

PUBLIC RELATIONS IN SCHOOLS



学校公共关系理论与实践

宋维红/著



中央编译出版社

Central Compilation & Translation Press

Public Relations in Schools



Public Relations in Schools

学校公共关系理论与实践

（第二版）

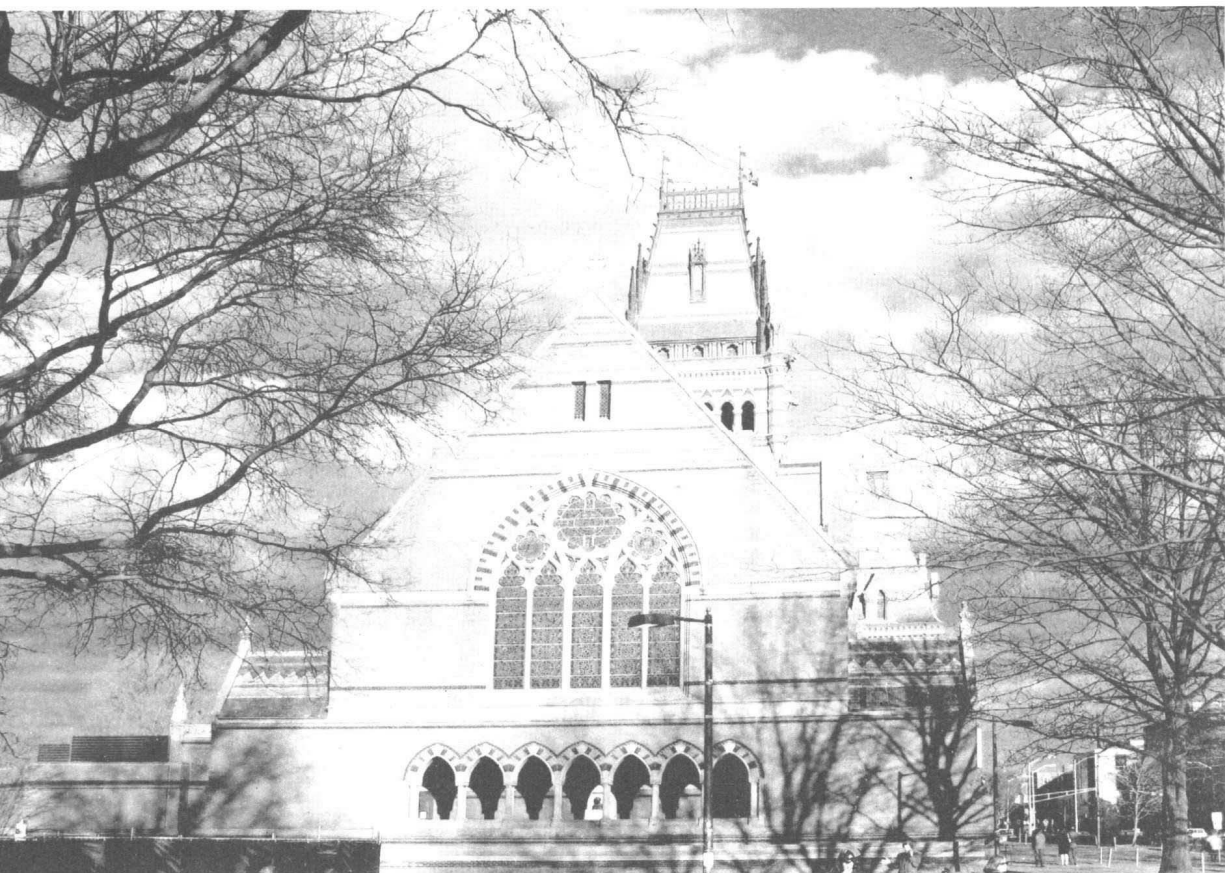
中国传媒大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF
MEDIA PRESS

