

劳动和社会保障部

中国就业培训技术指导中心

审定

# 公关员

职业培训与鉴定教材

复旦大学出版社

# 公 关 员

## 职业培训与鉴定教材

国家职业资格工作委员会  
公共关系专业委员会  
组织编写

复旦大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

公关员职业培训与鉴定教材/郭惠民,居易主编;国家职业资格  
工作委员会公共关系专业委员会组织编写,一上海:复旦大学出版  
社,1999.9

ISBN 7-309-02363-3

I. 公… II. ①郭… ②居… ③国… III. 公共关系-职业  
技能鉴定-教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 41616 号

---

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 复旦大学印刷厂

开本 850 × 1168 1/32

印张 16

字数 416 千

版次 1999 年 9 月第一版 2001 年 3 月第二次印刷

印数 10 001—20 000

定价 29.80 元

---

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

## 内 容 提 要

本书是国家职业资格工作委员会公共关系专业委员会组织专家学者,按照国家劳动和社会保障部要求,依据《公共关系人员国家职业标准》的内容范围、等级划分和比重分配编写的第一本公关职业培训教材,全书分基础知识、沟通协调、信息传播、调查与评估、专题活动、危机管理、公关管理与咨询等7个部分,体现了以公关职业为核心,以技能要求为导向的思想,包括了初、中、高三级公关员的工作内容、技能和相关的知识要求,是1999年下半年即将开始的公关职业培训的专用教材。这本教材打破了常见的公关学科体系框架,首次采用了模块式结构,按照该职业的工作特点、职业功能和工作内容分类编写,不同等级有不同深度的内容要求,层次清楚,通俗易懂,适于培训教学。

## 编审委员会

主 任：和 铭

副主任：宋 建 郭惠民 马文华 居 易

委 员：(按姓氏笔画为序)

王志文 叶茂康 张志军 张克平

李兴国 李 越 明安香 俞长嘉

贺 明 涂光晋 桑桂玉 夏德元

章瑞华 谢景芬 廖为建

## 编写委员会

主 编：郭惠民 居 易

副主编：叶茂康 廖为建 章瑞华

成 员：(按姓氏笔画为序)

丁霞萍 孔祥军 马晓红 千 勤

王晓晖 齐 冰 李兴国 赵 星

程曼丽 谢景芬

# 序

本书是国家职业资格工作委员会公共关系专业委员会组织专家学者,根据我国公关员国家职业标准编写的第一本公关职业培训教材。这本教材打破了常见的公关学科体系框架,采用模块式结构,分基础知识、沟通协调、信息传播、调查与评估、专题活动、危机管理、公关管理与咨询等7个部分,体现了以公关职业为核心,以技能要求为导向的思想,包括了初、中、高三级公关员的工作内容、技能和相关的知识要求,是今年下半年即将开始的公关职业培训的专用教材。经过一段时间的试用后,我们将根据大家的意见对这本教材进行必要的修改。

趁这本教材出版之机,我在此把国家职业资格工作委员会公关专业委员会的工作情况向大家作一简要介绍。

## 一、国家职业资格工作委员会公关专业委员会成立的背景和工作情况

在过去的十多年中,中国的公共关系事业从无到有,从小到大,取得了长足的进展。到目前为止,从事公关的实体已遍及全国,其从业人员已达十万以上,省市级公关协会也已有上百家,加上在高等院校从事公关教学和研究人员,中国的公关事业呈现出一派欣欣向荣的景象,而且这一发展势头还将随着我国市场经济的发展而日益增强。但是,长期以来有一个问题困扰着广大公

关从业人员,即作为一门职业,公共关系尚未得到国家有关部门的界定和认可,广大公关从业人员缺少一个真正的职业归属,他们多次强烈呼吁中国公关协会和中国国际公关协会就此事与国家有关部委联系、磋商,希望尽早解决这一涉及公关行业发展的重大问题。我们两家协会深感责任重大,并从公关事业发展的长远利益出发,从1997年下半年开始,共同与国家有关部门接触,以便对这一问题达成共识,有所突破。我们高兴地看到,这一问题一经提出便得到了当时的劳动部(现已改为劳动和社会保障部)等有关部门领导的高度重视。他们还就该问题提出了很多建设性的意见。经过一段时间的筹划,在当时的劳动部等有关部门的直接领导下,于1997年11月15日成立了以中国国际公关协会柴泽民会长为主任委员、中国公关协会常务副主席翟向东和和铭为副主任委员的共包括16名专家、学者、教授和资深公关从业人员在内的全国公共关系职业审定委员会,当时的劳动部职业技能开发司职业分类标准处宋建处长出席了委员会成立会议,并作了讲话。

