

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 & 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！](#)

自考精品班 全力打造专属于学员个人的辅导计划，学员自入学当天便开始享受专属于自己的个性化辅导课程，专职教学辅导老师及班主任全程跟踪学员的学习情况，随时调整辅导方案，以保证学习计划的有效进行。帮助学员克服可能出现的学习上的怠倦、不良情绪的影响等情况。坚定考试必胜信念，并以最适合自己的方式，在短时间内掌握考试内容，全面提升学员的考试通过率。我们承诺，当期考试不通过，下期学费减半！[立即报名！](#)

浙江省 2009 年 7 月高等教育自学考试

旅游公共关系试题

课程代码：06177

一、填空题（本大题共 5 小题，每空 1 分，共 10 分）

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

1. 公共关系的三要素分别是社会组织、公众和_____。公共关系的本质是_____。
2. 公共关系社团具有组成人员广泛性、_____、工作内容的服务性、_____的特点。
3. 流行作为一种社会心理现象，具有以下特点：_____、时代性和_____。
4. 公共关系传播，是指组织通过大众传播媒介，辅之以人际传播的手段，向其内部及外部公众传递有关组织各方面信息的过程。公共关系的传播与沟通具有双向性、_____、_____和符号性的特点。
5. 组织形象分为组织的_____和实际社会形象。其中_____是公共关系工作的出发点或起点。

二、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，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 在公共关系历史上完成公共关系理论体系奠基的是美国著名公共关系顾问_____，他于 1923 年出版了被称为公共关系理论发展史上的“第一个里程碑”的专著——_____。（ ）
A. 爱德华·伯纳斯《原则宣言》 B. 斯科特·卡特李普《有效的公共关系》
C. 爱德华·伯纳斯《公众舆论的形成》 D. 斯科特·卡特李普《公众舆论的形成》
2. 在公共关系活动中，常会遇到各种矛盾和冲突，要妥善处理各种矛盾和冲突，就要有很强的（ ）
A. 交际能力 B. 自我调节能力
C. 应变能力 D. 创造能力
3. _____是最基本的社会组织，担负着社会经济领域中生产、交换、流通、分配等职能。（ ）
A. 生产组织 B. 经济组织
C. 商业组织 D. 政治组织
4. 以下关于公众理解错误的是（ ）
A. 公众是与特定的公关主体相互联系以及相互作用的个人、群体或组织的总和
B. 和公众相对应的是“非公众”而不是“个人”
C. 公众一般并不泛指社会生活中某一方面、某一领域中的个人
D. 高等院校的所有公众包括学生、教职员工、主管单位及部门
5. 在组织形象各构成要素中，_____是组织形象的软件部分。它包括组织的价值观念、管理哲学、历史传统、精神风尚、目标秩序、职业意识、职业道德、礼仪行为规范及口号、训诫等。（ ）
A. 环境形象 B. 服务形象
C. 文化形象 D. 标识形象
6. 以下几则广告属于响应广告的是（ ）
A. “李宁预祝 08 年奥运会圆满成功” B. “IBM 意味着最佳服务”
C. “以产业报国、民族昌盛为己任” D. “为了您和您家人的健康，请爱护环境”
7. 以下不属于开放式问卷特点的是（ ）
A. 这是一种可以自由回答的问卷 B. 难以进行量化统计分析
C. 比封闭式问卷的回收率高 D. 可以了解到回答者独特的观点
8. 在公共关系评估报告的各部分中_____是对正文内容的详细说明和补充，是正文的证明材料。（ ）
A. 封面 B. 目录
C. 后记 D. 附件
9. 在公交车上，把“请哪位同志给这位‘大肚子’让个座。”换成“为了祖国的下一代，请哪位热心人，给咱们‘有喜’的妇女大姐让个座。”这是在语言中运用了哪种公关语言艺术？（ ）
A. 幽默法 B. 委婉法
C. 暗示法 D. 模糊法
10. 礼仪是人类精神文明的产物，其中_____是指人们在社会交往过程中相互表示敬重和友好的行为规范。是一个人在待人接物时的外在表现。（ ）
A. 礼仪 B. 礼节
C. 仪式 D. 礼貌

三、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

- 1.下面关于公共关系理解正确的有（ ）
 - A.公共关系谋取的是公众的理解、信任和支持，有助于提高社会双文明程度
 - B.公共关系就是执行交际任务、负责信访接待、迎来送往等一般性工作
 - C.公共关系就是通过开展广告宣传来提升组织形象
 - D.公共关系靠的是双向信息沟通，提高组织信誉
 - E.公共关系产生于商品经济、市场经济高度发达的社会
- 2.以下属于营利性组织的有（ ）
 - A.金融组织
 - B.交通运输组织
 - C.政党组织
 - D.国家政权组织
 - E.商业组织
- 3.人际传播的特点有（ ）
 - A.受共同目标和行为规范的制约
 - B.传播方式随意
 - C.传播符号多样
 - D.传播面窄、容易失真
 - E.信息反馈灵敏
- 4.以下形式中属于访问调查的有（ ）
 - A.抽样调查法
 - B.访谈法
 - C.信访调查法
 - D.问卷调查法
 - E.电话访问法
- 5.在谈判过程中，倾听主要的技巧有（ ）
 - A.要全神贯注，做到“心到”
 - B.要用脑子分析对方说话的真意，做到“脑到”
 - C.要避免插话，做到“意到”
 - D.要适时做笔记，做到“手到”
 - E.要殷勤服务，做到“行动到”

四、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

- 1.公共关系公司
- 2.次要公众
- 3.MI（组织理念识别）
- 4.公共关系评估
- 5.公众意识

五、问答题（本大题共 2 小题，每小题 8 分，共 16 分）

- 1.请阐述公共关系传播沟通在组织不同的发展时期，其传播的内容和方法的不同侧重点。
- 2.简述实施有效传播的条件。

六、案例分析题（本大题共 2 小题，每小题 12 分，共 24 分）

- 1.位于某城市的市中心有一商场为了回笼资金、减少库存，要降价销售一批积压冰箱（无质量问题），请你帮忙选择一种合适的传播媒介，并说明原因。（注：请在广播、电视和报纸三种媒介中选择。）
- 2.96 年 6 月，湖南一名患者（身患冠心病、心衰、肺部感染等多种疾病），在服用三株口服液后三个月内皮肤出现症状，9 月病故。家属于 12 月向法院起诉，告济南三株药业有限公司。98 年 3 月，市中级人民法院判三株承担赔偿责任。期间全国多家媒体对此进行了报道，一时谣传四起。受此事打击，竟将这家有着总资产达到数十亿、经营涉及医药、保健品、化妆品、医疗器械、农业科技五大产业，员工 15 万人，在各地有 400 家子公司，2210 个办事处，13500 个工作站，销售可达 80 亿元的大型企业集团，变成了一个员工仅余 2 万人，子公司 100 余家，工作站和办事处几乎全部关闭，产品在湖南出现零销售的悲惨局面。99 年 3 月，湖南省高级人民法院作出终审判决，“三株”胜诉，但

为时已晚，已导致了数十亿的损失，十多万工人下岗，还有无法估量的“三株”产品形象、企业形象、品牌形象的惨重损失。

- (1) 请结合上例，说明公共关系危机的特点。(7分)
- (2) 为了防范危机的产生，组织应具备哪些意识？(5分)



自考365
www.zikao365.com