浙江省 2021 年 4 月高等教育自学考试

旅游公共关系试题

课程代码:06177

- 1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
- 2. 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。

选择题部分

- 2-1	- ==	由	ᅚᄌ	
iΠ	E意	垂	ᄱ	
-	_ /&	J .	~	•

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。在每小题列出的备选项中只有一项 是最符合题目要求的,请将其选出。
- 1. 下列公共关系危机中属于组织行为不当引起的是

A. 重大偷窃事件

B. 环境污染

C. 媒介失实报道

D. 使用劣质产品

2. 在对待组织内部成员时,将工作重点放在情感的沟通上,强调组织成员对其组织的权利和义 务,发现和解决组织内部员工队伍中存在的不满情绪,有效防止员工出现极端事件或投诉。 这一过程体现了公共关系的作用。

A. 调节

B. 应变

C. 凝聚

D. 游说

3. 在下列组织类型中,属于营利组织的是

A. 煤气公司

B. 银行

C. 广播电台 D. 电力公司

4. 是公众的意见与看法,是指一群人在相互交流或沟通之后,以明确的语言和态度表达 出来的对某一事物的意见和看法。

A. 舆论

B. 流言

C. 需要

D. 认知

5. 下列仪态基本要求叙述正确的是

A. 男十站立时双脚呈现 V 字形

B. 大笑展现真性情

C. 行走时需要双臂大甩手

D. 正式场合入座时要轻柔和缓

06177# 旅游公共关系试题 第 1 页(共 4 页)

6是一种事先对问题确定了可供选择的答案的问卷,被调查者根据各自的情况进行判						
断,在其中选择一个或多个自认为恰当的答案,多用来调查事实、态度、行为等方面问题。						
A. 外部传播公众性	Ė	B. 传播主体职	B. 传播主体职业化			
C. 封闭式问卷		D. 手段综合性	D. 手段综合性			
7. 传播方式较为随意、传播符号多样、信息反馈灵敏的公共关系传播形式是						
A. 组织传播	B. 群体传播	C. 人际传播	D. 网络传播			
8. 下列因素属于公共关系实施的信息因素的是						
A. 实施人员之间每	快乏沟通	B. 不可控制的	B. 不可控制的外部环境			
C. 临时突发的事件		D. 公众的习俗	D. 公众的习俗和习惯			
9. 哈尔滨的"冰雪节"、北京的"地坛庙会"、潍坊的"风筝节"、塘栖的"枇杷节"等活动属于公						
共关系专题活动中的						
A. 展览会	B. 纪念活动	C. 赞助	D. 新闻发布会			
10. 下列属于副语言的是						
A. 面部表情	B. 饰品	C. 服装	D. 咳嗽			
非选择题部分						
); - 本事項						
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。						
, w, m = 4 , = 10 , 10 , 10 , 10 , 10 , 10 , 10 ,						
二、填空题:本大题共7小题,每空1分,共14分。						
11. 新闻发布会是	为发布重大新闻或解释重要方针而邀请参加的一种公共关系					
专题活动。						
12. 公共关系的	12. 公共关系的 是通过信息的采集、处理和反馈来发挥的,其实质是对 的一种					
利用。						
13. 公共关系传播的基本要素包括信息符号、信息载体、和。						
14. 组织形象是社会公众对组织的全部看法和评价,可以分为和。						
15. 作为公共关系行为主体的社会组织,一般都具有、目的性、和适应性等基本						
特征。						
16是指人们在交往过程中互相表示敬重和友好的行为规范,而是人们在社会交						
际过程中相互表示问候、致意、祝愿、慰问等惯用形式。						
17. 关系组织生死存亡,决定组织成败的公众被称为;对组织的生存和发展有一定影响						
但无决定性意义的公众是。						
06177# 旅游公共关系试题 第 2 页(共 4 页)						

- 三、名词解释题:本大题共6小题,每小题3分,共18分。
- 18. 三 T 原则
- 19. VI
- 20. 公共关系评估
- 21. 流言
- 22. 庆典
- 23. 公共关系礼仪
- 四、问答题:本大题共3小题,每小题8分,共24分。
- 24. 请阐述国外近现代公共关系发展的四个阶段。
- 25. 请阐述倾听的概念和作用。
- 26. 请阐述大众传播的特点。
- 五、案例分析题:本大题共2小题,每小题12分,共24分。
- 27. 请结合以下案例谈谈什么是公共关系广告? 公共关系广告与广告有哪些区别?

