

新编 公共关系学

XINBIAN GONGGONG GUANXIXUE

主编/刘绍芹 李逾男

山东人民出版社

全国百佳图书出版单位 国家一级出版社

“十二五”

新编 公共关系学

XINBIANGONGGONGGUANXIXUE

主 编/刘绍芹 李逾男
副主编/郑璐

山东人民出版社

全国百佳图书出版单位 国家一级出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编公共关系学/刘绍芹,李逾男主编. —济南:山东人民出版社,2013. 2

ISBN 978 - 7 - 209 - 07129 - 1

I. ①新… II. ①刘…②李… III. ①公共关系学
IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 029116 号

责任编辑:常纪栋

新编公共关系学

刘绍芹 李逾男 主编

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社 址 济南市经九路胜利大街 39 号 邮 编 250001

网 址 [http // www sd -book com cn](http://www.sd-book.com.cn)

发行部 (0531)82098027 82098028

新华书店经销

山东省东营市新华印刷厂印装

规 格 16 开(169mm × 239mm)

印 张 15.25

字 数 320 千字

版 次 2013 年 2 月第 1 版

印 次 2013 年 2 月第 1 次

ISBN 978 - 7 - 209 - 07129 - 1

定 价 30.00 元

如有质量问题,请与印刷单位调换。电话:(0546)6441693

前言

20 世纪初公共关系职业诞生;20 世纪 20 年代初公共关系学作为一门课程进入大学校园;20 世纪 80 年代初公共关系学传入我国内地。目前,公共关系学作为一门适应经济全球化发展、倡导新的经营理念和管理艺术的综合性、应用性的学科,作为一门沟通与协调公众关系、塑造组织形象的管理科学,作为一门构建友谊与广结人缘的管理艺术,已经成为当今社会政治、经济、文化发展的重要组成部分。

公共关系学在理论上的指导原则已经被越来越多的社会组织所接纳。在现代社会中,没有公共关系能力的组织不可能赢得社会公众的信赖,不可能取得市场竞争的主动权,没有公共关系意识的组织不可能成为优秀的组织。公共关系学在现代社会发展中承担着推动社会进步,塑造组织形象,服务于物质文明、精神文明和政治文明建设的历史重任。

为了适应经济社会发展对人才的需求,全国各高校相继开设了公共关系学课程,公共关系教育不仅有利于培养学生的思想素质,还有利于完善学生的知识结构,更有利于培养学生的就业能力和创业能力。随着高校公共关系学教学的普及和深入,各类公共关系教材和专著也大量涌现,但是,能够全面系统地介绍公共关系基本理论,注重实践应用性、教与学互动性的教材却不多见。为此,本教材的编写团队在参阅大量国内外相关资料,吸收最新教学、研究成果及实践经验的基础上编写了本教材。

在本书的写作过程中,我们参阅了国内外大量的著作和文献资料,在此,对各位专家表示诚挚的谢意!

本书肯定会有不少的缺点、不足和疏漏,祈望广大师生及读者对本书提出宝贵意见,给予批评指正,以便今后进一步修改与完善。

编者

2013 年 1 月

目 录

第一章 公共关系概述	(001)
第一节 公共关系与公共关系学	(001)
第二节 公共关系的基本要素	(006)
第三节 公共关系与相关活动及相关学科的关系	(010)
第四节 学习和研究公共关系学的目的和意义	(020)
第二章 公共关系的产生与发展	(028)
第一节 公共关系产生的社会条件	(028)
第二节 公共关系的起源和发展	(030)
第三节 公共关系在中国的传播和发展	(037)
第三章 公共关系的职能	(047)
第一节 采集信息 监测环境	(047)
第二节 咨询建议 决策参谋	(049)
第三节 协调关系 增进合作	(051)
第四节 传播宣传 塑造形象	(054)
第四章 公共关系组织机构与从业人员	(058)
第一节 公共关系的组织机构	(058)
第二节 公共关系从业人员	(068)
第五章 公共关系的工作程序	(076)
第一节 公共关系调查	(076)
第二节 公共关系策划	(088)
第三节 公共关系实施	(095)

