

全国 2014 年 10 月高等教育自学考试

公共关系案例试题

课程代码:03294

请考生按规定用笔将所有试题的答案写在答题纸上。

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

一、名词解释题 (本大题共 6 小题, 每小题 3 分, 共 18 分)

1. 内部公共关系
2. 公共关系主体
3. 行动公众
4. 媒体关系
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. 简述酒店与旅游业公共关系的作用。
8. 简述社区关系的特点。
9. 简述公关效果评估的基本程序。
10. 简述组织建立和发展政府关系的基本原则。
11. 简述公共关系案例研究的意义。
12. 简述组织策划与实施大型活动的步骤。

三、论述题 (本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

13. 具体论述内部公共关系的运作主要包括哪几个方面?
14. 论述全球化视角下从事跨国公共关系活动的组织必须做好哪些工作?

四、案例分析题（本题 12 分）

15. 2011年3月11日，日本大地震引发福岛第一核电站发生核泄漏事故。16日，网上盛传日本核泄漏将扩散到中国，海水质量将受到核污染，今后产的海盐不安全，并说补碘可以防止核辐射等。传言导致多个省份出现食盐抢购潮。

17日，国家发改委、商务部、工信部等相关部门第一时间在官网上辟谣，并举行新闻发布会向各大媒体发布官方消息，要求各地立即开展市场检查，坚决打击造谣惑众、恶意囤积、哄抬物价、扰乱市场秩序等不法行为；同时积极与相关部门协调配合，多方组织货源，保障食用盐等商品的市场供应。

同日上午，中国盐业总公司也通过官方网站发布了一份紧急通知，强调确保食盐市场供应稳定，并以“中国盐业总公司应急工作小组”的名义进行微博访谈，回答网友关切的各种问题。经过相关部门的及时沟通，食盐抢购潮逐渐平息。

问题：（1）政府公共关系的主体具有什么样的特殊性？

（2）结合以上案例，分析政府公共关系有效沟通的主要方式。

五、操作与应用题（本题 14 分）

16. 2011年12月24日，国家质量监督检验检疫总局在其网站上公布近期全国液体乳产品抽验结果，国内某知名乳制品企业分公司生产的一批次纯牛奶产品被检出黄曲霉毒素 M1（已知的致癌物，具有很强的致癌性）超标 140%。当天各大门户网站、传统媒体都对此事进行了报道。此消息一出，即引发网民的强烈反应。

12月25日凌晨，该公司在其官网上承认这一检测结果并“向全国消费者郑重道歉”。

12月26日，该公司相关负责人在回应网民的质询时称：“产生问题产品的原因是，一批饲料因天气潮湿发生霉变，奶牛在食用这些饲料后，原奶中黄曲霉毒素超标。”网民对此反映强烈，认为该公司对此关乎消费者性命安全的严重事件，却轻描淡写，推御责任，是极度的职业道德缺失；并将此嘲讽为“都是草的错”。

由于对问题的严重性认识不足，加上应对不妥，此事件终于酿成了一场公关危机，不仅损害了该公司最大单一股东——某大型央企的企业形象，连监管部门的工作也遭到了质疑。

问题：（1）为什么一次产品抽验结果会引发这么严重的公关危机？

（2）如果你是该公司公关部的负责人，应对这次危机时应该遵循哪些原则？