

高等教育自学考试

公共关系学

自学指导

任正臣 主编



北京理工大学出版社

高等教育自学考试

公共关系学自学指导

北京理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学自学指导/任正臣主编. —北京:北京理工大学出版社,1996.11 (2000.8重印)

ISBN 7-81045-206-1

(高等教育自学考试)

I. 高… II. 任… III. 公共关系学-高等教育-自学考试-教学参考资料 IV. G912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 18762 号

北京理工大学出版社出版发行

(北京市海淀区白石桥路7号)

邮政编码 100081 电话 (010)68912824

各地新华书店经售

北京房山先锋印刷厂印刷

*

850毫米×1168毫米 32开本 5.5印张 136千字

1996年11月第1版 2000年8月第4次印刷

印数:19101—24100册 定价:5.30元

※图书印装有误,可随时与我社退换※

出版前言

高等教育自学考试是对自学者进行以学历为主的高等教育国家考试,是个人自学、社会助学和国家考试相结合的高等教育形式,是我国社会主义教育的组成部分。

自学考试制度在我省实施十余年来,已先后开考了文、理、工、农、医、法、经济、教育等类四十多个本、专科专业,全省共计二百余万人报名参加考试,已有近八万人取得毕业证书。这项制度的实施,不仅直接为经济建设和社会发展造就和选拔了众多的合格人才,而且对鼓励自学成才、促进社会风气的好转、提高劳动者的科学文化素质具有非常重要的意义。十多年的实践证明,自学考试既是一种国家考试制度,又是一种教育形式,受到广大考生和社会各界的欢迎,产生了巨大的社会效益,高得了良好的社会声誉。

自学考试是建立在个人自学基础上的教育形式,而个人自学的基本条件是自学教材,一本好的自学教材不仅可以使自学者“无师自通”,而且对于保证自学考试质量具有重要作用,而对于自学者来说,除了要有一本高质量的自学教材外,还需要有一本与之配套的自学指导书,帮助自学者系统地掌握教材的内容,达到举一反三、触类旁通,提高自学效率的目的。

自学教材和自学指导书的提设是高等教育自学考试工作的一项基础建设,为此,省自学考试指导委员会成立了“江苏省自学考试教材建设领导小组”,具体负责自学教材和自学指导书建设的规划和组织工作。

随着我省自学考试事业的不断发展,我们将有计划、有步骤地组织高等学校业务水平较高、教学经验丰富、熟悉自学考试特点和规律的专家、学者,编写一批体现高等教育自学考试特点的自学教材和自学指导书,以满足社会自学者和自学考试工作的需要。我们

相信,随着自学教材和自学指导书的陆续出版,必将对自学考试事业的发展,保证自学考试质量起到积极的促进作用。

编写适合自学的教材和指导书,是一项探索性的工作,需要在实践中不断提高。为使这项有意义的工作能取得事半功倍的效果,希望得到社会各方面更多的关心和支持。

由于作者对自学考试特点了解的深度有限,书中不当之处在所难免,敬请广大读者惠予指正。

江苏省自学考试教材建设指导小组
1996年8月

编者前言

为了帮助全省各专业自学考试考生更好地掌握公共关系学这门课的基本内容和复习重点,我们根据袁传荣、宋林飞主编的《公共关系新论——组织形象管理》一书,编写了这本自学指导书。本书的结构由四部分构成,即考核知识点、考核要求、考核内容和思考题。参加本书编写的有任正臣、朱力、吴力子、徐懋等,最后由任正臣统编定稿。

一九九六年九月

目 录

第 一 章	公共关系的起源与发展	(1)
第 二 章	公共关系的基本原理	(19)
第 三 章	公共关系的基本原则	(33)
第 四 章	公共关系的传播媒介	(43)
第 五 章	公共关系工作的基本程序	(58)
第 六 章	公共关系人员的素质及其培训	(74)
第 七 章	企业管理公共关系	(85)
第 八 章	市场营销公共关系	(97)
第 九 章	危机处理	(110)
第 十 章	政党公共关系	(124)
第十一章	政府公共关系	(130)
第十二章	社团公共关系	(140)
第十三章	学校公共关系	(151)
第十四章	旅游服务公共关系	(155)
第十五章	国际公共关系	(161)