在全国公关职业审定委员会成立的第二天,即1997年11月16日,委员会就在新华社签字厅举行了第一次会议。自那时起至1998年底,委员会先后在北京举行了两次全体会议,在上海举行了一次有40多人参加的扩大会议。在上海和广州两地分别举行了两次公关职业论证座谈会,穗、沪两地公关界人士近40人应邀参加了这两次座谈会。上述会议的成果主要有两个:一是给公关职业的名称,公关职业定义及公关职业工作描述定了稿,并上报了劳动部。现在上述三项内容已列入我国《国家职业分类大典》中的第三类,该大典已于今年五月份正式出版发行,这标志着国家已正式承认公关这一行业。二是经过反复修改,制定了公关人员的国

家职业标准(草案)。

今年1月4日,劳动和社会保障部正式批文,决定成立由18人组成的国家职业资格工作委员会公关专业委员会,原全国公关职业审定委员会自动撤消。为贯彻干部年轻化的方针,柴泽民大使和翟向东同志主动要求退出了委员会。劳动和社会保障部的批文指出,公关专业委员会是一个专家性组织,在国家职业资格工作委员会的指导下主要从事以下工作:

1. 制定修订公关职业标准;
2. 编制公关员职业培训教材和其他培训鉴定资料;
3. 制定公关员职业鉴定试题;
4. 开展对中高级公关人员及培训教师的培训;
5. 受国家职业资格工作委员会委托,参与对公关员的考核等工作;
6. 承担国家职业资格工作委员会委派的其他工作。

今年1月25日至26日,来自全国各地的23位公关专家学者及公关从业人员出席了由国家职业资格工作委员会公共关系专业委员会主持召开的公关员国家职业标准鉴定会和公关职业培训教材编写会。在会议中,大家对公关员国家职业标准逐条进行了认真审议和修改,最后通过了公关专业委员会的鉴定意见。通过鉴定的公关员国家职业标准,待国家劳动和社会保障部批准后将正式颁布试行。在会议中,大家还就公关职业培训教材的编写取得了一致意见,并于会后立即开始研究教材的编写工作。现在摆在大家面前的这本书,就是由公关专业委员会组织专家学者编写,并由劳动和社会保障部组织专家学者鉴定的公关职业培训教材,各指定培训单位将根据这本教材进行教学,以迎接在年底前将要举

行的全国公关员首次正式考试。

## 二、维护公关员国家职业标准的权威性,认真严肃地做好公关职业培训和技能考核工作

劳动和社会保障部在批文中指出,成立国家职业资格工作委员会公共关系专业委员会的目的,是为了加强公共关系从业人员的职业培训和技能考核工作,提高公关从业人员的职业素质,促进公关行业的规范化管理。为了达到这一目的,当务之急就是维护公关员国家职业标准的权威性。

公关员的国家职业标准已经正式颁布试行。该标准按照劳动和社会保障部的要求,首次采用了模块式结构,按照公关职业的工作特点确定职业功能和工作内容,依据工作内容确定技能要求及相关知识,体现了以技能要求为导向的思想,考虑全面,具有较强的可操作性。公关员职业标准的制定,是一项开创性的工作,它填补了国内职业公关标准的一个空白。它的颁布和试行将有利于中国公共关系的职业化和规范化,对我国公关业的发展具有十分重要的意义。

公关专业委员会批准了一批指定培训单位。根据劳动和社会保障部的批文,公关专业委员会是专家性组织,因此公关专业委员会同各指定培训单位将保持以下的关系:1. 向各培训单位传达公关职业培训方面的有关政策;2. 在公关业务方面对各培训单位进行指导;3. 对各培训单位的教师进行培训;4. 组织各培训单位进行业务探讨和交流;5. 向各培训单位发行公关职业培训教材;6. 为各培训单位提供咨询服务。

