

Mc
Graw
Hill

公共行政与公共管理经典译丛

Public Administration and Public Management Classics

经典教材系列

“十五”、“十一五”国家重点图书出版规划项目

CLASSIC TEXTBOOK SERIES

Public Relations: The Profession
and the Practice
(Fourth Edition)

公共关系： 职业与实践

(第四版)

[美] 奥蒂斯·巴斯金 克雷格·阿伦诺夫 著
丹·拉铁摩尔

Otis Baskin
Dan Lattimore
Craig Aronoff

孔祥军 何镇飏 谢葵 等 译
郭惠民 审校

中国人民大学出版社

Mc
Graw
Hill

公共行政与公共管理经典译丛

Public Administration and Public Management Classics

公共关系： 职业与实践

(第四版)

[美] 奥蒂斯·巴斯金 克雷格·阿伦诺夫 著
丹·拉铁摩尔

Otis Baskin
Dan Lattimore

Craig Aronoff

孔祥军 何镇飏 谢葵 等 译
郭惠民 审校

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系: 职业与实践 (第四版) / [美] 巴斯金等著;
孔祥军等译; 郭惠民审校
北京: 中国人民大学出版社, 2008
ISBN 978-7-300-09547-9

- I. 公…
- II. ①巴…②孔…③郭…
- III. 公共关系学-教材
- IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 115234 号

公共行政与公共管理经典译丛
经典教材系列

公共关系: 职业与实践 (第四版)

[美] 奥蒂斯·巴斯金 克雷格·阿伦诺夫 丹·拉铁摩尔 著
孔祥军 何镇飏 谢 葵 等 译
郭惠民审校

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	河北涿州星河印刷有限公司		
规 格	170 mm×228 mm 16 开本	版 次	2008 年 9 月第 1 版
印 张	38.25 插页 2	印 次	2008 年 9 月第 1 次印刷
字 数	662 000	定 价	68.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

《公共行政与公共管理经典译丛》

总 序

在当今社会，政府行政体系与市场体系成为控制社会、影响社会的最大的两股力量。理论研究和实践经验表明，政府公共行政与公共管理体系在创造和提升国家竞争优势方面具有不可替代的作用。一个民主的、负责任的、有能力的、高效率的、透明的政府行政管理体制，无论是对经济的发展还是对整个社会的可持续发展都是不可缺少的。

公共行政与公共管理作为一门学科，诞生于20世纪初发达的资本主义国家，现已有上百年的历史。在中国，公共行政与公共管理仍是一个正在发展中的新兴学科。公共行政和公共管理的教育也处在探索和发展阶段。因此，广大教师、学生、公务员急需贴近实践、具有可操作性、能系统培养学生思考和解决实际问题能力的教材。我国公共行政与公共管理科学研究和教育的发展与繁荣，固然取决于多方面的努力，但一个重要的方面在于我们要以开放的态度，了解、研究、学习和借鉴国外发达国家研究和实践的成果；另一方面，我国正在进行大规模的政府行政改革，致力于建立与社会主义市场经济相适应的公共行政与公共管理体制，这同样需要了解、学习和借鉴发达国家在公共行政与公共管理方面的经验和教训。因此无论从我国公共行政与公共管理的教育发展和学科建设的需要，还是从我国政府改革的实践层面，全面系统地引进公共行政与公共管理经典著作都是时代赋予我们的职责。

出于上述几方面的考虑，我们组织翻译出版了这套《公共行政与公共管理经典译丛》。为了较为全面、系统地反映当代公共行政与公共管理理论与实践的发展，本套丛书分为四个系列：(1) 经典教材系列。引进这一系列图书的主要目的是适应国内公共行政与公共管理教育对教学参考及资料的需求。这个系列所选教材，内容全面系统、简明通俗，涵盖了公共行政与公共管理的主要知识领域，内容涉及公共行政与公共管理的一般理论、公共组织理论与管理、公共政策、公共财政与预算、公共部门人力资源管理、公共行政的伦理学等。这些教材都是国外大学通用的公共行政与公共管理教科书，多次再版，其作者皆为该领域最著名的教授，他们在自己的研究领域多次获奖，享有极高的声誉。(2) 公共管理实务系列。这一系列图书主要是针对实践中的

