

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务 | <input checked="" type="checkbox"/> 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务 |

开设班次：（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班	套餐班	实验班	习题班	高等数学预备班	英语零起点班
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	--------

网校推荐课程：

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论（财经类）	英语（一）	英语（二）	线性代数（经管类）
高等数学（工专）	高等数学（一）	线性代数	政治经济学（财经类）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

[更多辅导专业及课程>>](#)[课程试听>>](#)[我要报名>>](#)

全国 2010 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. 营利性组织
2. 内部公众
3. 媒体关系
4. 社区关系
5. 品牌个性
6. 市场开拓

二、简答题（本大题共 6 小题，每小题 6 分，共 36 分）

7. 简述酒店和旅游业公共关系的作用。
8. 简述汽车行业公共关系的目标和内容。
9. 简述媒体行业开展公共关系的主要形式。
10. 简述组织遭遇危机时内部公共关系应发挥的重要作用。
11. 简述公共关系案例的基本特征。
12. 处理社区关系应做好哪些工作？

三、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

13. 论述政府公共关系的特定内涵。

14. 论述大型活动的特点。

四、案例分析题(本题 12 分)

15. 为了更好地迎接 2010 年上海世博会, 主办方策划实施了题为“走进世博会——中国 2010 年上海世博会暨世博会历史回顾展览”的大型全国巡展。2007 年 8 月 5 日是世博会开幕倒计时 1000 天, 巡展在上海正式开始。在此后的 900 天里, 主办方在中国 31 个省区市及港澳台地区一共举办了 36 场展览, 吸引了超过 300 万人次的国内外观众参观。这一系列活动最终于 2010 年 1 月 21 日世博会倒计时 100 天之时在湖北圆满落幕。巡展用各种高科技手段, 为观众展示了世博会的发展历程、中国参加世博会的经历以及上海世博会的场馆设计等内容。国际展览局秘书长洛塞泰斯特地发来贺信, 盛赞这次活动是一项创新, 它让参观者未到世博园区, 却能提前感受世博会的氛围, 吸引更多人关注世博会, 了解世博会。此次巡展获得了预期的效果, 是一次成功的公关活动。

问题: (1) 案例中的活动属于公共关系议题管理的何种模式?

(2) 结合案例分析这种议题管理模式的基本原则。

五、操作与应用题(本题 14 分)

16. A 奶糖是中国名牌产品, 远销多个国家和地区。近日, A 的品牌所有者——A 集团接到东南亚某国经销商来电称: 该国食品药品监督管理局对从中国进口的部分食品进行检验, A 奶糖被检测出甲醛成分超出正常标准, 该国政府随即宣布禁止销售该商品。

这一消息经该国电视新闻网公布后, 美国、新加坡、澳门、香港等地的媒体也都进行了报道。一时间, A 奶糖的品牌信任度一落千丈, 消费者纷纷退货并要求给予赔偿, 各地经销商也将 A 奶糖撤下柜台。由于涉及公共健康安全, 世界卫生组织和各国政府也对此表示高度关注。A 集团面临前所未有的品牌信任危机。

如果你是 A 集团的公关部门负责人, 你将采取哪些措施来化解这一危机? 请写出你的应对思路。