

浙江省 2015 年 10 月高等教育自学考试
旅游公共关系试题

课程代码:06177

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

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. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 在组织的不同发展时期,传播的内容和方法应有不同的侧重。其中,当组织处于何种时期时,应致力于维护其现有的良好形象,巩固已有成果。
A. 顺境时期 B. 创建时期 C. 逆境时期 D. 危机时刻
2. 公共关系部的设置需要遵循一定的设置原则,以下不属于这些原则的是
A. 精干原则 B. 多层次原则 C. 适应协调原则 D. 管理幅度适当原则
3. 不少人认为,男性的工作能力比女性的工作能力易受到肯定。这种现象属于公众知觉对公众行为影响表现中的哪一种?
A. 思维效应 B. 晕轮效应 C. 首因效应 D. 刻板效应
4. CI 是“Corporation Identity System”的缩写,其中文含义为“企业(或机构)识别系统”,它由三个具体的识别系统构成,其中_____是 CI 的动态识别,而_____又是 CI 的静态识别符号,是具体化、视觉化的传达形式。
A. VI、BI B. BI、VI C. BI、MI D. MI、VI
5. 理念识别,简称 MI,它是企业识别系统的重要组成部分,以下不属于 MI 内涵的是
A. 经营宗旨 B. 经营方针 C. 企业环境 D. 价值观念
6. 学者研究发现,观众对广告片的注意力是在最初的_____秒钟,此后,注意力会下降。
A. 5 B. 6 C. 7 D. 8

7. 作为公共关系调查的常用方法之一的访问调查可分为三种具体形式,以下不属于这三种具体形式的是
- A. 访谈法 B. 问卷法 C. 信访 D. 电话访问
8. 在人类的社会交往中,语言沟通是人们最广泛使用的沟通方式,公关语言艺术颇为考究。如学贯中西的林语堂先生在一次演讲中讲到:“女士们、先生们——我觉得,绅士们的演讲应该像女人们的裙子,越短越好……”——这属于哪种公关语言技法?
- A. 委婉法 B. 模糊法 C. 暗示法 D. 幽默法
9. 人们在社会交际过程中相互表示问候、致意、祝愿、慰问等的惯用形式,如握手、鞠躬、访友等,即为
- A. 礼节 B. 礼貌 C. 仪式 D. 习俗
10. 庆典是社会组织为庆祝某一重大事件而举行的一种公共关系专题活动,而纪念活动又是一种重要的庆典形式,以下不属于纪念活动范畴的是
- A. 消费者权益日 B. 余姚的“杨梅节”
C. 北京奥运会开幕式 D. 某公司的周年庆

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

11. 公共关系活动是一种信息传播活动,它需要通过一些媒介实现对组织信息的传播和宣传推广。而以下哪些属于进行公共关系宣传活动所不可缺少的工具?
- A. 新闻媒介 B. 赞助活动 C. 广告
D. 公益活动 E. 制造新闻
12. 根据不同的划分标准,可以对社会组织进行不同的分类。其中根据组织的性质、功能、目标,可以将组织划分为以下哪几种类型?
- A. 经济组织 B. 政治组织 C. 群众组织
D. 文化组织 E. 宗教组织
13. 公共关系传播的基本要素包括
- A. 信息载体 B. 传播者 C. 中间方
D. 接受者 E. 信息符号
14. 组织形象策划就是为形象的塑造出谋划策、制订方案。根据公共关系活动实践,公共关系策划应该遵循以下哪些原则?
- A. 公众优先原则 B. 实事求是原则 C. 灵活新奇原则
D. 营造声势原则 E. 效益和心理的原则

15. 人们在见面、分别、祝贺、感谢时,以及表示友好、和解、合作时常常会使用握手礼。握手应遵循一定的顺序,以下行为正确的是
- A. 上级与下级握手,应由下级先伸出手来
 - B. 女士与男士握手,应由女士先伸出手来
 - C. 已婚者与未婚者握手,应由已婚者先伸出手来
 - D. 社交场合的先到者与后来者握手,应由后来者先伸出手来
 - E. 主人与客人握手,应由主人先伸出手来

非选择题部分

注意事项:

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。

三、填空题(本大题共 5 小题,每空 1 分,共 10 分)