第四节 公共关系评估	(102)
第六章 公共关系传播	(109)
第一节 公共关系传播概述	(109)
第二节 公共关系传播媒介	(116)
第三节 公共关系新闻传播	(123)
第四节 公共关系广告传播	(130)
第七章 公共关系专题活动	(139)
第一节 庆典活动	(139)
第二节 展览会	(144)
第三节 新闻发布会	(149)
第四节 赞助活动	(154)
第五节 开放参观活动	(157)
第八章 公共关系礼仪	(161)
第一节 礼仪的概念	(161)
第二节 日常生活礼仪	(166)
第三节 宴请礼仪	(174)
第四节 求职应聘礼仪	(185)
第五节 办公室礼仪	(197)
第六节 通信礼仪	(205)
第九章 公共关系危机管理	(216)
第一节 公共关系危机概述	(216)
第二节 公共关系危机处理	(221)
第三节 公共关系危机管理操作与危机预防	(226)
参考文献	(237)

第一节 公共关系与公共关系学

一、公共关系的含义

要了解什么是公共关系学,首先就要了解什么是公共关系。

从词源学上说,“公共关系”一词源于英语“public relations”,因此,公共关系也被简称为 PR。由于现代公共关系产生和发展的历史较短,也由于公共关系学本身还是一门新兴的学科,尚不够成熟和完善,所以,人们对公共关系至今也没有一个确定而统一的定义。事实上,要给公共关系下一个统一的定义是不可能的,也是不必要的。只要符合以下几个原则,公共关系的定义完全可以有不同的表述。

第一,这个定义能反映和明确公共关系的构成要素及其内在关系。公共关系的三个基本要素是:公共关系的主体——社会组织;公共关系的客体——公众;公共关系的手段——传播沟通。

第二,这个定义能反映和明确公共关系的基本功能和主要目的,即提高社会组织的知名度和美誉度,树立组织的良好形象。

第三,在语言表达上应当简洁,抓住实质。任何关于公共关系的定义都不可能也没有必要包罗公共关系的一切方面、一切作用和一切功能,关键是反映和明确公共关系的本质或实质。

据此,我们可以将公共关系定义为:公共关系是社会组织借助于传播沟通手段,提高知名度和美誉度,树立良好形象,以争取公众的了解、理解和合作的一种客观状态和现实活动。因此,虽然从广义上说,公共关系还有其他一些指代,特别是人们也常常将研究公共关系的科学,即公共关系学简称为公共关系,但实际上,通常所说的“公共关系”这个概念主要有两重含义:它既

可以被理解作为一种客观状态,也可以被理解作为一种实践活动。

(一) 公共关系状态

从静态上看,公共关系表现为社会组织与公众之间关系的一种客观存在的现实状态,如是紧密还是疏远,是融洽还是紧张,是合作还是对抗等,尤其突出表现为社会组织在公众中的知名度、美誉度及其形象的现实状态。

一般来说,一个组织的公共关系状态可以有三种类型:

一是良好的公共关系状态。此时社会组织拥有较高的知名度和美誉度及良好的组织形象,处于被公众支持和信赖,从而沟通与合作比较顺利的状态。这是社会组织存在和发展的环境基础。

二是不良的公共关系状态。此时社会组织形象欠佳,处于不被公众支持和信赖,甚至误解很深、矛盾冲突明显、合作难以进行的状态。不良的公共关系状态对社会组织的存在和发展会带来诸多不利的影响和危害,不但会使该组织无法取得“人和”之利,而且还会使该组织处于潜在的危机之中。

三是中性公共关系状态。此时社会组织形象不好不坏,组织与公众之间没有明显的矛盾冲突,公众对该组织也没有特别的好感、支持和信赖。这是介于良好的公共关系状态和不良的公共关系状态之间的中间状态,它既可以发展为良好的公共关系状态,也可以发展为不良的公共关系状态。究竟会向哪个方向发展,取决于这个组织是否开展以及如何开展有效的公共关系活动。