为维护公关员国家职业标准和各级公关员资格证书的权威性,公关专业委员会首先是要认真地做好教师的培训工作。为做

好这一工作,公关专业委员会将在北京举办教师培训班,其目的是让培训教师真正理解劳动和社会保障部对公关职业的各项要求,了解公关职业标准对各级公关员的具体要求,掌握新编的公关职业培训教材的编写原则和教授方法。这种培训班的时间不会太长,但却十分必要。在培训结束后,劳动和社会保障部将向指定培训单位的教师颁发教师资格证书。其次是各指定培训单位要认真做好申报人员的培训工作,为保证培训质量,除场地设备合格外,初、中、高级公关员分别须经过 120 学时、100 学时和 80 学时的专业培训。第三,注意加强对申报人员的职业道德教育。对于那些不讲职业道德从而败坏了公关职业名声的人,应向劳动部门及时反映和揭露。

我谨代表国家职业资格工作委员会公共关系专业委员会在此郑重声明,劳动和社会保障部对考试合格者即将颁发的初、中、高级公关员职业资格证书,是我国惟一合法的公关职业资格证书。其他各种公关培训班颁发的结业证书,一律不得称职业资格证书。

总之,公关专业委员会和各指定培训单位正在做和即将要做的工作,是开拓性的工作。这种工作影响深远,意义重大,利在长远,将使我国的公关业进入一个新的阶段和出现新局面。让我们团结起来,为我国公关业的繁荣和发展努力奋斗!

国家职业资格工作委员会  
公共关系专业委员会主任  
和 铭

1999 年 6 月

# 目 录

## 导论 基础知识

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第一节 基础理论.....              | 2  |
| 一、公共关系的涵义 .....            | 2  |
| 二、公共关系的要素 .....            | 4  |
| 三、公共关系的职能 .....            | 11 |
| 四、公共关系的工作程序 .....          | 13 |
| 第二节 公共关系发展史 .....          | 16 |
| 一、中国公共关系事业的发展历程和现状 .....   | 16 |
| 二、国外公共关系发展史 .....          | 25 |
| 第三节 公共关系职业道德规范 .....       | 34 |
| 一、公共关系职业道德规范的必要性 .....     | 35 |
| 二、公共关系职业道德规范的形成过程 .....    | 36 |
| 三、公共关系职业道德规范的内容和基本要求 ..... | 38 |

## 第一章 沟通协调

### 初级公关员

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 第一节 礼仪礼貌 .....        | 48 |
| 一、按日常礼仪规范进行接待活动 ..... | 48 |
| 二、起草和收发日常公关文书 .....   | 51 |
| 第二节 演讲介绍 .....        | 56 |
| 一、组织一般情况介绍 .....      | 56 |
| 二、协助组织演讲活动 .....      | 57 |
| 第三节 日常沟通与协调 .....     | 58 |
| 一、一般性投诉处理 .....       | 58 |
| 二、与主要内外公众的事务性联系 ..... | 59 |

### 中级公关员

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 第四节 接待联络 .....            | 61 |
| 一、按礼仪规范进行中外接待活动 .....     | 61 |
| 二、社交礼仪类公关文书的撰写 .....      | 71 |
| 第五节 演讲及其主持人 .....         | 76 |
| 一、组织历史和现状情况介绍 .....       | 76 |
| 二、演讲活动主持人的角色及其要求 .....    | 77 |
| 第六节 公众关系处理 .....          | 80 |
| 一、处理投诉的主要方式 .....         | 80 |
| 二、与主要外部公众的信息沟通 .....      | 82 |
| 三、安排组织领导与内部公众进行沟通交流 ..... | 85 |

## 高级公关员

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第七节 接待筹划和谈判组织 .....     | 88  |
| 一、制订和审订接待计划 .....       | 88  |
| 二、谈判的组织与安排 .....        | 90  |
| 第八节 演讲介绍 .....          | 94  |
| 一、组织全面情况介绍 .....        | 94  |
| 二、演讲稿的撰写 .....          | 95  |
| 第九节 内外公众关系处理的计划制订 ..... | 98  |
| 一、投诉处理机制的建立 .....       | 98  |
| 二、与外部公众沟通交流计划的制订 .....  | 99  |
| 三、与内部公众沟通交流计划的制订 .....  | 104 |

