

一、简答题（20 分）

1. 请对柯特利普提出的“环状结构模式”进行简要评介。
2. 请简要指出双向沟通的长处和短处。
3. 请概述二战以来公共关系发展的主要特点。
4. 请简要介绍公共策划中传播渠道选择的一般程序。

二、分析论述题（50 分）

1. 请用实际的案例分析阐述在公共关系管理中应如何看待、处理组织利益与社会公众利益之间的关系。
2. 请从公关的角度，对目前我国上市公司信息披露的不真实现象进行分析，并就如何保证上市公司信息披露的真实性提出你的看法。

三、综合应用题（30 分）

有四位客人在某著名酒家就餐，喝完汤后发现盛汤的钵底有一只蟑螂。客人当即向店家投诉索赔，提出拒付餐费和每人几百元的身心损失赔偿。在与店家交涉支付损害赔偿未果的情况下，顾客转向求助舆论帮助。媒体在查证之后，以顾客喝到的竟是“蟑螂汤”为题，

对该酒店进行批评报道。酒店领导看到新闻报道后，召开记者招待会，指责媒体报道中的“蟑螂汤”是对本店抹黑，要求媒体公开更正道歉。媒体也不甘示弱，马上开辟专栏邀请各界人士对此事进行讨论。事态进一步发展，惊动政府有关部门，派出卫生检查组对酒店进行全面的检查。最终，该酒店由于卫生条件问题，被勒令停业整顿。请你从公共关系的角度，对该事件的性质以及酒店对此事件的处理进行评析，并站在酒店公共关系管理的角度，提出你的处理建议。