

全国 2015 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. 公共关系案例
2. 跨国公共关系
3. 政府公共关系的直接沟通
4. 边缘公众
5. 非正式沟通
6. 赞助公关

二、简答题(本大题共 6 小题,每小题 6 分,共 36 分)

7. 简述 IT 与高科技行业的内部公共关系应如何开展工作。
8. 简述公共关系的公众特征。
9. 简述组织内部公共关系的基本原则。
10. 简述公共关系计划的实施要求。
11. 简述新产品上市的阶段划分。
12. 简述营利性组织公共关系的特点。

三、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

13. 论述媒体行业公共关系的原则。
14. 论述处理社区关系应做好的工作。

#### 四、案例分析题（本题 12 分）

15. 近年来，国内一些地方相继发生市民反对政府筹建垃圾焚烧厂的群体事件。为促进与公众的沟通理解，相关政府部门积极与市民展开“寻找共识，寻找良策”的互动。2010年2月22日，某市的市政管理部门邀请了部分对筹建垃圾焚烧厂持反对意见的市民代表，赴日本、澳门等地考察学习有关垃圾处理的先进方法与经验。考察结束后，双方均深刻认识到建设垃圾焚烧厂的重要性和必要性，并一致认为互相指责解决不了问题，沟通才是有益的。接着，部分市民代表的态度有了很大的转变，从过去坚决反对筹建垃圾焚烧厂转而积极支持建设垃圾焚烧厂。

问题：（1）政府公共关系的客体具有什么样的特殊性？（3分）

（2）结合政府公共关系的特定内涵，分析该案例中政府公共关系的成功之处。（9分）

#### 五、操作与应用题（本题 14 分）

16. 2011年3月，央视“3·15”晚会点名批评了国内某肉制品企业的部分产品存在添加“瘦肉精”等问题，一时间引发媒体和消费者的关注，也给该企业的品牌形象和产品销售带来了巨大的负面影响，很多地方的超市出现了该品牌肉制品下架或销售额下降的情况。该企业陷入了一场信任危机。

问题：（1）危机管理一般分为哪几个阶段？（3分）

（2）如果你是该公司公关部负责人，对这次危机应该实施哪些步骤？（11分）