(二) 公共关系活动

从动态上看,公共关系又表现为一种活动。当一个社会组织自觉地采取各种公共关系手段去改善原有的公共关系状态时,便出现了公共关系活动。实际上,公共关系活动就是社会组织为了提高知名度和美誉度,塑造良好的组织形象,协调与公众的关系而开展的各种实务性活动。这些活动又可以分为日常的公共关系活动和专项公共关系活动两大类。前者主要是指渗透在日常例行性业务工作中的公共关系活动,如协调沟通、注重礼仪、热情服务、礼貌待客、一般性宣传资料的编写与发放等。后者主要是指配合组织整体发展目标并根据组织不同发展阶段的需要而专门策划和实施的专题性公共关系活动,如举办新闻发布会、展览会、产品展示会、社会赞助、广告制作与宣传、市场调查、公共关系危机管理等。

总之,要正确、全面地理解公共关系这个概念,就应该从静态和动态相结合的角度,将公共关系看做是客观的社会状态和能动的社会实践的统一。

二、公共关系学的对象和内容

(一)公共关系学的对象

广义地说,公共关系概念的内涵之一,就是公共关系学。我们常常将公共关系学简称为公共关系,对公共关系学和公共关系这两个概念不加区别,在同等意义上使用。但是,狭义地说,这毕竟是两个不同的概念,二者是反映和被反映、研究和被研究的关系。

一门学科的特定研究对象,是该学科赖以建立和发展的基石,也是该学科区别于其他学科并得以独立存在的标志。和其他各门科学一样,公共关系学作为一门科学,也有自己特定的研究对象和独立的研究领域。简单地说,公共关系学的研究对象就是公共关系,就是社会组织与公众的相互关系。公共关系学是一门研究社会组织与公众之间关系,研究公共关系活动及其规律和方法的一门学科,它是对公共关系现实状态的反映,是对公共关系实践活动及其经验的理论概括和总结。

(二)公共关系学的内容

公共关系学的研究对象决定了公共关系学的研究内容和范围,一般可以相对地将其分为公共关系历史、公共关系理论和公共关系应用三大组成部分。

1. 公共关系历史研究

公共关系历史研究主要以公共关系自身的历史变迁和发展作为主要内容,但同时也要分析现代社会的政治、经济、科学技术和文化等因素同公共关系产生和发展的关系。

公共关系和公共关系学是随着人类社会的进步而逐渐形成和发展起来的,研究公共关系和公共关系学产生与发展的历史,揭示其发生发展的原因、条件、背景及其各个发展阶段的特点,总结其历史经验,并探求其历史发展的规律,既便于我们全面认识公共关系和公共关系学,也有利于为现实的公共关系实践提供有益的借鉴。

2. 公共关系理论研究

公共关系理论研究又包括基础理论研究和相关理论研究两部分。

公共关系学的基本理论研究是公共关系学理论的核心,它是对公共关系的本质特征和一般规律的概括,其主要内容包括公共关系学的基本概念和学科特性,公共关系的含义、地位与功能,公共关系的基本要素及其关系,公共

关系活动的工作步骤与方法,公共关系的组织机构和基本原则等。

公共关系的相关理论是指与公共关系学关系密切的相关学科,如社会学、心理学、传播学、新闻学、管理学、舆论学、广告学、市场学、行为科学、人际关系学等。作为一门交叉性、综合性的学科,公共关系学涉及了许多学科的研究领域,借鉴了这些学科的有关理论、方法和研究成果,这些学科的很多内容与公共关系的理论研究和实际运作密切相关。

3. 公共关系应用研究

应用研究主要是对公共关系实务部分的研究,它是对公共关系的具体运作过程以及实际运作原则、方法与技巧的研究,包括公共关系日常事务性工作,组织内外信息的调查、评估和反馈,与新闻媒介交往、进行新闻传播及宣传,举办各种公共关系专题活动,设计、制作广告,公共关系谈判与演讲,公共关系策划,危机事件处理,会场的布置及会议议程的安排,组织展览会、展销会、联谊会、民意测验,参加社会公益活动,培训公共关系工作人员、建设公共关系机构,研究公共关系礼仪,进行国际公共关系等。公共关系学是一门应用性极强的学科,从一定意义上说,公共关系学研究的目的,就在于指导公共关系的实际运作。