公共管理者，目的是使公共管理者了解国外公共管理的知识、技术、方法，提高管理的能力和水平，内容涉及如何成为一个有效的公共管理者、如何开发管理技能、政府全面质量管理、政府标杆管理、绩效管理等。（3）政府治理与改革系列。自20世纪80年代以来，世界各国均开展了大规模的政府再造运动，政府再造或改革成为公共行政与公共管理的热点和核心问题。这一系列选择了在这一领域极具影响的专家的著作，这些著作分析了政府再造的战略，向人们展示了政府治理的前景。（4）学术前沿系列。本系列选择了当代公共行政与公共管理领域有影响的学术流派，如新公共行政、批判主义的行政学、后现代行政学、公共行政的民主理论学派等的著作，以期国内公共行政与公共管理专业领域的学者和学生了解公共行政理论研究的最新发展。

总的来看，这套译丛体现了以下特点：（1）系统性。基本上涵盖了公共行政与公共管理的主要领域。（2）权威性。所选著作均是国外公共行政与公共管理的大师，或极具影响力的作者的著作。（3）前沿性。反映了公共行政与公共管理研究领域最新的理论和学术主张。

在半个多世纪以前，公共行政大师罗伯特·达尔（Robert Dahl）在《行政学的三个问题》中曾这样讲道：“从某一个国家的行政环境归纳出来的概论，不能够立刻予以普遍化，或被应用到另一个不同环境的行政管理上去。一个理论是否适用于另一个不同的场合，必须先把那个特殊场合加以研究之后才可以判定。”的确，在公共行政与公共管理领域，事实上并不存在放之四海而皆准的行政准则。按照建设有中国特色的社会主义的要求，立足于对中国特殊行政生态的了解，以开放的思想对待国际的经验，通过比较、鉴别、有选择的吸收，发展中国自己的公共行政与公共管理理论，并积极致力于实践，探索具有中国特色的公共行政体制及公共管理模式，是中国公共行政与公共管理发展的现实选择。

本套译丛于1999年年底由中国人民大学出版社开始策划和组织出版工作，并成立了由该领域很多专家、学者组成的编辑委员会。中国人民大学政府管理与改革研究中心、国务院发展研究中心东方公共管理综合研究所给予了大力的支持和帮助。我国的一些留美学者和国内外有关方面的专家教授参与了原著的推荐工作。中国人民大学、北京大学、清华大学、厦门大学、复旦大学、中山大学、武汉大学等许多该领域的中青年专家学者参与了本译丛的翻译工作。在此，谨向他们表示敬意和衷心的感谢。

《公共行政与公共管理经典译丛》编辑委员会

2001年8月

前 言



经典教材系列
公共行政与公共管理经典译丛

公共关系是一个新兴的行业。在这个复杂的全球化社会中，商业企业、政府部门、非营利组织和其他各种机构都必须拥有这样的一批人员：他们不仅能够将组织的需求传递给与组织相关的内外部公众，与此同时，还能够将公众的各种关切点或想法反馈给组织。在社会飞速发展的大环境下，组织要么参与其中，要么面临失败。因而，对于公共关系从业人员来说，就必须掌握专业的传播技能和具有帮助组织不断调整、适应环境变化的社会敏感度。 xiii

目前，由于公共关系已成为各类机构或组织高层管理的一个重要维度，公共关系从业人员也就不再只是替组织向其公众处理和传递信息的单纯技术人员了。现在，几乎所有的管理者都意识到他们需要亲自从事公共关系，而且应该让公共关系从业人员成为管理层的一部分。