第一章 公共关系的起源与发展

第一节 什么是公共关系

I. 考核知识点

- 一、公共关系的定义
- 二、公共关系的对象
- 三、公共关系的职能

II. 考核要求

一、识记

- (1) 公共关系的定义;(2) 公共关系实务;(3) 公共关系学;
- (4) 首要公众、次要公众和边缘公众;(5) 显公众与潜公众。

二、领会

- (1) 公共关系定义的要点;(2) 公众的特点;
- (3) 公共关系的职能。

III. 考核内容

一、公共关系的定义

公共关系是一个社会组织运用科学的传播媒介和沟通手段,同公众建立起来的相互了解、信任和支持的依存关系。我们将这种关系和为建立这种关系而展开的活动,统称为公共关系。公共关系本质上是一种管理功能,它通过执行一连串有计划的行动,在公众中树立组织的良好形象和声誉,以取得公众的了解、信任和支持,促进组织目标的实现。

这个定义的要点:

- (1) 社会组织。这是公共关系的主体,具有主导作用。

(2) 公众。这是公共关系的客体。公众分组织公众,即一切与该组织有关的其它社会组织;群体公众,即与该组织有关的某一共同问题而形成的一群人;个体公众,即与该组织有关联的个人。

(3) 传播媒介与沟通手段。这是公共关系主体与客体沟通的途径、方式。传播媒介指报刊、电视、广播,沟通手段指各种具体沟通方式,如对话、会议、各种活动等等。

(4) 相互了解、信任和支持的依存关系,这是公共关系的本质。了解是指舆论的和谐,信任是指理解与谅解,支持是指利益一致而引起的行为倾向的一致。

具体的公共关系工作或公共关系实践活动叫公共关系实务。或者说,某一组织公共关系的具体实施和进行过程,就是公共关系实务。

公共关系学是研究公共关系存在和发展的一般规律及管理功能的科学。

二、公共关系的对象

公共关系的对象是公众。公众主要指这样一些社会群体,这些群体的共同利益为某一个组织政策和行动所影响;反过来,这些群体的行动和意见也会影响这个组织。公众的特点:

- (1) 任何组织的公众,都分为内部公众与外部公众。
- (2) 公众的形成是由组织的性质决定的。
- (3) 公众有轻重主次之分,分首要公众,次要公众,边缘公众。
- (4) 除了有显公众外,还存在潜公众,会出现新公众。
- (5) 公众在数量上和成员上都是会变动的。

三、公共关系的职能

公共关系的职能也就是公共关系机构或从业人员的职责与作用。公共关系的主要职能有:

- (1) 传播组织形象;
- (2) 协调组织环境;

- (3) 参与组织决策；
- (4) 加强组织团结；
- (5) 增进组织效益。

第二节 公共关系产生的条件与现状

I. 考核知识点

- 一、公共关系产生的历史条件
- 二、现代公共关系学的发展状况
- 三、当代西方公共关系发展的特点

1. 考核要求

一、识记

- (1) 艾维·李的公关思想；(2) 伯纳斯的公关思想。

二、领会

- (1) 公共关系产生的历史条件；
- (2) 当代西方公共关系发展的特点。

II. 考核内容

一、公共关系产生的历史条件

现代公共关系起源于美国。它产生的客观条件是：

- 1. 商品经济发展为公共关系产生奠定了经济基础
 - (1) 生产结构的改变引起社会关系复杂化。
 - (2) 社会化大生产需要协调好各方面的关系。
 - (3) 商品交换需要建立良好的合作关系。
- 2. 社会公众力量崛起为公共关系产生奠定了社会基础
 - (1) 卖方市场向买方市场的转变,企业需要争取公众的支持。
 - (2) 风起云涌的工人运动显示了人民大众的强大力量。
 - (3) 经济危机从反面证明了企业与公共关系的重要性。
- 3. 传播媒介的发达为公共关系发展奠定了科学基础
 - (1) 先进的传播媒介为公共关系发展提供了科学手段。

(2) 先进的传播媒介使新闻舆论更有力量。

(3) 传播媒介确立了公共关系的社会地位。

4. 现代管理理论为公共关系成熟奠定了理论基础

(1) 现代管理思想从“重物”到“重人”的转变。

(2) 社会学、行为科学及其它社会科学理论的成熟,为公共关系理论体系形成提供了理论基础。

二、现代公共关系学的发展状况

1903年,美国记者艾维·李在纽约创立了“宣传顾问事务所”,这是现代公共关系诞生的标志。艾维·李的公共关系思想核心就是“说真话”。1906年,他向报界发表《原则真言》。他的贡献在于使公共关系正式成为一门职业。

爱德华·伯纳斯在推进公共关系科学化方面作出了重要贡献。1923年完成了第一部公共关系学专著《舆论之凝结》,同年在纽约大学第一次开设公共关系课程。1952年编著了《公共关系学》教科书,使公共关系学有了完整的学科体系。“投公众所好”是其重要思想。