本书由苏州大学“211工程”资助出版

PUBLIC RELATIONS IN SCHOOLS

学校公共关系理论与实践

宋维红/著



中央编译出版社

Central Compilation & Translation Press

图书在版编目 (CIP) 数据

学校公共关系理论与实践/宋维红著. —北京: 中央编译出版社, 2007. 5

ISBN 978-7-80211-424-1

I. 学…

II. 宋…

III. 学校管理—公共关系学—研究

IV. G472

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 040239 号

学校公共关系理论与实践

出版发行: 中央编译出版社

地 址: 北京西单西斜街 36 号 (100032)

电 话: (010) 66509360 66509367 (编辑部)

(010) 66569634 (发行部) (010) 66509618 (读者服务部)

h t t p: //www. cctpbook. com

E-mail: edit@ cctpbook. com

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京印刷一厂

开 本: 787 × 1092 毫米 1/16

字 数: 440 千字

印 张: 28. 75

版 次: 2007 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 48. 00 元

本社常年法律顾问: 北京建元律师事务所 首席顾问律师鲁哈达

目 录

第一编 学校公共关系理论篇

第一章 学校公共关系概述	3
第一节 公共关系之概念分析	3
第二节 公共关系三要素	8
一、公共关系的主体——社会组织	8
二、公共关系的媒介——传播沟通	8
三、公共关系活动的客体——公众	9
第三节 公共关系的主要职能	9
一、公共关系工作是一种为组织塑造形象的艺术	10
二、公共关系是一种为组织求得合作的努力	10
三、公共关系是一种为组织增进效益的手段	11
第四节 公共关系的基本特征	12
一、以事实为依据	12
二、以形象为目标	12
三、以沟通为手段	12
四、以互惠为原则	13
第二章 学校公共关系概述	14
第一节 学校公共关系之概念分析	14
一、学校公共关系是一种特殊的公共关系	14

二、学校公共关系的内涵与外延	15
第二节 学校公共关系的意义	17
一、科教兴国战略的实施需要学校公共关系	17
二、多元化办学体制需要学校公共关系	19
三、学校自身的改革和发展需要学校公共关系	21
第三节 学校公共关系工作的基本职能与目标	24
一、学校公共关系的基本职能	24
二、学校公共关系的目标	25

第二编 学校公共关系程序篇

第三章 学校公共关系调查	31
第一节 学校公共关系调查意义及程序	31
一、学校公共关系调查的意义	31
二、学校公共关系调查的程序	32
第二节 学校公共关系调查内容	38
一、学校形象调查	38
二、公众意愿和公众舆论调查	46
第四章 学校公共关系调查方法	63
第一节 访谈调查法	63
一、什么是访谈调查法?	63
二、访谈调查法的种类	64
三、访谈调查法的实施要求	66
第二节 问卷调查法	70
一、什么是问卷调查法?	70
二、问卷的结构	70
三、问卷问题的设计	74
四、问卷设计时需要注意的一些问题	79
第三节 文献、信息分析法	81

第四节 抽样方法和抽样技术	82
一、抽样的概念	82
二、抽样调查的程序	83
三、抽样调查的方法	84
第五节 学校公共关系调查应用文的介绍	90
二、学校公共关系调查报告格式	93
第五章 学校公共关系策划	97
第一节 什么是学校公共关系策划	97
一、学校公共关系策划之含义	97
二、学校公共关系策划的特征	98
三、学校公共关系策划的基本原则	99
四、学校公共关系策划内容	102
第二节 制定目标	103
一、学校公共关系目标的制定原则	103
二、学校公共关系目标制定的步骤	104
三、学校公共关系目标分类	106
第三节 拟定主题	108
一、学校公共关系活动主题的意义	109
二、学校公共关系所依据的价值理念	110
三、学校公共关系活动主题拟定的基本要求	112
第四节 界定公众	113
一、界定公众的意义	113
二、公众的特征	114
三、学校公共关系公众的分类	116
四、学校的基本目标公众分析	120
第五节 选择方式	133
一、传播的基本含义	133
二、传播的方式	135
三、学校公共关系确定传播方式的原则	140
四、学校公共关系传播类型	142

一、选择学校公共关系传播时机	144
第六节 编制预算	146
一、人员预算	146
二、经费预算	156
三、时间预算	161
第七节 学校公共关系策划书	167