公共关系的理论研究,是公共关系应用研究的基础,并对公共关系的应用起着巨大的指导作用;而公共关系的应用研究,则是公共关系理论研究的目的。公共关系发展历史的研究则从属于公共关系的理论研究和公共关系的应用研究。三者相辅相成、共同构成了公共关系学完整的研究对象、范围和内容。

三、公共关系学的学科性质

要更好地了解什么是公共关系学,不仅要揭示公共关系学的研究对象、内容和范围,还要搞清楚公共关系学的学科性质和特点。

(一) 公共关系学属于人文社会科学

所谓人文科学,在过去,是指以人和自然为对象的世俗学问,是与“神学学科”相对应和并立的。在今天,广义而言,人文科学是指对社会现象和文化艺术的研究。在西方,通常认为人文科学包括语言、文学、绘画、音乐、雕塑、建筑、哲学、历史等学科。社会科学是研究社会现象的科学,包括政治学、经济学、军事学、法学、教育学、文艺学、史学、民族学、宗教学、社会学、语言学等

学科。实际上,由这种划分本身就可以看到,人文科学和社会科学是很难区分开来的,二者相互包含,你中有我,我中有你。所以,我们通常将其统称为人文社会科学。

从公共关系学的研究对象、内容、范围以及公共关系的功能上看,公共关系学不是研究自然现象及其规律,而是研究社会组织与公众的关系,从而研究人和社会、研究社会现象及其规律,它属于人文社会科学。

(二) 公共关系学是一门边缘性、交叉性和综合性的学科

现代科学发展的特点之一就是,各门科学既相互分化,又相互综合,各门科学的发展或多或少都具有相互渗透、相互借鉴、相互结合的特点。公共关系学也是如此。公共关系学既是一门独立的学科,又是一门多学科交叉的、边缘性的、综合性的学科,它借鉴和运用了管理学、社会学、政治学、经济学以及心理学、伦理学、传播学、市场营销学、广告学、舆论学、演讲学、谈判学、行为学、人际关系学、逻辑学、社交学、民俗学、口才学等学科的理论、观点和方法,对社会组织与公众之间的相互关系,即公共关系进行研究,从而具有高度的综合性,是多门学科综合发展的产物。

(三) 公共关系学是一门应用性、实践性较强的学科

公共关系学是一门在公共关系实践活动基础之上产生出来又用以指导公共关系实践活动的应用学科,公共关系学研究的目的,就在于指导公共关系的实际运作。如果离开了指导公共关系实践活动,没有应用性,公共关系学就失去了其存在的价值。所以,现代公共关系学都有应用研究部分,对公共关系的具体运作过程以及实际运作原则、方法与技巧进行专门研究。并且,公共关系学的研究和教学都很注重案例分析,任何公共关系案例都是公共关系学的有关理论和方法的具体而生动的运用与展现;依据具体的案例对公共关系学的有关问题进行学习和研究,可以极大地提高人们的思维能力和应用能力,掌握发现问题、分析问题和解决问题的方法与技巧。

综上所述,公共关系学是一门具有交叉性、综合性和应用性的人文社会科学。

第二节 公共关系的基本要素

一、社会关系与公共关系

公共关系属于社会关系,而社会关系又属于关系,因此,要分析公共关系及其基本要素,首先就要分析“关系”。

(一)“关系”和社会关系

从广义上说,“关系”是指事物之间的相互依赖、相互作用、相互影响、相互制约。一般地讲,世界上存在着物与物、人与物以及人与人这三大类关系。

物与物的关系主要是存在于自然界中的各种物质关系。如物质的化合与分解,星体间的吸引与排斥,动植物的生殖繁衍与遗传变异等。

人与物的关系主要是指人与自然界的关系,是通过人们反映、改造、适应和保护自然的认识与实践活动表现出来的关系。

人与人的关系主要是人们在社会领域中,特别是在生产实践活动中所形成的社会关系。小到家庭关系、邻里关系、血缘关系、亲属关系、师生关系、同学关系、老乡关系、干群关系,大到生产关系、阶级关系、民族关系,甚至于国际关系等。

