

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看，不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

英语/高等数学预备班：英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

基础学习班：依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

真题串讲班：教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析及近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

习题班：自考 365 网校与北大燕园合作推出，每门课程均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！[立即报名！](#)

自考实验班：针对高难科目开设，签协议，不及格返还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

全国 2009 年 4 月高等教育自学考试

公共关系案例试题

课程代码：03294

一、名词解释题（本大题共 6 小题，每小题 3 分，共 18 分）

1. 非营利性组织
2. 政府公共关系
3. 行动公众
4. 内部公共关系
5. 社区关系
6. 市场渗透

二、简答题（本大题共 6 小题，每小题 6 分，共 36 分）

7. 公共关系案例分析的一般程序有哪些？
8. 酒店与旅游业公共关系的特点是什么？
9. 为建立良好的媒体关系，组织需要在哪些方面做出努力？
10. 公共关系计划实施的要求是什么？

11. 简述说服公关的要求。
12. 品牌的功能主要体现在哪些方面？

三、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

13. 试述建立和发展政府关系的基本原则。
14. 试述危机处理的基本原则。

四、案例分析题(本题 12 分)

15. 北京喜来登长城饭店(以下简称长城饭店)是国内最早的五星级国际酒店之一。该酒店为了提高知名度和美誉度，开展了一系列卓有成效的公关活动，其成功的基础就在于进行了周密系统的调查研究。

长城饭店的公关调研通常由以下几个方面组成：

(1) 日常调查：

- ① 问卷调查。每天将问卷放在客房内，以此了解客人对饭店的总体评价、对各类服务质量的评价、对服务员服务态度评价等。
- ② 接待投诉。几位客务经理 24 小时在大堂值班，随时帮助客人排忧解难、受理投诉、解答各种问题。

(2) 月调查：

- ① 顾客态度调查。将每天向客人发放的调查问卷在月底汇总到喜来登总部进行综合分析。
- ② 市场调查。前台经理与在京各大饭店的同业人员每月进行一次交流沟通，互通情报，共同分析本地区的市场形势。

(3) 半年调查：

喜来登总部每半年召开一次世界范围内的旅游情况会，其所属各饭店的销售经理聚集在一起，相互沟通，使每个饭店都能了解世界旅游形势。

通过这种系统的全方位调研制度，饭店领导者能够做到有的放矢，科学决策，从而在激烈的竞争中立于不败之地。

问题：请运用公关调研的相关理论分析以上案例。

五、操作与应用题(本题 14 分)

16. 霓裳服装集团创立于 1979 年，其目标客户群是年轻时尚一族，尤其是崇尚个性、追逐流行时尚、讲究生活情调的高学历年轻白领女性消费群体。但是，众所周知，服装业是一个竞争激烈的行业，潮流趋势变化极快，而年轻消费者对流行的变化最为敏感。服装企业如果不能领导潮流，与时俱进，就会对目标消费者特别是年轻一族失去新鲜感和吸引力。

针对这种情况，霓裳集团决定在 2009 年公司成立 30 周年之际开展主题为“时尚传情，鼓舞青春”的大型公关活动，以此提升品牌形象，塑造品牌个性，吸引目标群体，进而在激烈的市场竞争中保持优势。

如果你被霓裳集团聘请为这次大型公关活动的策划人，你将如何运作？请写出你的公关策划思路。