

浙江省 2016 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 15 小题,每小题 2 分,共 30 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个符合题目要求的,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”一词起源于
A. 美国 B. 英国 C. 法国 D. 德国
2. 非语言沟通是指用语言以外的非语言符号系统进行的信息交流,非语言符号系统不包括
A. 表情 B. 体态 C. 行为 D. 书信
3. 公共关系危机的特点不包括
A. 普遍性 B. 预警性 C. 舆论关注性 D. 严重危害性
4. “先人一步”、“高人一筹”,这是公共关系策划技巧中的
A. “融” B. “奇” C. “变” D. “借”
5. 下列属于营利性组织的是
A. 电视台 B. 妇联 C. 百货公司 D. 电力公司
6. 公关的主体是
A. 公共关系机构 B. 媒体 C. 公众 D. 社会组织
7. “物以类聚,人以群分”是公众知觉的一种
A. 首因效应 B. 刻板效应 C. 定势效应 D. 晕轮效应
8. 信息传播效果最高层次的反映是
A. 引起注意 B. 行为转变 C. 态度反映 D. 情感变化

- A. 稳定性 B. 目的性 C. 适应性 D. 松散性
10. 艾维·李的公共关系思想核心是
 A. 说真话 B. 投公众所好 C. 愚弄公众 D. 双向对称
11. 传播面窄、容易失真的传播方式是
 A. 人际传播 B. 网络传播 C. 群体传播 D. 组织传播
12. 组织形象的软件部分是指
 A. 人员形象 B. 文化形象 C. 环境形象 D. 服务形象

13. 在外交场合邀请他国领导人访问时,常说“请您在您合适的时候访问我国”。这是公关语言技法上的
 A. 委婉法 B. 幽默法 C. 暗示法 D. 模糊法
14. 在社交场合,两个人握手的礼节正确的是
 A. 男士与女士握手,应由男士先伸出手来
 B. 上级与下级握手,应由上级先伸出手来
 C. 年长者与年轻者握手,应由年轻者先伸出手来
 D. 迎接客人时,主人与客人握手,应由客人先伸出手来

15. 雅戈尔集团董事长李如成说过“市场经济是老实人经济”,这体现了组织防范危机的
 A. 诚信意识 B. 创新意识 C. 沟通意识 D. 公众意识

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。

二、填空题(本大题共 8 小题,每空 1 分,共 16 分)

16. 公共关系的基本原则有诚实守信、双向传播、言行一致、_____、_____。
17. 公共关系调查的常用方法有问卷调查、_____、_____。
18. 公众主要具有的基本特征是同质性、群体性、多样性、_____、_____。
19. 公共关系活动帮助组织实现目标,体现在它对公众和环境的积极作用,可以归纳为监测作用、调节作用、_____和_____。
20. 公共关系社团的类型有综合型、学术型、行业型、_____和_____五种。
21. 以公众与组织的态度为标准,公众可分为中立公众、_____和_____。
22. 公共关系广告的基本原则是实事求是、明确主题、_____、_____。
23. 大众传播的功能包括教育、娱乐、_____和_____等。

24. 舆论

25. 大众传播

26. 危机意识

27. 公共关系策划

28. 临时性公众

29. 新闻发布会

四、简答题(本大题共 3 小题,每小题 8 分,共 24 分)

30. 公共关系有助于个人哪些能力的提高?

31. 危机处理的三“T”原则其含义是什么?

32. 简述开幕典礼的程序。

五、案例分析题(本大题共 12 分)

33. 请结合以下案例回答:(1)上海施乐这个行为有什么公关价值? (2)组织内的公共关系部在实际操作中具有哪些优势?

1990 年 5 月,中美合资上海施乐复印机有限公司生产了第一万台复印机。这是上海施乐成长中的一个里程碑,也是复印机行业有史以来生产量最高纪录。这具有新闻性的“第一万台复印机”,如果将其作为赠送礼品,将是开发公共关系的好机会。公司公共关系部凭着职业的敏感,瞄准了举世瞩目的热点——上海浦东开发办。