从狭义上说,“关系”特指社会领域中人与人的关系,也就是社会关系。反过来说,社会关系就是指社会领域中发生的人与人的关系。

公共关系就是一种社会关系。从分析“关系”特别是社会关系入手,才能把握住公共关系的实质,对社会关系的研究是公共关系要素分析的起点。

(二)“关系”及社会关系的特性

“关系”及社会关系有很多特性,其中与公共关系活动及公共关系学研究直接相关的特性主要有:

1. 关系的客观性

关系本身并非是看得见、摸得着的有形实体,但也不是虚无缥缈之物,不管人们承认不承认,意识到或意识不到,各种关系总是客观存在的。关系包括人与人之间的社会关系及公共关系一旦形成,就不以人的意志为转移,我们只能实事求是地正视关系和认识关系,并在此基础上利用关系和改善关

系,而不能臆造关系。当然,关系的客观性并不意味着人在各种关系面前是无能为力的,只能消极地适应关系,甚至听任关系的摆布。相反,人是有主观能动性的,人可以在社会实践中,在各门科学的发展中认识关系,并在此基础上利用关系和改善关系。

2. 关系的普遍性

如前所述,关系是事物之间的相互依赖、相互作用、相互影响、相互制约。世界上的任何事物都普遍处于相互依赖、相互作用、相互影响、相互制约之中,关系无处不在,无时不在。这对于社会关系来说,尤其如此。人作为社会的一分子,就要介入和参与各种各样的社会活动,与各种各样的人发生联系,这就形成了普遍存在的、各种各样的社会关系,其中各种组织与各类公众之间则会发生公共关系。

3. 关系的复杂性

关系,尤其是社会关系是多维的、复杂的。从性质上说,有生产关系、经济关系、政治关系、文化关系、法律关系、道德关系、宗教关系等;从角色上说,有父母与子女的关系、夫妻关系、同学关系、师生关系、朋友关系、老乡关系、亲戚关系、同事关系、消费者与商人的关系、演员与观众的关系等。特别是,从社会学角度来说,一个人可以同时具有多种角色和关系,他所承担的多种角色和关系又总是与更多的角色和关系相联系,所有这些构成了复杂的社会关系体系。

4. 关系的可变性

事物都是运动、发展和变化的,这决定了事物之间的关系也必然是可变的。例如,从质上说,关系可以由好变坏,也可以由坏变好;从量上说,关系可以由少到多,由简单到复杂,也可以由多到少,由复杂到简单;从时间上说,社会关系还具有明显的时代性。例如,在小生产和自然经济的情况下,人与人的交往就少,人与人的关系也就比较简单,“鸡犬之声相闻,老死不相往来”。在现代化大生产和市场经济条件下,人与人的交往就多,社会关系特别是人际关系就复杂得多。关系的可变性为我们调整、协调、改变和改善关系,包括公共关系提供了可能。

5. 关系的效能性

关系特别是社会关系、人际关系是有用的,有价值的。公共关系本身的作用和功能也表明了关系的效能性。事实上,“拉关系、走后门”,靠朋友、老

乡、同学等人情关系、庸俗关系就能办成事本身,也说明了关系的效能性。正因为关系、社会关系及公共关系是有用的、有价值的、有效能的,我们才有必要认识、研究、利用和改善关系,包括公共关系。

(三) 判断社会关系及公共关系的标准

一般地说,关系特别是社会关系及公共关系在性质上有好坏雅俗之分、正当与否之别。为了能够自觉地认识和判定关系的好坏、正误,防止将关系庸俗化和滥用关系,以便正确地处理各种关系,开展健康的人际交往和公共关系活动,就必须掌握判断关系、社会关系及公共关系的标准。在社会领域,判断社会关系及公共关系正当与否的标准主要有以下一些。

1. 法律标准

现代社会是一个法制社会,市场经济是法制经济,因此,在现代社会中,衡量关系的重要标准就是法律。例如,由行贿、受贿等构成的关系就是触犯了法律的关系,这种关系是不正当的,当事人也要受到法律的制裁。