16. 由于_____在公关理论和实践方面的卓越建树,他被认为是“现代公共关系学之父”;而完成公共关系理论体系奠基的是美国著名公共关系顾问_____。
17. 作为组织形象的构成要素,文化形象是指通过系列文化要素展现出来的形象,是组织形象的_____部分;而_____则是指通过组织的相关环境设施所展现的形象,它对组织起着烘托装饰的作用,是组织形象的硬件部分。
18. 公共关系调查的内容主要涉及四个方面,具体包括组织基本情况的调查、_____、_____和公关活动环境调查。
19. 全身着装颜色搭配最好不超过_____种颜色,而且以_____种颜色为主色调,颜色太多则显得乱而无序,不协调。
20. 新闻发布会又称_____,是社会组织为发布重大新闻或解释重要方针政策而邀请_____参加的一种公共关系专题活动。

四、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

- 21. 公共关系
- 22. 公共关系公司
- 23. 征询广告
- 24. 公共关系策划
- 25. 非语言沟通

五、问答题(本大题共 2 小题,每小题 8 分,共 16 分)

26. 以公众与组织之间关系的稳定程度为标准,公众可分为哪几类,并简述之。

27. 简述网络传播对公共关系传播方式的影响。

六、案例分析题(本大题共 2 小题,每小题 12 分,共 24 分)

28. 请结合以下案例谈谈影响公共关系实施的因素。

2010 年 7 月 24 日,德国杜伊斯堡举行的“爱的游行”音乐狂欢节活动,不幸发生严重踩踏事故,至少造成 15 人丧生,还有数十人受伤。

当地时间 24 日下午 5 时左右,在大量人群经过一条拥挤的地下通道前往演唱会时,整个现场一片混乱,到处是惊慌失措的人群,大家疯狂涌向出口逃生,将小小的隧道挤得水泄不通,给救援工作造成了极大困难。“爱的游行”活动起初意在向人们展示和平,后来变成大型街头电子音乐狂欢节,每年都吸引着大批游人前来参加,这项狂欢活动每年都能为各行各业带来一亿美元以上的收入,以及即便通过金钱也买不到的“国际宣传效果”。

一场大规模节庆聚会的策划有多个维度——文化、社会、经济、形象、情感等。始于 1989 年的“爱的大游行”,以绚烂服饰、劲爆舞乐著称。据当地媒体报道,此次近百万来自欧洲各地的参与者中,大多数是 18 岁至 25 岁的年轻人,一些人还携带酒精饮料、违禁药品参加“游行”。这样的狂欢“特色”,在一定程度上为安全埋下隐患。而且此前主办方预计有 10 万人会来参加此次音乐节,但实际到场却达到 140 万人。

29. 请结合以下两个公共关系危机案例阐述公共关系危机的类型与特点。

a. 东航“返航门”

事件回顾:2008 年 3 月 31 日,东航云南分公司 18 架航班“集体返航”,千余名旅客滞留机场,官方表示是由于天气原因所致。4 月 2 日,有消息称,“返航”是由于飞行员停工造成,但东航仍坚持称返航是天气原因所致。4 月 3 日,有消息称,东航与停飞飞行员协商尚未达成一致。4 月 4 日,民航云南监管办封存返航航班资料、目的地机场天气实况及相关飞行数据。4 月 5 日,东航称调查返航原因,如证实人为因素将依法严处。4 月 6 日,东航就“返航”事件道歉,但仍坚持是因为天气原因。中国民航局派出工作组开始调查该事件。4 月 7 日,东航承认“返航”事件存在人为因素,称已对涉嫌当事人实施停飞和调查处理。4 月 16 日,民航局就东航“返航事件”作出处罚决定。民航西南地区管理局要把涉及停航的东航 2 条航线、部分航班上报民航局,当时尚未确定具体哪一航线停航,直到 4 月 22 日才对外公布,停止东航两条航线经营权,调减东航的昆明至丽江、中甸等 6 个目的地城市约 20 个航班。

b. 惠普“蟑螂门”

事件回顾：央视在2010年“3.15”晚会上对两款惠普笔记本电脑的大规模质量问题进行了报道，惠普公司客户体验管理专员在接受采访时，对惠普笔记本的故障原因作出自己的解释：中国学生宿舍的蟑螂太恐怖！此言一出，随即引起消费者愤怒，网友创造《蟑螂之歌》讥讽惠普。3月16日凌晨，惠普在其中文官网公开道歉，并推出“客户关怀增强计划”，即为问题笔记本电脑提供延长保修等服务。惠普表示考虑对曾支付过主板的邮寄和维修费用的用户提供补贴，但未对消费者的召回要求给予回应。