

企业管理教学案例丛书

主编 张岩松

第二版

公共关系案例 精选精析

张岩松 王艳洁 郭兆平 编著

3

经济管理出版社

ECONOMIC MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

企业管理教学案例丛书 主编 张岩松

公共关系案例精选精析

(第二版)

张岩松 王艳洁 郭兆平 编著

经济管理出版社

责任编辑 凌 霄

版式设计 晓 成

责任校对 孟赤平

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系案例精选精析/张岩松, 王艳洁, 郭兆平编著. —北京: 经济管理出版社, 2003
ISBN 7-80162-667-2

I. 公... II. ①张...②王...③郭... III. 公共关系学—案例—分析 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 040055 号

企业管理教学案例丛书 主编 张岩松

公共关系案例精选精析

(第二版)

张岩松 王艳洁 郭兆平 编著

出版: 经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编: 100035)

发行: 经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷: 北京宏伟胶印厂

850mm×1168mm/32 9 印张 219 千字

2003 年 7 月第 2 版 2003 年 7 月北京第 3 次印刷

印数: 11001—16000 册

ISBN 7-80162-667-2/F·590

定价: 18.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社发行部负责调换。

通讯地址: 北京阜外月坛北小街 2 号 邮编: 100836

联系电话: (010) 68022974

企业管理教学案例丛书编委会

策 划：侯在惠 李国艳 王薇薇

主 编：张岩松

副主编：朱 华 徐国良 王艳洁

编 委（按姓氏笔画为序）：

马希才 王 进 王艳洁 王海鉴

朱 华 刘昌斌 张岩松 徐国良

郭兆平 窦坤芳

总 序

作为与传统理论教学模式完全不同的管理类案例教学，在我国，是改革开放之后才迅速传播开来的。

在传统的理论教学模式中，教师凭借粉笔和黑板做系统讲解，通过教师的口头表达、板书、手势及身体语言等完成教学活动，带有很大的局限性。这种教学模式缺乏师生之间、学生之间的交流，教师是这类活动的中心和主动的传授者，学生被要求精心倾听、详细记录和领会有关意图，是被动的接受者。因此，这种传统的教学模式应用于能力的培养上难以奏效，对独立思考能力日趋完善的大学生，尤其是对于以能力培养为主的高等职业技术学院各专业的大学生来说，是很难激发其学习兴趣的，因此也难以实现培养目标。

案例教学则完全不同，教学活动主要是在学生自学、争辩和讨论的氛围中完成，教师只是启迪和帮助学生相互联系，担当类似导演或教练的角色，引导学生自己或集体做分析和判断，经过讨论后形成共识。教师不再是这类教学活动的中心，仅仅提供学习要求，或做背景介绍，最后进行概括总结，绝大部分时间和内容交由学生自己主动地进行和完成。

不难看出，案例教学的首要功能，在于使学生通过个人和集体的讨论和分析，从案例情景中归纳出问题，找寻解决问题的方案及择优处理，最终领悟出适合自己个人特点思维方式和逻辑推理，使得在今后实践活动中，可以有效地运用这种逐步培育起来

的思维方法和逻辑推理，来观察、分析和解决问题，从而使学生的相关能力得以培养和树立，并随今后工作实践的持续进行而日趋成熟和完善。

为更好地推动案例教学的开展，实现高职教育的培养目标，提高学生的各方面能力，我们编写了《企业管理教学案例丛书》。丛书暂分为《企业管理案例精选精析》、《市场营销案例精选精析》和《公共关系案例精选精析》等。这套丛书从高职教育的角度，以突出高职特色为原则选编案例，努力使每个案例具有可读性、操作性、代表性和新颖性。每册书前的绪论中对案例的含义、类型、功能，特别是对案例教学的特点、过程及案例教学的组织等都做了各有侧重的分析和论述。具体案例注意结合职业技能分章组织编写，对每个案例都进行了分析和点评，力求画龙点睛，对读者有所启迪，然后提出了若干思考、讨论或训练题，供读者思考和作为教学之用。