2. 纪律标准

现代社会是一个高度组织化了的的社会,每个人都工作和生活于一定的组织之中,因此,在制约人的行为的社会规范中,除了法律之外,还有组织纪律。有些不正当的关系活动虽然并不违法,但却违纪,违反了党纪、政纪、厂纪、校纪等。这种关系也是不正当的,当事人也要受到纪律的处罚。

3. 伦理道德标准

道德,包括家庭美德、社会公德和职业道德等也是社会的重要行为规范,因此,一个人和一个组织的行为及由此形成的关系,即使并不违法,也不违纪,还可能违反社会的伦理道德标准。道德对于谴责、制约一些不正当的关系及公共关系活动,也有一定的作用。

一些人对公共关系理解上的一个误区,就是将其等同于“拉关系”、“走后门”、请客送礼、美女加金钱式的庸俗关系。事实上,公共关系与庸俗关系是有本质上的区别的。

一是二者的活动方式不同。公共关系是以现代科学理论为指导,以法律、纪律和道德准则为依据,遵循规范的组织形式和严格的工作程序,通过正式渠道,采取大众传播或人际传播等手段,公开进行的活动。而庸俗关系则是通过内外勾结、营私舞弊、行贿受贿、色情勾引等庸俗手段进行的不正当的幕后交易,是违法、违纪和违反道德准则的。

二是二者所要达到的目的和产生的结果不同。公共关系以提高组织的知名度与美誉度、建立良好的组织形象、维护组织与公众双方的合理利益为目标,因此,公共关系活动的结果必然是为社会创造一种以诚相见、讲求信誉的良好风气,形成和谐、友善、健康的人际关系,推动经济社会的发展和社会文明程度的提高。庸俗关系则是一种违法乱纪、违背社会公德的丑恶现象,其目的是通过各种卑劣手段,谋求个人或小集团的利益,其结果是使人变得唯利是图,进而败坏整个社会的风气,使国家和公众的利益遭到不应有的损失。

由此可见,归根结底,公共关系与庸俗关系的区别就在于是否违反了社会的法律、纪律和道德规范。法律、纪律和道德是社会组织 and 个人的行为规范,也是衡量关系正当与否以及区分公共关系与庸俗关系的重要标准。我们开展的公共关系活动,必须在法律、纪律和道德的规范之下进行,而不能将其混同于违反社会法律、纪律和道德规范的庸俗关系。

二、公共关系的基本要素

任何一个现实的社会关系都有三个构成要素:主体——特定行为的发出者;客体——特定行为的作用对象和承受者;媒介——特定的行为方法和手段,是主体和客体之间的联系途径与作用方式。同样,作为社会关系重要表现形式的公共关系也是由三大基本要素构成的。

(一) 社会组织——公共关系的主体

组织是人们依照一定的规范和目的所进行的社会组合,包括政治组织、经济组织、文化组织、教育组织、体育组织、军事组织、宗教组织等。在现代社会中,社会组织特别是经济组织要想得到健康的发展,并立于不败之地,就必须树立起正确的公共关系观念,培养一支德才兼备的公共关系工作人员队伍,健全公共关系组织,并根据组织目标的需要,踏踏实实地开展各项公共关系活动。各种组织都是公共关系行为的发出者,都是公共关系活动的主体。

(二) 公众——公共关系的客体

公众是社会组织开展各项公共关系活动的对象或客体。例如,同生产企业发生往来关系的公众,有企业原材料的供应者和产品的购买者;同商业企业打交道的公众,有商品的供应者和商品的消费者;同宾馆旅店打交道的公众有中外宾客;与学校发生联系的公众有学生等。为了更好地生存和发展,社会组织必须坚持着眼于公众,了解公众的需要、动机和行为特征,为公众服