为应对这种自身角色的扩展，公共关系从业人员必须练就传统意义上的全部技艺。理解舆论的能力、制定公共关系计划的能力、在各类媒体上针对各类组织的公众创造会对公众产生效果的信息的能力以及评估公共关系效果的能力，一直以来都是体现公共关系从业者智慧、技能和知识的主要领域。然而，在今天，实践中的公共关系却远远超出这些领域。充分了解各种类型的传播过程、熟悉各种管理方式对公共关系能否成功也是至关重要的。当然，对从业者所在的组织内外环境的充分了解是建立有效公共关系的基本前提。

作为本书第一版标志性特色的创新精神依然在第四版中得以延续。本书将对公共关系的阐释放在了组织内外的大语境中。它强调了在组织系统和社会传播大系统中公共关系从业者的角色问题。它也试图应对组织内部的公共关系部门和组织外部的公共关系公司所面临的各种挑战。它从组织决策制定的全局视角来考察公共关系，审视公共关系如何影响公众以及公共关系又是如何被决策影响的。本书在回答这些问题时始终置身于一个不断变化的环境之中，面对着在传播领域、日益明显的社会多元化和日益扩大的全球市场中因科技快速发展而带来的诸多问题。

第四版的改版受益于对我们早年付出辛苦的热烈的读者反馈，也得益于美国公共关系协会的丹·拉铁摩尔——我们新的合作者深刻的洞察力。拉铁摩尔教授将他多年的从业经验和授课心得融入本书。他曾经活跃在美国公共关系协会，曾任1996年度协会教育者分会主席。目前他还是新闻学与大众传播教育认证委员会副主任。

第四版在保留了早先版本基本架构的基础上，重新撰写了公共关系理论和职业道德方面的内容。技术革新、多元化问题和全球性问题在整本书中被提及，对以上这些问题进行探讨的新章节被加进了第18章企业公共关系部分。

我们在保留了一些经典案例的同时，添加进了新的案例和小案例，以便尽力使本书保持易读的、个性化的风格。公共关系聚焦的安排是为了使读者对特殊问题或议题有更深入的理解。从第6章到第9章，我们还安排了综合案例分析。重点强调如何在公共关系领域谋到一个职位的内容依然在讲述公共关系职业的章节。

我们在撰写这本新版书时雄心勃勃。因为我们感到公共关系的时代已经来临，有必要对它的深层问题给予思考和探讨。全书第一部分主要描述

了当前公共关系行业的现状、历史渊源以及未来将要面临的问题。第二部分考察了强调公共关系发挥作用的运作流程中的核心议题，而第三部分则把焦点放在我们努力工作的最终目的——公众身上。本书的第四部分总结了各种各样环境中的公共关系实务。

我们相信我们的付出真实地反映了公共关系作为一门学科和一个新兴行业的发展轨迹。这本书，也正如公共关系行业本身，称得上是兼收并蓄的，它从新闻学、心理学、言语交际和管理学中吸收研究理论和基本原则。这种兼收并蓄的特点当然要归功于在以上各门学科中受过良好大学教育的作者们，但也反映出对那些未来从事公共关系行业的学生们的要求将是十分多元的。

我们已经试图提供给学习公共关系的学生以及公共关系从业人员与现实中公共关系相关的公共关系工具和知识。更重要的是，我们不断地努力，力求在提供这些信息时做到直截了当、引人入胜和通俗易懂。我们竭力避免引入大量或许有用却让本科学生望而生畏的冗余信息。总之，我们力图使本书成为最能够引领公共关系行业进入 21 世纪的经典教材。

我们要感谢以下这些人：和我们合作过的公共关系领域的同事们，和我们畅谈过的公共关系高层从业人员，以及那些和我们一同考证这本书中提供的概念是否完善的同学和老师们的。因他们人数过多而不能一一提及，在此谨表谢意。 xv

我们还特别要感谢包括艾伦·斯科特和斯科特·卡特利普在内的公共关系界大师们。作为公共关系从业人员，吉恩·唐纳、达雷尔·亚历山大、尼克·德尔凯尔佐、盖伊·布朗已经影响了我们行业的发展和我们对公共关系行业的深刻认识。感谢孟菲斯大学的里克·费希尔教授，他负责撰写了公共关系理论这一新的章节。

