为准备状态。
17. 在公关的语言沟通常用技法中,_____是指运用迂回曲折的语言含蓄地表达本意的方法,而_____是通过语言、行为或其他符号把自己的意向传递给他人并引起反应的方法。

三、名词解释题(本大题共 6 小题,每小题 3 分,共 18 分)

18. 非语言沟通
19. 礼仪
20. 公共关系策划的实施
21. 创意广告
22. MI
23. 诚实守信

四、问答题(本大题共 3 小题,每小题 8 分,共 24 分)

24. 请阐述公共关系策划的原则。
25. 请阐述按公众的稳定性程度分类的结果。
26. 请阐述公共关系对社会的作用。

五、案例分析题(本大题共 2 小题,每小题 12 分,共 24 分)

27. 请结合以下案例阐述社会组织赞助的概念、分类和目的。

2018 年 6 月 2 日,由腾讯体育举办的首届超级企鹅足球名人赛在上海虹口体育场打响。现场,由皮尔洛、吉格斯、巴拉克等十余位国际巨星领衔的超级企鹅国际传奇队,对阵米卢挂帅,范志毅、杨晨领衔,以及全能艺人鹿晗加盟的超级企鹅中国明星队。这一体育与娱乐跨界的盛世,吸引了诸多高端品牌的关注。作为有百年底蕴的意大利超豪华汽车品牌,玛莎拉蒂成为了超级企鹅足球名人赛的指定用车。所有巨星,都乘坐着玛莎拉蒂来往于上海。

玛莎拉蒂中国销售总监沈钢在接受腾讯体育访问时表示:“玛莎拉蒂是一个拥有超过百年历史的意大利汽车品牌,奢华与运动是玛莎拉蒂的基因。纵观玛莎拉蒂的发展史,与竞技体育精神异曲同工,始终在竞争中不断超越自我,在历经一个个转折、坚持与突破后,成就如今的自己,而三叉戟标记正是这种挑战与进取精神的完美体现。所以在我们的日常跨界合作中,跟体育有频繁的联系,这次超级企鹅足球名人赛就是很好的合作。运动是玛莎拉蒂重要的品牌基因之一,除了赞助本次活动,品牌也一直积极参与各项体育活动,例如 IRONMAN 70.3 铁人三项,马球巡回赛等体育赛事,就在今年由著名的意大利航海家吉奥瓦尼·索迪尼掌舵的“玛莎拉蒂号”Multi70 以 36 天 2 小时 37 分 12 秒的绝对优势成功打破世界纪录。这些体育运动赛事,都是玛莎拉蒂一直追求的速度、运动,以及不断超越自己的精神。”(资料节选自中国公关网)

28. 请结合以下案例谈谈社会组织出现公共关系危机时应该采取的处理原则和程序。

据媒体报道,2019年2月9日,湖南省湘西自治州重大动物疫病防制指挥部办公室接到省防治重大动物疫病指挥部办公室通知,要求泸溪县重大动物疫病防制指挥部办公室对来源于吉首市凌云冷冻食品批发部冻库的产品进行抽样,在泸溪县好又多和万家福两家超市共抽取4个批次12份样品,经州动物疫病预防控制中心检测,其中由河南三全食品有限公司生产批次为20190113H的“三全灌汤水饺”3份样品为非洲猪瘟病毒核酸阳性。

对此,湘西自治州重大动物疫病防制指挥部办公室向媒体核对了该消息,并要求州食品药品监督管理局对吉首市凌云冷冻食品批发部冻库进行紧急排查,封存该批次所有产品,对全州各县市经营三全食品公司产品的网店立即下架该批次产品,采样送检,并根据检测结果做进一步处理。

2月9日至2月15日,一周时间过去,面对投资者的问询,三全食品在互动平台上的回答是没有收到相关权威部门的通知。

而从2月14日至2月17日,面对媒体的询问,三全食品选择了“缄默”。

2月14日晚间,有投资者在深交所互动平台上向三全食品提问:“有消息称三全灌汤水饺有三份样品被检测出非洲猪瘟病毒核酸阳性,该事件是否真实?”

2月15日,三全食品在互动平台上回应投资者的上述疑问称,该事件公司已关注,截至目前,公司没有收到相关权威部门的通知,公司将进一步核查此事件。

受此事影响,二级市场上,三全食品2月15日公司股价当日下跌3.58%,公司股价报收于7.55元/股。

2月17日,《证券日报》记者致电三全食品公司董秘李鸿凯电话,但是电话一直处于关机状态。而公司证券事务代表徐晓的电话接通后,在记者表明身份后,其立即挂断电话,之后,此电话就一直再没有接通。

三全食品目前涉及的是食品安全问题,其面对的不仅仅是投资者,而是全国的消费者,三全食品应该在第一时间对上述事件的进展对外发布公告,其“不回应、不沟通、不公告,且没有联系”的处理方式,说明公司治理方面存在一定的问题,其处理危机公关做得不够好。(《证券日报》2019年2月18日报道节选)