

- |  |   |
|--|---|
| <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"/> 历次学员极高考试通过率 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 2011 年 7 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. 跨国公众
3. 政府关系
4. 大型活动
5. 赞助公关
6. 公共关系调研

### 二、简答题(本大题共 6 小题，每小题 6 分，共 36 分)

7. 简述公共关系案例的构成要素。
8. 简述媒体行业公共关系的原则。
9. 简述政府公共关系的特殊性。
10. 简述说服公关需要重点解决的问题。
11. 简述新产品上市中公共关系活动应注意的问题。
12. 简述组织建立良好媒体关系的方式。

### 三、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

13. 论述品牌建立战略实现的战术步骤。
14. 论述汽车企业公关在策划与实施中应把握的基本问题。

### 四、案例分析题（本题 12 分）

15. 2010 年 1 月至 6 月，某企业连续发生员工跳楼事件，成为境内外舆论广泛关注和探讨的话题。面对沸沸扬扬的舆论，该企业一开始采取了回避与沉默的态度。但因自杀人数的不断攀升，企业董事长后来亲自出面，陪同媒体参观工厂，召开新闻发布会，鞠躬道歉，并且展开一系列的内部公关策略：主动配合政府彻查事件；宣布为所有员工加薪；为员工提供心理咨询；邀请外部专家成立企业监察团监察企业用工情况，同时为企业管理提供决策参考；在全厂加装自杀防护设施等。

问：(1) 内部公共关系的目标是什么？

(2) 结合案例分析企业内部公共关系的运作策略。

### 五、操作与应用题（本题 14 分）

16. 2010 年 2 月，由于某款品牌汽车的油门踏板和脚垫存在安全故障，某跨国汽车公司开始召回在中国销售的该款品牌汽车。在“召回门”愈演愈烈之时，中国国家质量监督检验检疫总局就该公司汽车加速踏板等缺陷发出风险警示通告，希望消费者谨慎使用部分车型，同时在全国范围内搜集缺陷信息，从而使该公司陷入信任危机。面对社会公众的质疑，该公司的危机公关策略曾出现重大失误，但是该公司重新调整公关策略，危机才没有越演越烈。

问：(1) 危机管理一般分为几个阶段？

(2) 如果你是该公司公关部负责人，应对危机应该遵循哪些公关原则？