下面的这些教授阅读并校正了我们最初的手稿，帮助我们使本书尽可能地让学生和老师从中获益：

托马斯·毕文斯

(俄勒冈大学)

杰米·M·伯恩

(密洛斯维尔大学)

杰弗里·L·考特莱特

[迈阿密大学(俄亥俄州)]

约翰·A·考夫曼

[加州州立工技大学(波莫那)]

布拉德·L·罗林斯

(詹姆斯·麦迪逊大学)

唐纳德·赖百基

(北密歇根大学)

罗伯塔·L·克里森

(库兹城大学)

贝尼塔·迪里

[科罗拉多州大学(丹佛)]

我们对那些给我们每个章节之后的案例部分提供他们的职业或从教经验的人们也深表谢意。我们感谢：

詹姆斯·安德森

(佛罗里达大学)

E. W. 布罗迪

(孟菲斯大学)

玛丽·考利

(肯尼索州立大学)

马克·德沃夏克

(亚特兰大)

弗雷德·基辛格

(莱奥那玛丽蒙特大学)

唐纳德·B·麦克卡蒙特

(美国公共关系协会)

林恩·萨洛特

(佐治亚大学)

约瑟夫·V·特拉罕

[田纳西大学(切特努加市)]

沃特·塞弗特

(俄亥俄州立大学)

南希·萨默里克

(阿克伦大学)

达尔西·斯特劳恩

[北卡罗来纳大学(教堂山)]

罗伯特·泰勒

[威斯康星大学(麦迪逊)]

乔伊·杜汉

[田纳西大学(切特努加市)]

詹姆斯·范卢温

(科罗拉多州立大学)

还要感谢我们这些作者的妻子们，玛丽恩、凯西和邦尼，她们陪伴、支持我们度过了成书的全过程。我们还要把感谢留给所有为我们提供过支持、服务和资料来源的大学或院系。最后，我们把真挚的感谢送给出版社人士，特别是编辑卡夫·拉多斯诺，感谢他如此努力地工作和长时间地与我们合作。

奥蒂斯·巴斯金博士，佩伯丁大学

克雷格·阿伦诺夫博士，肯尼索州立大学

丹·拉铁摩尔博士，孟菲斯大学

目 录



经典教材系列
公共行政与公共管理经典译丛

第一部分 公共关系专业

第 1 章 公共关系的本质	3
前言	3
什么是公共关系?	5
公共关系作为一种管理职能	8
公共关系作为传播	10
公共关系作为影响公众舆论的方法	11
公共关系工作的本质	15
公共关系的系统观点	23
总结	25
案例研究	26
思考题	26

第2章 公共关系的历史	30
前言	30
公共关系的美国先驱	31
公共关系发展的三个阶段	35
20世纪30年代至今	47
当代公共关系	51
公共关系的未来	52
总结	58
案例研究	58
思考题	59
第3章 公共关系理论基础	62
前言	62
关系理论	64
认知和行为理论	67
大众传播理论	73
公共关系的类型	75
总结	77
案例研究	77
思考题	81
第4章 组织决策中的公共关系	84
前言	84
科层与直线职能：公共关系融入决策的领域	85
公共关系在组织决策中的重要性	86
进入管理主流	87
议题管理	93
总结	98
案例研究	99
思考题	100
第5章 职业道德与专业主义	102
前言	102

道德实践中的挑战	103
为职业发展建立标准	113
总结	117
案例研究	118
思考题	119

第二部分 公共关系过程

第 6 章 公共关系调查：了解公众舆论	125
前言	125
公共关系调查的必要性	126
证明公共关系价值	129
非正式调查技术	130
正式调查技术	132
收集正式调查数据	135
测量公众舆论	139
调查在公共关系中的运用	141
总结	147
案例研究	147
思考题	149
第 7 章 策划：实现公共关系的有效性	151
前言	151
策划的重要性	152
管理策划的基本原理	154
制定计划以实现目标	158
计划的类型	163
总结	173
案例研究	173
思考题	174
第 8 章 行动与传播	176