## 第二章 信息传播

### 初级公关员

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第一节 新闻媒介 .....       | 110 |
| 一、我国新闻媒体概况 .....     | 110 |
| 二、新闻媒介的基本类型和特点 ..... | 112 |
| 三、建立新闻资料库 .....      | 114 |
| 第二节 新闻发布 .....       | 117 |
| 一、准备新闻发布资料 .....     | 118 |
| 二、邀请新闻媒介人员 .....     | 120 |
| 三、布置新闻发布会现场 .....    | 122 |
| 第三节 新闻宣传稿的编写 .....   | 124 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 一、新闻的结构 .....      | 124 |
| 二、新闻的类型 .....      | 127 |
| 第四节 其他媒介传播手段 ..... | 130 |
| 一、编办内部板报和宣传栏 ..... | 130 |
| 二、印发对外宣传页 .....    | 135 |

## 中级公关员

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第五节 新闻传播的一般程序 .....   | 141 |
| 一、选择稿件 .....          | 141 |
| 二、修改稿件 .....          | 142 |
| 三、制作标题 .....          | 143 |
| 四、组织报道 .....          | 143 |
| 第六节 新闻发布稿的写作 .....    | 144 |
| 一、新闻发布资料的核实 .....     | 144 |
| 二、各类新闻发布稿的写作 .....    | 146 |
| 第七节 新闻发布会的程序和礼仪 ..... | 150 |
| 一、新闻发布会程序 .....       | 151 |
| 二、新闻发布会礼仪 .....       | 152 |
| 第八节 编印内部刊物 .....      | 155 |
| 一、内部刊物的功能 .....       | 156 |
| 二、内部刊物的式样 .....       | 158 |
| 三、内部刊物的编写与发行 .....    | 160 |
| 第九节 印发对外宣传册 .....     | 162 |
| 一、对外宣传册的特点和意义 .....   | 163 |
| 二、对外宣传册的内容 .....      | 165 |

## 高级公关员

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第十节 媒介计划的制定 .....        | 168 |
| 一、选择媒介的原则 .....          | 168 |
| 二、运用媒介的方式 .....          | 170 |
| 第十一节 有关新闻的政策法规 .....     | 173 |
| 一、关于新闻发布 .....           | 174 |
| 二、关于新闻报道 .....           | 175 |
| 三、关于禁载 .....             | 176 |
| 四、关于职业道德和禁止“有偿新闻” .....  | 177 |
| 第十二节 制定新闻发布计划 .....      | 178 |
| 一、制定新闻发布计划的程序 .....      | 178 |
| 二、新闻发布计划的内容 .....        | 180 |
| 三、制定新闻发布计划的原则 .....      | 182 |
| 第十三节 新闻发言人 .....         | 183 |
| 一、新闻发言人制度 .....          | 183 |
| 二、新闻发言人的作用 .....         | 184 |
| 三、新闻发言人必备 .....          | 186 |
| 第十四节 制作内部声像资料 .....      | 189 |
| 一、内部声像资料的特点 .....        | 189 |
| 二、内部声像资料的内容 .....        | 190 |
| 三、内部声像资料(公关宣传片)的制作 ..... | 191 |

## 第三章 调查与评估

### 初级公关员

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 第一节 调查概述 .....            | 196 |
| 一、调查的概念、目的和意义 .....       | 196 |
| 二、调查的基本程序 .....           | 198 |
| 三、调查方案的制定 .....           | 199 |
| 第二节 调查方式的设计 .....         | 200 |
| 一、常规调查方法介绍 .....          | 200 |
| 二、常规调查方法的运用 .....         | 203 |
| 第三节 调查方案的实施 .....         | 210 |
| 一、企业内部与小型项目观察调查法的实施 ..... | 210 |
| 二、企业内部与小型项目访谈调查法的实施 ..... | 212 |
| 三、文献调查法的实施步骤 .....        | 214 |
| 四、问卷调查法的实施步骤 .....        | 215 |

### 中级公关员

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第四节 调查与评估方案的制定 ..... | 218 |
| 一、中型调查的程序 .....      | 218 |
| 二、调查方案的设计 .....      | 220 |
| 三、公关调查的内容 .....      | 223 |
| 四、公共关系评估 .....       | 226 |
| 五、调查中的法律意识与知识 .....  | 231 |
| 第五节 调查方式的选择和确定 ..... | 231 |