好务,在公众那里树立起良好的形象,以得到公众的理解、信任和支持。

(三) 传播沟通——公共关系的手段

社会组织和公众之间,只有借助于各种媒介、方法和手段,才能形成现实的关系或联系。在公共关系活动中,社会组织就是借助于各种传播沟通媒介、方式和手段,作用于公众,影响公众,提高社会组织的知名度和美誉度,并在公众中塑造良好的组织形象。

上述三大要素及其相互作用就构成了现实的公共关系及公共关系活动。

第三节 公共关系与相关活动及相关学科的关系

公共关系活动与其他一些社会活动有着密切的关系,公共关系学是一门综合性、交叉性很强的学科。因此,我们往往容易把公共关系活动及公共关系学同其他相关的活动和相关的学科混为一谈。所以,要全面、准确地了解和界定公共关系及公共关系学,就必须把握公共关系及公共关系学与相关活动及相关学科的联系与区别。

一、公共关系与管理

管理是管理者为了达到一定的目的,对管理对象实施一系列的控制,如计划、组织、指挥、调节和监督等过程。管理学则是对管理实践及其经验的概括和总结,是研究管理活动的基本规律和一般方法的科学。

(一) 公共关系与管理的联系

管理活动与公共关系活动、管理科学与公共关系学的联系主要表现在以下几点。

第一,从理论上说,一方面,管理科学中包含有公共关系学的内容,并且,公共关系学的研究,有助于管理思想和管理方法的科学化进程。公共关系是现代组织必不可少的一种工作,它贯穿在现代管理的整个过程之中,是现代管理的有机组成部分。例如,管理民主化是现代管理思想的主要标志之一,利用现代传播媒介进行关系协调、信息沟通是实现科学管理的重要方法。公共关系学的研究成果就可以有效地促进组织内外关系的协调和信息沟通,增强人们参与管理的主人翁意识,提高人们的积极性和工作效率。另一方面,

公共关系学中也包含有管理学的内容,并且,管理学的研究也可以促进公共关系学的研究。公共关系学就是在吸收管理学等相关学科的研究成果、理论、方法和手段的基础上建立起来的。管理学的基本原理,始终是公共关系学的重要理论来源之一。

第二,从实践上看,二者的作用和功能有很多的相似之处。公共关系学是现代管理科学不断发展的新成果,又是从其他管理职能中逐步分化出来的重要职能。公共关系活动运用人际沟通、组织沟通、大众传播以及其他各种媒介,以真诚的态度、周密的计划、客观的信息、持续的努力与组织内外的公众相互交流,促进理解、信任和合作,在塑造组织良好形象的同时,达到组织、公众与社会利益的协调。公共关系是一种独特的管理职能和先进的经营管理方法,是企业和组织实现有效管理的重要途径。

正因为如此,很多学者认为公共关系学就是一门新兴的管理科学,公共关系是一种管理职能,属于管理学的范畴。这就是对公共关系理解上的“管理职能论”。

(二) 公共关系与管理的区别

公共关系与管理以及公共关系学与管理学毕竟是两种不同的活动和学科。公共关系具有管理职能,但又不能将其等同于管理;同样,公共关系学中渗透着很多管理学的理论和方法,但公共关系学并不就是管理学。二者的区别主要表现在以下几方面。

第一,二者的工作和研究对象及其范围、侧重点不同。管理的工作对象是组织中一切可控制的因素,包括人、财、物等;而公共关系的工作对象主要是人。同样,管理学是研究管理行为及其规律和方法的,它是从管理实践及其经验中概括和总结出来的科学理论。而公共关系学则是研究公共关系活动及其规律和方法的,是对公共关系实践及其经验的概括和总结。

第二,二者的工作和研究任务与目标不同。就企业而言,管理主要涉及企业的经营活动,公共关系则主要涉及企业的社会活动。管理学研究的主要任务和目标是提高组织的工作效率和经济效益,是如何合理地组织生产力,不断地完善生产关系,并及时地调整上层建筑,以适应生产力发展的需要。而公共关系学研究的任务和目标,主要是如何借助于各种传播媒介,处理好组织与公众的关系,扩大组织的知名度和美誉度,塑造良好的组织形象。管理学侧重于组织机构内部的管理研究,主要是研究组织内部技术性、生产性