

# 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. 公共关系的行为主体是

- A. 传播沟通                      B. 相关公众                      C. 组织机构                      D. 人民群众

2. 根据社会组织的性质、功能、目标,可以将组织划分为经济组织、政治组织、文化组织、群众组织和宗教组织,以下属于经济组织的是

- A. 外交部                              B. 中旅集团                              C. 影剧院                              D. 科学协会

3. 公关部的设置要适应组织外部环境的变化和要求。因此,公共关系部的设置要遵循

- A. 管理幅度适当原则                              B. 适应协调原则  
C. 精干原则    D. 职、权、责一致原则

4. 以下对于公众理解正确的是

- A. 与公众相对应的是“个人”  
B. 公众是指社会生活中某一方面、某一领域的人  
C. 公众是与特定的公关主体相互联系、相互作用的个人、群体或组织的总和  
D. 学校的公众只包括学生、教职员工

5. “李宁预祝奥运会圆满成功”,这属于公共关系广告的

- A. 企业广告                      B. 响应广告                      C. 赞助广告                      D. 征询广告

6. 广播广告要取得好效果,主要在\_\_\_\_\_上下工夫。

- A. 感情                              B. 内容                              C. 声音                              D. 方案

7. 在外交场合邀请它国领导人访问时,常说:“请您在您合适的时候访问我国。”这样的表达技法称为
- A. 暗示法                      B. 幽默法                      C. 委婉法                      D. 模糊法
8. 以下关于男士着装表述不正确的是
- A. 男士着装应遵循整洁、稳重、和谐、雅致的原则
- B. 西服套装上下装颜色应一致
- C. 在正式场合穿西装必须打领带
- D. 系领带时,领带的长度应以长过皮带扣为宜
9. 以下不属于社会组织开展赞助活动的主要目的是
- A. 抢占市场,避免被市场淘汰                      B. 增强广告效果,提高经济效益
- C. 树立良好形象,提高社会效益                      D. 加强联系,培养与公众的良好感情
10. 1991年,百事可乐公司为了促销,在菲律宾举办瓶盖拉环兑奖活动,由于公布首奖号码出错,造成获得“头奖”的人有80多万,虽然公司马上更正了头奖号码,但广大获得“头奖”的居民发起了规模巨大的示威活动,百事可乐公司面临巨大形象危机。百事可乐公司此次面临的危机属于
- A. 突发事件引起的危机                      B. 媒介失实报道引起的危机
- C. 组织行为不当引起的危机                      D. 意外灾难性事件引起的危机

**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. 公共关系主要可以有助于个人哪些方面能力的提高?
- A. 创造能力                      B. 思维能力                      C. 自我调节能力
- D. 交际能力                      E. 应变能力
12. 以下属于电子媒介中视听类媒介的有
- A. 幻灯片                      B. 广播                      C. 电视
- D. 录像片                      E. 网络
13. 一则好的电视广告,不仅能引人注意,而且还要便于记忆,以下哪些技巧有利于增强人们对广告的记忆?
- A. 重复广告主题                      B. 使用具有节奏韵律的广告词
- C. 广告词以歌的形式表达                      D. 诉诸情感
- E. 使用与广告内容相匹配的模特或实物
14. 公共关系评估的内容有
- A. 公共关系工作程序评估                      B. 专项公共关系工作评估
- C. 传播沟通的评估                      D. 公共关系状态评估
- E. 公共关系实务及机构工作绩效评估

15. 以下属于握手的禁忌有

A. 忌左手相握

B. 忌交叉握手

C. 只戴手套握手

D. 忌心无旁骛

E. 忌贸然伸手

## 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. 在公共关系的发展过程中,公共关系社会团体起到了非常重要的引导和促进作用,与公共关系部、公共关系公司相比,公共关系社团具有\_\_\_\_\_、组织的松散性、\_\_\_\_\_、非营利性等特点。

17. 态度是人们对某个对象所固有的一种心理倾向,一般来说,公众态度由认知、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_三个因素构成。

18. 公共关系广告的基本原则有:\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、有效传播、服务性。

19. 非语言沟通的类型很多,但主要有体态语、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_三种。

20. 社会组织防范公关危机的五大意识分别为:危机意识、诚信意识、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、公众意识。

四、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 全员公关

22. 公共关系交际

23. MI

24. 组织的自我期望形象

25. 倾听

五、简答题(本大题共 2 小题,每小题 8 分,共 16 分)

26. 简述社会组织应如何进行传播媒介的选择?