第三编 学校公共关系专题篇

第六章 家校合作	171
第一节 家校合作的意义	171
第二节 家校合作的目的	172
一、帮助家长树立正确的教育价值观	172
二、交流教育经验,帮助家长掌握正确的教育方法	173
三、向家长们通报学校的重大决策或活动	175
四、征询、收集学生家长对教育教学工作的意见、建议和要求	175
第三节 家校合作的方式	176
一、家长会	176
二、邀请家长参与学校活动	177
第四节 家校合作活动的组织和实施	179
一、做好调查和研究,了解家长公众的需求	179
二、围绕主题,精心策划活动形式	179
三、精心组织,充分准备	179
四、做好通知和动员工作	179
第七章 社会公益赞助活动	180
第一节 学校公益赞助的意义	180
一、扩大知名度	180
二、提高美誉度	180
三、提高社会效益	181

第二节 学校公益赞助的对象	181
第三节 学校公益赞助的原则	182
一、双益性原则	182
二、量力而行原则	182
三、教育性原则	183
第四节 学校公益赞助程序	183
一、调查研究, 确定对象	183
二、制定计划, 落到实处	184
三、完成计划、争取效益	185
四、评价效果、以利再战	185
第八章 庆典活动	186
第一节 庆典活动的形式	186
一、社会性节日庆典	186
二、学校自身的节日庆典	188
第二节 学校庆典活动的原则	188
一、计划性	188
二、时机性	188
三、艺术性	189
四、新闻性	189
第三节 学校庆典活动的工作环节	189
一、精心选择对象, 确定来宾	189
二、合理安排庆典活动的程序	189
三、安排接待工作	190
四、物质准备和后勤保安等工作	190
第九章 学校对外接待活动	191
第一节 来访接待	191
第二节 电话交流	192
一、打电话	192
二、接电话	194

三、特殊电话的处理	194
四、电话后续处理	195
第三节 会议接待	196
一、会务接待	196
二、会议议程安排	197
三、会议成员的职责分配	197
第十章 学校参观活动	199
第一节 学校公共关系参观活动之对象	199
第二节 参观活动的时机及内容	200
一、组织外部公众参观的时机	200
二、组织外部公众参观的内容	200
第三节 参观活动的注意环节	201
一、资料介绍	201
二、实地参观	201
三、认真招待	201
四、领导重视	201
第十一章 学校的危机公关	202
第一节 学校危机公关的基本原则	203
一、实事求是原则	203
二、加强沟通, 争取谅解	203
三、加强与媒介的合作	203
第二节 学校危机公关中的处理对策	204
一、现场对策	204
二、校内对策	204
三、受伤害的当事人对策	204
四、家长对策	206
五、新闻媒介对策	206
六、上级主管部门对策	206
七、社区公众对策	207

第三节 建立学校危机管理制度	207
一、预警工作	207
二、预案建设	207
三、媒介公众的联络	208
四、确定危机状态中的中心发言人	208
五、危机教育及应急救助训练	208
六、加强与周围社区组织的联系 建立突发事件求助网络	208

第四编 学校公共关系操作篇

第十二章 学校公共关系人员素质要求	211
第一节 学校公共关系人员的心理素质	212
一、气质	212
二、人格特征	213
第二节 学校公共关系人员的专业素质	216
一、学校公共关系人员的公关意识	216
二、学校公共关系人员的知识结构	219
三、学校公共关系人员的能力结构	220
第三节 学校公共关系人员的职业行为准则	230
一、学校公共关系人员职业行为准则的含义	230
二、职业行为准则在学校公共关系工作中的作用	230
三、公共关系行为准则简介	231
四、学校公共关系人员的培训与选拔	237
第十三章 学校公共关系的人际交往工作	245
第一节 学校公共关系中的人际交往	245
一、人际关系与学校公共关系的区别与联系	245
二、良好人际关系形成的条件	247
三、人际交往过程中的心理障碍	251
四、人际交往时应具备的心理素质	255