2000年6月7日美国法官托马斯·杰克逊将微软公司"一拆两半"后,微软一方面立即表示上诉,跟司法部"奉陪到底";另一方面,迅速进行危机公关,争取社会大众的同情和支持。

公关的"压轴之作"就是做电视广告。微软公司以"迅雷不及掩耳之势"推出了一则新广告。在片中,比尔·盖茨现身说法,大谈微软的未来,对社会的贡献,其词恳切,其情殷殷,加上背景音乐的伴奏,别具一番韵味。

广告中,盖茨以深沉的声音宣布:"我们正在发展下一代的软件……它将理解你的声音,满足你的需要,保护你的隐私,而且,无论您身处何处,它都可以将您连接到互联网。它还能帮助您的小孩学习,能为您的事业提供新的工具,使您在即将到来的数字时代中取得成功。"接着,盖茨颇有感情地谈起微软:"在过去25年里,我们所做的一切,就是开发更好的软件,这就是我们的激情,激情将永远存在。"最后,盖茨以一句极具自信和乐观的话语结束——"最好的将到来"。

其实,这是那一段时间来,盖茨第二次为微软公司做广告。上一次是在 2000 年 3 月, 当时杰克逊法官裁决微软违反了《反垄断法》。在那则广告里,盖茨回顾了公司创业之初 的艰辛。

微软公司表示,除了盖茨做电视广告外,公司还将在报纸上刊登广告,广告是盖茨和微软首席执行官史蒂夫·巴尔默的一封公开信,在信中,这两位微软的掌门人再次重申了上诉的决心。

06177# 旅游公共关系试题 第 3 页(共 4 页)

28. 请结合以下案例阐述社会组织公共关系危机的特点及如何防范危机。

在2018年315当天,本该负责为客户处理危机的亚洲最大公关公司蓝色光标被诉坑员工,为蓝色光标公司带来了危机。

3月15日凌晨,某就职于蓝标两年多的员工在公众号发文,质疑蓝标大幅度裁员,并 用威胁手段逼退员工。

由于事件发生在315 敏感时期,加上"蓝色光标"的行业知名度,文章在数小时内迅速扩散,上午十点阅读量已破十万。

在此阶段纵观各方态度,大部分网友力挺发文员工,谴责蓝标霸道行为。前蓝标员工中有表示站队当事人,也有不少蓝标前员工和同行态度中立,同时网络上也出现各种博取 眼球的谣言。

13:30 左右,蓝标 COO 答复媒体,称事件为个案。但网友很快以自身经历对"个案" 说法进行反驳,同时不少网友指责蓝标回应能力让人失望。

当天下午,网上流传出两封蓝标内部邮件,蓝标高层在内部邮件中对事件进行回应,指 出发文女员工问题所在。因内部邮件把当事人姓名、部门等信息完全公开,网友认为蓝标 侵犯了"隐私权",进一步质疑蓝标内部管理混乱。

赶在315晚会前,事件出现反转,蓝标疑似"公关"成功。当事人删文致歉。晚上 19:10,蓝色光标终于在官方公众号和微博正式对外发布声明,并与员工达成共识,员工删除公众号文章并就不良影响致歉;就在同一天,蓝标公司老板发内部公开信,尽数该员工在职期间的各种不专业、不尽责行为,让其他员工引以为戒,事件得以解决。

但是有网友对于蓝色光标的声明进行指责,也有网友咬文嚼字,继续怼蓝标,同时也能 看到蓝标在职员工站出来支持东家。

从事件脉络可以看出,虽然蓝标此次危机事件仅维持一天时间,但其的爆发性和危害性不容小觑。#蓝标逼退员工#话题讨论量200万+,蓝标股价跳水跌近7%!

3月22日,当事员工在公众号连续发布两篇文章,一篇《蓝标事件回顾》,一篇《蓝标的 诋毁和无偿开除》,文章中再曝各种实锤,讲出先前妥协的原委,追究蓝标公司抹黑形象的 责任。

3月23日,蓝标公司进行了回应,并有一家名为「小 HR 一枚」的公众号,针对性地进行了回应,认为该员工有意将脏水泼给 HR 和公司。

事件还在进一步发酵,对蓝色光标的品牌形象造成的影响仍在继续。