	前言	176
	行动中的公共关系	178
	设计公共关系模型（图阵）	185
	作为传播者的公共关系从业人员	186
	总结	192
	案例研究	192
	思考题	194
第 9 章	评估公共关系有效性	195
	前言	195
	评估调查的必要性	196
	公共关系活动价值的测量	199
	封闭系统评估	206
	开放系统评估	208
	总结	215
	案例研究	215
	思考题	217

第三部分 公众

第 10 章	媒体关系	221
	前言	221
	理解媒体	222
	记者与公共关系人员之间的关系	225
	如何与媒体打交道	228
	媒体关系中的调查与策划	230
	宣传	233
	如何到达媒体	234
	电子媒体	248
	总结	252
	案例研究	252
	思考题	253

第 11 章	员工传播	255
	前言	255
	组织氛围的概念	257
	员工传播的重要性	262
	特殊的员工传播情况	268
	员工传播的媒体	275
	总结	287
	案例研究	288
	思考题	289
第 12 章	社区关系	293
	前言	293
	相互依赖的关系	297
	社区关系过程	299
	社区关系的具体功能	305
	总结	320
	案例研究	320
	思考题	321
第 13 章	消费者关系与市场营销	324
	前言	324
	将公共关系技巧应用于营销	326
	消费者关系议题的发展	328
	消费者议题当中的最新趋势	328
	公共关系与消费者事务	335
	整合传播	342
	总结	344
	案例研究	345
	思考题	347
第 14 章	财经关系	350
	前言	350
	人们对投资者关系的兴趣不断增加	351
	保持投资者信心	352

	提供公众信息	354
	财经关系中的危机议题	357
	财经关系专业人员	359
	财经关系受众	360
	财经关系中的传播策略	365
	总结	373
	案例研究	373
	思考题	374
第 15 章	公共事务：政府关系	377
	前言	377
	非营利机构的公共事务	379
	企业的公共事务	380
	公共事务的工作	385
	了解政治流程	385
	州及地方的公共事务	397
	内部政治沟通	398
	企业处理政府关系是否得当?	399
	总结	400
	案例研究	400
	思考题	402

第四部分 公共关系实践

第 16 章	非营利性组织内的公共关系	407
	前言	407
	非营利性组织中的传播	408
	协会和工会中的公共关系	410
	医院和健康保健中的公共关系	415
	宗教和志愿者组织中的公共关系	417
	教育机构的公共关系	422
	作为公共关系问题的资金筹集	430

	总结	431
	案例研究	431
	思考题	432
第 17 章	政府中的公共关系	435
	前言	435
	美国政府中公共关系的背景	437
	政府公共关系的重要性和范围	438
	公共关系在政府中的作用	440
	政府公共关系实践	442
	政府中的雇员和媒体关系	446
	使用互联网	447
	总统新闻秘书	449
	公共关系与政治竞选运动	450
	公共关系对政府的影响	451
	总结	452
	案例研究	452
	思考题	453
第 18 章	企业公共关系	456
	前言	456
	当今企业公共关系面临的挑战	458
	建立企业信用	461
	考虑到人的因素	467
	促进公共理解	468
	帮助解决社会问题	474
	小型企业的公共关系	475
	企业公共关系人员面临的重大事件	477
	总结	491
	案例研究	491
	思考题	494
第 19 章	法律环境中的公共关系	497
	前言	497



	公共关系顾问和法律顾问	500
	第一修正案赋予的权利和规定的限制	502
	联邦管理机构	514
	有关互联网的法律考虑	516
	总结	517
	案例研究	518
	思考题	520
第 20 章	公共关系作为一种职业	523
	前言	523
	公共关系实践范围的扩展	524
	公共关系从业人员概况	525
	为公共关系职业做准备	527
	在公共关系领域求职	530
	总结	542
	案例研究	542
	思考题	542
	术语	545
	索引	554
	后记	586