第二节 学校公共关系中人际交往的规则与技巧	256
一、掌握塑造形象的规则和技巧	256
二、掌握人际沟通的规则和技巧	264
第十四章 学校公共关系中的公关礼仪	274
第一节 学校公共关系中的社交礼仪	274
一、招呼的礼仪	274
二、介绍的礼仪	276
三、致礼的礼仪	278
四、惜时守约规则	279
五、尊重女性,女士优先	280
第二节 学校公共关系中的办公室礼仪	281
一、办公室的环境要素	281
二、办公室的布置	282
第三节 学校公共关系中的谈判礼仪	283
一、什么是学校公共关系谈判	283
二、谈判的一般分类	284
三、学校公共关系谈判的目标确定	285
四、学校公共关系谈判人员的能力结构	288
五、学校公共关系谈判的艺术	289
六、学校公共关系谈判的工作技巧	294
第四节 学校公共关系中的公关宴请礼仪	300
一、常见的几种宴请形式	300
二、学校公共关系宴请的组织工作	302
三、学校公关宴请席位及座次礼仪	305
四、学校公关宴请的现场接待礼仪	310
五、宴后礼仪	311

第五编 学校公共关系实践篇

调查报告一	317
一、引言	318
二、背景：调查视野的锁定	319
三、中景（上）：调查策划的形成	326
四、中景（下）：调查结果的呈现	329
五、远景：调查建议的提出	345
六、附件：	346
策划方案一	359
一、摘 要	360
二、目 录	360
三、活动宗旨	362
四、活动内容	365
五、经费预算	373
六、人员安排	375
七、所需条件	376
八、工作进程表	376
调查报告二	379
第一章 导言	381
一、学生满意度调查的目的与意义	381
二、调查的对象及内容	382
三、调查的安排与实施	383
第二章 调查资料的数据处理	384
一、统计各因素得分情况	384
二、计算满意度得分	384
第三章 调查结果的分析评述	385

第四章 发现的问题	388
第五章 建议与对策	389
第六章 附件——调查问卷	392
策划方案二	396
一、序文	398
二、宗旨	398
三、内容	400
四、人员安排	402
五、经费预算	403
六、工作进度表	403
调查报告三	406
一、问题的提出	407
二、文献检索	407
三、研究方法	408
四、数据统计及原因分析	409
五、结论	421
策划方案三	422
一、引言	424
二、活动宗旨	424
三、活动内容	424
四、传播方式	427
五、人员安排	428
六、经费预算及来源	429
附录一：大学研究生“学术之星”评选方法	430
附录二：“思随笔畅”学术论文比赛征稿要求	431
策划方案四	432
一、序文	433

二、目录	433
三、宗旨	434
四、内容	435
六、策划进度表	437
七、责任分配表	438
八、所需物品和活动场地安排	438
九、与策划相关的资料	438
参考书目	439
后 记	441

第一编 学校公共关系理论篇

在教育变革与发展的过程中，随着教育体制改革的不断深化，学校与社会之间关系的重要性日渐突出。学校的办学目标如何反映社会发展的需要？学校如何培养适应社会发展需要的人才？学校如何获得社会各界对学校工作的理解、信任从而获得必要的支持与合作？等等。越来越多的教育者，尤其是各个层面的教育管理者，深深地意识到，对这些问题的认识及基于认识所采取的相应措施，直接关系到一个学校是否能够成功地生存并谋求顺利地发展。因而，如何认识学校与社会及社会公众之间的关系问题，如何摆正学校发展需要与社会发展需求之间的关系问题，如何协调学校与其内外部公众的利益关系问题等，这一系列涉及各种关系的问题伴随着教育体制改革的深化，成为学校在追求良性运作、实现学校发展目标的过程中必须考虑并妥善解决的问题。学校公共关系就是在这样的背景下越来越突现出它的重要性和必要性。

学校公共关系是介乎于公共关系学和学校管理学之间的一门边缘性分支学科，也是一门综合性很强的应用学科。学校公共关系的最终目的是希望通过与其公众之间良好的沟通和合作，为学校的生存和发展创造一种和谐的人际关系环境。