三、当代西方公共关系发展的特点

(1) 公共关系在各国广泛流行。

(2) 公共关系的职能不断扩大。

(3) 公共关系部门日益增多。

(4) 公共关系成为新兴职业。

(5) 公共关系学的教育开始普及。

(6) 公共关系活动趋于国际化。

第三节 公共关系在我国的兴起

I. 考核知识点

- 一、我国古代公共关系的萌芽
- 二、我国公共关系的优良传统
- 三、我国公共关系的传播
- 四、我国公共关系兴起的原因

II. 考核要求

一、识记

(1) 中国古代朴素的公关意识;(2) 公共关系在我国传播的情况。

二、领会

(1) 中国共产党和人民军队在长期的革命活动中对公共关系理论和实践的贡献;

(2) 公共关系与拉关系等不正之风的区别。

三、应用

论述公共关系在我国兴起的原因。

III. 考核内容

一、我国公共关系的优良传统

1. 创造了大量公共关系范例

党和军队由小到大,由弱到强,在不到 30 年时间内取得了政权,这与争取大众了解、信任和支持,树立良好形象的群众工作分不开。朱德军长秋毫无犯的公共范例。刘伯承二喝“结盟”酒的公关范例。处理西安事变危机公共关系范例。

2. 涌现了大批杰出公共关系人才

中国革命运动为革命家施展公关才能提供了广阔的舞台。毛泽东、周恩来的公关事迹。

3. 丰富了公共关系理论

我党我军在长期的革命斗争中积累了丰富的实践经验和思想理论,有丰富的协调处理内外矛盾的经验和方法。

二、我国公共关系的传播

公共关系是随着改革开放进入我国而形成热潮的。我国公共关系蓬勃发展的情况。

三、我国公共关系兴起的原因

1. 经济需要合作

在社会主义国家的传统经济体制下,企业的原料与产品都由行政管理部门统一计划调拨。通过经济体制改革,市场调节机制在经济活动中的作用增加,企业发展机会增多了,同时风险也增多了。企业再生产必须经过市场预测,原料采购,生产,决策,商品推销等环节。这就需要企业与外界建立一种长期稳定的合作关系,树立企业的良好形象,以此赢得合作伙伴、市场与消费者。

2. 政治民主化

民主、宽松的政治环境是公共关系自下而上的前提条件之一,公共关系又是政治民主建设的有效手段。

(1) 公共关系是双向沟通的有效途径。社会主义国家政治民主化有两个主要目标,一是政府行为应遵循公开化原则,党和政府的决策与活动为公众所了解,让人民选择;二是政府行为应遵循民主化原则,政府在组织管理中将日益重视公众的意见与要求,这就需要加强政府与公众之间的彼此沟通与相互理解,公共关系可以在协调两者关系上发挥作用。

(2) 公共关系是树立形象的有效手段。一方面,党和政府可以利用所掌握的大众传播媒介,宣传、解释自己的路线、方针、政策、意图,扩大自身影响。另一方面,公众可以通过新闻媒介这一舆论

工具进行公开监督,促进政府的廉政建设与政治民主化进程。

3. 社会和谐化

建设社会主义现代化,就是要在建设物质文明的同时还要建设精神文明。这需要用科学的公共关系来纠正拉关系、走后门、请客送礼、行贿受贿等不正之风,促进社会公平与安定团结。

公共关系与拉关系等不正风有严格区别:

(1) 前者坚持本组织利益与社会利益统一为原则,后者以一己私利或小团体利益为原则。

(2) 前者是一种组织同社会之间的公开关系,后者是一种个人同组织中个别成员公众之间隐蔽的私人关系。

(3) 前者运用的是社会承认的科学工作方法和沟通手段,后者运用违反法律和道德的见不得人的手段。

(4) 前者是一门科学,起着促进社会协调运行的功能,后者是一种违背社会规范的行为,起着危害经济建设与腐蚀社会风气的作用。

本章思考题

一、单项选择题

1. “公共关系”一词在本世纪初起源于()。
(1) 美国; (2) 英国; (3) 法国; (4) 德国。
2. 公共关系产生和发展的经济基础是()。
(1) 股份公司的兴起; (2) 商品经济发展;
(3) 美国南北战争后进入“大企业时期”;
(4) 社会公众力量的崛起。
3. 为公共关系产生奠定社会基础的是()。
(1) 工人运动的力量; (2) 本世纪初的社会危机;
(3) 社会公众力量的崛起; (4) 股份公司的兴起。
4. 为公共关系发展奠定科学基础的是()

