

- | | |
|--|---|
| <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 2012 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. 专题性案例
2. 营利性组织
3. 知晓公众
4. 社区关系
5. 市场扩张
6. 研究假设

二、简答题(本大题共 6 小题，每小题 6 分，共 36 分)

7. 简述案例分析的一般方法。
8. 简述媒体行业公共关系的公众分类。
9. 简述跨国公共关系的工作内容。
10. 简述政府公共关系的沟通方式。
11. 简述在面对危机时组织内部公共关系的主要作用。
12. 简述整合营销传播的基本特征。

三、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

13. 论述组织建立和发展政府关系的基本原则。
14. 论述 IT 与高科技行业公共关系手段整合的主要表现。

四、案例分析题(本题 12 分)

15. iPhone 是美国苹果公司的知名手机品牌,自上市以来一直受到世界各地消费者的追捧。2011 年初,苹果公司宣布将在 2011 年中推出新一代 iPhone,并通过媒体强调新产品的技术优化,显示苹果公司一直在挑战新技术。2011 年 5 月,消费者翘首期盼的 iPhone 5 并未如期面市,取而代之的是 iPhone 4 的升级版 iPhone 4S。但 iPhone 5 的“失约”并没有造成消费者对苹果公司技术能力的质疑,iPhone 4S 上市后,依旧出现了良好的销售势头。

问:(1)该案例属于公共关系议题管理何种模式?

(2)请运用公共关系议题管理的有关原则,分析苹果公司的成功之处。

五、操作与应用题(本题 14 分)

16. 2010 年 3 月,某省发生了高温疫苗导致部分儿童受感染住院的事件,经媒体报道以后引起公众广泛关注。在事件最初的传播过程中,没有一条消息来自当地官方,结果造成流言四起。其间先是记者爆料,再是新华网出面澄清,接着是爆料者证明调查的真实性,随后又是受害者家长收到恐吓短信。尽管后来相关主管部门也采取了很多措施,抽调精兵强将组成专家组,对 15 名儿童病例重新进行研究分析,警方也受理了家属遭恐吓事件,但相关部门在公众心目中的形象仍大受影响。

问:(1)危机管理一般分为哪几个阶段?

(2)如果你是相关部门的负责人,处理这次事件时应该遵循哪些原则?