

中山大学

二〇一二年攻读硕士学位研究生入学考试试题

科目代码: 845

科目名称: 公共关系学

考试时间: 1月8日下午

考生须知

全部答案一律写在答题纸上, 答在试题纸上的不计分! 请用蓝、黑色墨水笔或圆珠笔作答。答题要写清题号, 不必抄题。

一、名词解释(每题5分, 共30分)

- 1、爱德华-伯奈斯 (Edward L. Bernays)
- 2、议题管理 (issue management)
- 3、危机传播 (crisis communication)
- 4、利益相关者 (Stakeholders)
- 5、企业公民 (corporate citizen)
- 6、投资者关系 (investor relations)

二、简答题(每题20分, 共40分)

- 1、公共关系的主要功能有哪些?
- 2、请简要说明公关关系实践的四种模式。

三、论述题(每题40分, 共80分)

1. 阅读以下材料, 谈谈你对“网络公关”的理解。结合近一两年来发生的重大新闻事件, 指出目前网络公关所存在的问题, 并综合分析网络公共关系如何才能走向良性发展。

2010年3月16日下午, 中国国际公共关系协会在北京发布了《网络公关服务规范》(以下简称“规范”), 这是我国针对网络公关业务的首份行业标准文件。“规范”指出, 网络公共关系(以下简称“网络公关”)已成为传统公共关系服务不可或缺的重要延展, 成为公关服务领域业务增长最快的业务模式。网络公关服务是建立在传统公共关系理论和实践基础上, 依托互联网等数字化、交互式传播媒介和社会化媒介平台, 完成信息传播、关系协调和形象管理等公共关系目标的创新服务模式。与传统服务模式相比, 网络公关服务在即时性、互动性、精准性、延展性以及量化评估等方面优势更为显著。目前最主要的十项网络公关业务: 顾问咨询、新闻发布、专题策划、线上活动、品牌推广、互动营销、舆论监测、危机处理、网媒管理和专业培训等。

“规范”同时指出, 网络公关业务应自觉遵循行业自律公约, 坚决抵制各种有悖于行业行为准则的各种行为。比如, 不可以隐瞒事实真相或欺骗公众, 有责任及时纠正错误的传播信息; 不能传播任何不符合事实、夸大宣传或有待确认的信息; 不要从事任何不道德、不诚实或有损他人尊严或信誉的传播活动; 要抵制各种欺骗客户和公众的信息传播活动; 不提供任何形式的攻击\诽谤竞争对手的信息服务等。

2. 塑造组织良好形象是公共关系活动的重要功能。双汇集团的瘦肉精事件之后, 其企业声誉严重受创。而在国内的市场上, 有类似经历及问题的企业不胜枚举。请按照公共关系的“四步工作法”, 撰写一份简要的公关活动策划书, 旨在重塑某一国内企业的形象, 提升其企业声誉和社会公信力, 从而实现可持续的健康发展。