- (1) 公关专著的诞生； (2) 报刊发行量剧增；
 (3) 19 世纪西方科技迅速发展； (4) 传播媒介的发达。
5. 公共关系兴起的主要政治条件是()。
- (1) 民主政治； (2) 第二次世界大战的发生；
 (3) 总统竞选； (4) 社会公众力量的崛起。
6. 为公共关系奠定理论基础的是()。
- (1) 市场学； (2) 社会学；
 (3) 现代管理理论； (4) 古典管理理论。
7. 在现代管理理论中最早为公关提供理论的是()。
- (1) 科学管理学派； (2) 人际关系学和行为科学；
 (3) 社会系统学理论； (4) “社会人”理论。
8. 公共关系的最主要职能是()。
- (1) 传播信息； (2) 编制计划；
 (3) 传播组织形象； (4) 增进组织效益。
9. 80 年代公共关系部门在我国迅速发展,到 1989 年,全国开业的公共关系公司已有()。
- (1) 12 家； (2) 25 家 (3) 80 家； (4) 14 家。
10. “现代公关之父”是指()。
- (1) 巴纳姆； (2) 艾维·李
 (3) 伯纳斯； (4) 斯科特·卡特李普。
11. 美国第一家公关顾问公司的创立者是()。
- (1) 爱德华·伯纳斯； (2) 艾维·李
 (3) 巴纳姆； (4) 阿伦·森特。
12. 艾维·李的公共关系思想核心是()。
- (1) “说真话”； (2) “信息传播准确无误”；
 (3) “投其所好”； (4) “投公众所好”。
13. 1903 年,创立世界上第一家公关咨询所的是()。
- (1) 巴纳姆； (2) 伯纳斯； (3) 福特； (4) 艾维·李。
14. 1903 年,纽约“宣传顾问事务所”成立,标志着()。

- (1) 企业内部公关机构的诞生;
 - (2) 新的公关职业的产生;
 - (3) 公关研究的一个新阶段;
 - (4) 完整的学科体系的产生。
15. 公共关系的第一部经典式的专著是()。

- (1) 潘恩的《常识》;
- (2) 伊顿的《公共关系与法律职业的责任》;
- (3) 伯纳斯的《舆论之凝结》;
- (4) 《有效公共关系》。

16. 1951年斯科特·卡特李普等合著的《有效公共关系》一书,提出公关的基本思想为()。

- (1) 公共关系作为管理的手段;
- (2) 组织与公众的双向交流;
- (3) 公共关系是实用工具;
- (4) 公共关系是一门艺术。

17. 据资料估计,在美国设有公共关系机构或外聘公共关系顾问的企业占全美企业的()。

- (1) 90%以上;
- (2) 85%以上;
- (3) 75%;
- (4) 45%。

18. 80年代美国从事公关职业的人员已超过()。

- (1) 20万;
- (2) 35万;
- (3) 40万;
- (5) 50万。

19. 世界上最先开设公共关系课程的大学是()。

- (1) 波士顿大学;
- (2) 纽约大学;
- (3) 哈佛大学;
- (4) 芝加哥大学。

20. 在中国古代社会()。

- (1) 已存在公关活动和观念;
- (2) 出现了朴素的公关意识及类似现代公关的手段;
- (3) 不存在具有公共关系意义的活动和与公关观念相近的思想;

(4) 已出现公共关系思想。

21. 在我国,现代公关的某些活动和意识最早出现在()。

- (1) 民族工商业的活动中; (2) 中共的革命活动中;
(3) 80年代的改革开放中; (4) 中国古代社会。

22. 80年代初,公关最早出现在()。

- (1) 外贸部门; (2) 工业企业;
(3) 宾馆、饭店; (4) 高等院校。

23. 国内率先设立公共关系部的企业是()。

- (1) 南方大酒店; (2) 广州白天鹅宾馆;
(3) 广州白云山制药厂; (4) 南方制药厂。

24. 中国公共关系协会成立于()。

- (1) 1981年; (2) 1986年;
(3) 1987年; (4) 1978年。

二、多项选择题

1. 全面、正确地理解公共关系,应把握以下要点()
() () () ()。

- (1) 社会组织是公共关系的主体;
(2) 公众是公共关系的客体;
(3) 传播媒介是公共关系主体与客体沟通的途径;
(4) 公共关系的目的是谋求公共关系主体的利益;
(5) 公共关系的本质是建立组织与公众之间的互相理解和支持的关系。

2. 艾维·李对公共关系的贡献在于() () ()
() ()。

- (1) 使公共关系正式成为一门职业;
(2) 创立了公共关系的若干原则、方法;
(3) 阐明了“说真话”的公共关系思想;
(4) 倡导公共关系工作进入企业最高管理层次。