

- |  |   |
|--|---|
| <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 2012 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. 公共关系主体
2. 内部公众
3. 研究设计
4. 市场占领
5. 议题管理
6. 品牌表现

二、简答题(本大题共 6 小题, 每小题 6 分, 共 36 分)

7. 简述公共关系案例研究的意义。
8. 简述营利性组织公共关系的特点。
9. 简述跨国公共关系的基本原则。
10. 简述品牌的功能。
11. 简述说服公关的要求。
12. 简述酒店与旅游业公共关系的作用。

### 三、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

13. 论述内部公共关系运作的主要内容。
14. 论述建立和发展政府关系的基本原则。

### 四、案例分析题(本题 12 分)

15. 2011 年 3 月 15 日, ×× 食品集团被媒体曝光在生产过程中使用了含有“瘦肉精”的猪肉。事件发生后, 该集团在 48 小时内发布了两次致歉声明, 承认媒体报道属实。×× 食品集团还召开视频会议, 安抚企业员工和经销商。此后, 集团领导又屡次召开大型会议, 向公众道歉, 并许诺愿意承担相应责任, 使公众感受到了该企业的诚意与责任感。与此同时, ×× 食品集团立即收回在市场上流通的问题产品, 责令工厂停产整顿, 对相关责任人予以处罚, 加强对产品的检验。在此后一个多月的时间里, 全国 100 多个地区的质检部门对该集团产品进行普查和抽查, 均未检出“瘦肉精”。除此之外, ×× 食品集团还积极配合政府相关部门对生产制造“瘦肉精”人员的调查取证工作, 最终将犯罪分子绳之以法。

事件平息后, ×× 食品集团把 3 月 15 日定为“×× 食品安全日”, 并与权威的中国检验认证集团签订协议, 由后者对其产品实行全方位质量监督检验。×× 食品集团还在电视、电台、网络、报纸等媒体播发广告, 向公众传递这一信息, 增强公众对其产品的信心, 树立企业的良好形象。

问题一: ×× 食品集团的“瘦肉精”风波属于什么类型的公关事件?

问题二: 结合案例分析 XX 食品集团处理这一事件的成功之处。

### 五、操作与应用题(本题 14 分)

16. 休闲服饰是某知名服装公司的主打产品, 公司的目标客户群主要是讲究个性时尚、注重休闲消费的都市白领消费群体。为进一步拓展全国市场, 该企业决定在 2012 年公司成立 20 周年之际开展主题为“引领时尚, 飞扬个性”的大型公关活动, 以此来塑造品牌个性, 吸引目标消费者, 提升市场影响力, 从而在激烈的服装市场竞争中保持优势。

问题: 作为此次活动的公关策划人, 请简要写出你的策划思路。