

108年公務、關務人員升官等考試、108年交通
事業郵政、公路、港務人員升資考試試題

等 級：簡任

類科(別)：新聞

科 目：民意與公共關係學研究

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、隨著總統大選的到來，各種民調結果及假新聞充斥在網路及大眾媒體之中，請說明沈默螺旋的概念與民調及選舉的關係。(25分)
- 二、民調的目的在於了解民意，而藉由民意的了解，讓政府機關在制訂各種政策的同時，其制訂出來的政策可以充分反映民意，因此，民調的精準性相當重要。隨著手機的普遍，很多專家學者建議，民調的執行不應該只仰賴市內電話，應該把手機也考慮進去。請說明當採用市話進行民調及採用手機進行民調時，其優缺點各為何？請從民調精準性的標準來說明優缺點。(25分)
- 三、A 麵食館為一家大型連鎖型的麵食館，該麵食館中部的一家分店，因為兩個員工不滿被解僱，因此製作一個虛假影片，影片中呈現 A 麵食館在製作麵條的過程中，員工用不乾淨的手揉麵條，並在麵條中摻進了鼻涕，該影片在臉書播放之後，馬上被迅速的轉傳分享，妳/你作為該大型麵食館的總經理，應該如何處理這樣的危機，請說明危機處理的過程。(25分)
- 四、請說明公共關係中何為議題管理？並說明議題管理，公共政策的制訂及危機管理三者的相關性為何？(25分)