27. 请简述新闻发布会的筹备程序。

六、案例分析题(本大题共 2 小题,每小题 12 分,共 24 分)

28. 生产多美滋奶粉的英特儿营养乳品有限公司,于 1992 年在上海正式成立。作为丹麦独资,专业生产乳制品的企业,英特儿营养乳品有限公司是丹麦在华投资的最大项目之一。英特儿公司自成立以来就致力于将国际化的管理经验、先进的研发和生产技术与国内丰富的乳品原料资源相结合,逐步成长为国内专业生产婴幼儿乳品的知名企业和婴幼儿系列配方奶粉和儿童营养品的专家。由英特儿营养乳品有限公司在国内独家生产和销售的“多美滋”品牌奶粉系列在全国取得了良好的声誉和消费者的广大好评,成为中国乳品市场的领

先者。

正是这样一个优秀的企业与品牌在2002年7月中旬却遭遇到了—场空前的危机：7月中旬，南京的一家媒体在转载国外报道时，未加核实地将在泰国被召回的Mamex和Mamil产品与上海英特儿营养乳品有限公司生产的多美滋奶粉加以混淆并报道。该消息—经刊登，立刻引起了各方关注，很多网络媒体加以转载，部分重要城市的主流媒体也对此事进行了报道，—时间，以误传误，负面消息在全国—度呈蔓延之势，致使广大公众对于多美滋奶粉的质量产生了疑惑和不信任感，众多消费者纷纷提出质疑，要求英特儿营养乳品有限公司作出相应解释。与此同时，部分地区销售店内的多美滋奶粉也因被误解而被迫下架，退出销售。上海英特儿营养乳品有限公司和多美滋品牌面临并遭受着—场巨大的损失和危机。

(1)按公众对组织的态度划分，案例中对多美滋奶粉做出不利报道或转载的各种媒体以及对多美滋奶粉提出质疑的消费者属于哪—类公众？

(2)结合本案例，谈谈组织应怎么样通过传播来影响和转变这些公众的态度？

## 29.霸王“致癌门”危机公关

2010年7月14日，香港《壹周刊》报道，霸王旗下中草药洗发露、首乌黑亮洗发露以及追风中草药洗发水，经过香港公证所化验后，均含有被美国列为致癌物质的“二恶烷”。霸王集团股价受此影响，早盘放量大跌15.14%。

2010年7月14日13：23，霸王集团在官网上发布《关于香港壹周刊失实报道的严正声明》表示，指产品所含的微量二恶烷远低于世界安全指引，绝对不会对人体健康构成影响；集团对《壹周刊》该篇失实报导及其所带来的影响保留采取—步法律行动的权利。

2010年7月14日13：33，霸王在新浪开通微博，短短两小时，霸王洗发水发布了15条微博消息，从不同角度对二恶烷进行了知识普及。

2010年7月14日17：25霸王微博称，霸王集团已将样品送交第三方检验机构进行检验。并预告明日霸王集团将可能组织媒体发布会，进行事实澄清和信息发布。

截至2010年7月14日20：15止，在新浪网上—项调查显示，在参与投票的35,367名网友中，73.6%选择不会继续购买霸王洗发水，12.6%则表示仍会购买。记者电话采访霸王集团的副总沈小迪和客服时均表示产品的确含有二恶烷成分，但是没有超标，也不会有召回下架计划。就产品下架问题，国内部分超市称“我们还是本着为消费者负责的态度，将产品下了柜，霸王已经将产品送到第三方检测，等检测结果出来后，如果合格，我们再上柜，暂时不会接受消费者的退货，等待国家质检部门结果出来后再作处理。”

2010年7月15日00：17，霸王微博称原定于15日的新闻发布会推迟，考虑到媒体、地区等因素，将会在确定时间地点后，发布信息。

2010年7月15日9：30，港交所恢复交易。

2010年7月15日10：00，霸王《致消费者—封信》，继续强调公司所有产品都是安全可靠的，其含量远低于欧盟及美国地区含量标准。

2010年7月15日14：36，霸王微博对外公布：7月16日下午于广州将有一个行业协会的新闻说明会。并说明，因为检测时间问题，检测结果可能公布时间有变。此时将新闻发布会改成了行业说明会。

2010年7月15日，成龙、王菲经纪公司称信任产品。

2010年7月16日15：30，由广东省日化商会、广东省轻工业协会主办的日化行业新闻说明会在广州市亚洲国际大酒店举行。会议邀请了多位专家及数十家媒体。然而，在这场消费者及各大媒体连日来翘首期盼的发布会上，只见专家满座，霸王公司的人却—个都没有出现。

2010年7月16日晚，国家食品药品监督管理局通报：经过抽检，霸王(广州)有限公司制售的洗发水中，二恶烷含量不会危害健康。

2010年7月17日，霸王因而扭转—连4日的跌势，昨日收报4.87港元，升7.27%。

2010年7月19日，霸王国际集团就《壹周刊》诋毁公司产品发表声明称：集团决定对《壹周刊》的恶意报道进行法律起诉，以维护自身权利，以及社会的公平正义。

2010年7月21日，国家食品药品监督管理局通报化妆品含二恶烷检测数据结果显示，霸王样品中二恶烷的最高含量为6.4ppm，远低于世界安全指引。

请结合案例分析霸王在处理此危机过程中有何不当之处？又有哪些值得学习的地方？