本丛书既可作为高等院校，尤其是高职高专院校相关专业的教材或相关学科的教学辅助资料，也可作为成人教育、在职人员培训使用的教科书。

丛书的编辑出版自始至终得到了经济管理出版社的大力支持，特别是卢小生副社长的具体指导和帮助。大连职业技术学院教务长侯在惠同志、教务处长李国艳同志和经管系主任王薇薇同志对丛书的编写给予了精心的指导。同时，我们借鉴和引用了同仁的一些成果和资料，在此对来自各方面的帮助表示由衷的谢意。

由于水平能力有限，书中不足之处恳请各位读者批评指正。我们真诚地希望这套丛书能够得到读者朋友的喜欢。

张岩松

2003年5月于大连山石斋

绪 论

公共关系 (Public Relations) 是一种科学的现代管理方法, 是协调处理现代社会组织与公众之间的各种关系, 保证事业成功的一门不可缺少的学问。

国外学者将以电脑为代表的科学技术水平、以旅游业为代表的富裕生活程度、以公共关系为代表的经营管理效能, 并列为衡量一个国家发达程度的三大标志。公共关系作为一种管理职能、经营策略、传播行为和现代交往方式, 已应用于各类企业的经营管理之中。

许多企业运用公关知识和技巧, 通过分析研究本企业内部和外部的各种公共关系状况, 并妥善协调沟通各种公共关系, 大大促进了自己事业的发展, 既证实了公共关系学的应用价值, 同时也为其他社会组织树立了学习的榜样。任何企业要想求生存求发展, 必须重视学习和应用公关知识及公关技巧, 积极开展公关活动。公关技巧具有多样性和情景性, 只有通过案例才能展示得很明白、很全面、很生动。所以, 每个企业一定要注意尽可能多地了解和研究别人的公关实践, 这样才能深刻领会、牢固掌握较多的公关知识及公关技巧, 并在本企业中灵活应用, 取得较好的效果。

一、公共关系案例的含义与要素

公共关系案例是由公关人员根据真实的公关事例编写成的能

体现矛盾发展过程，并能引起研究者思考与决断、引起公关人员参考与借鉴的一种分析性材料。

（一）公共关系案例的含义

案例一词，英文为“Case”，在不同的学科领域，翻译的意思也不同。在医学上译为病例；在法律上译为判例；在企业管理上译为个案、实例、事例、案例等。

案例一词源于医学，其原意是指个别病案或医案。医疗部门须对病情诊断的处理方法有所记录，以便备案可查。这种待处理且有一定典型性的病历资料，即是案例。

关于公共关系的案例，至今没有一个被普遍公认的定义。我们认为，公共关系案例是对某一特定的公共关系活动的内容、情景及过程进行客观描述或介绍。包括公关活动的背景、主体与客体、目标与策划、过程与方式方法及效果等。

公共关系案例具有如下特征：

1. 目的性。案例是为了提高学生思考问题、分析问题、解决问题的能力，根据教学目标而编写的。案例目标明确，直接为公关教学服务的目的性很强。

2. 启发性。案例是带问题地、有的放矢地围绕一个或几个问题而编写的。有的问题明显，有的问题隐含，需要学生去思考。

3. 客观性。公共关系案例，是对某一特定的公共关系活动的内容、情景及过程进行的客观描述，是尊重客观事实的，它要求案例编写者不带个人偏见。

（二）公共关系案例的要素

公共关系案例是由一系列要素构成的。这些要素可以概括为两个方面：一是案例本身所反映的核心内容，即内在要素；二是案例的格式，即外在要素。

1. 内在要素。公共关系案例的内在要素，包括主体要素、

客体要素、形象策划要素、传播媒介要素和环境要素等几个方面。

(1) 主体要素。企业组织是公共关系的主体，是公共关系活动的主导方面，所以离开了企业组织这一主体要素，案例本身也毫无意义了。

(2) 客体要素。公众是公共关系活动的对象，也是构成公共关系案例的客体要素。

(3) 形象策划要素。塑造组织形象是公共关系的主要职能，也是公共关系活动的基本目的。因此，塑造组织形象无疑是公共关系案例的目标因素。此外，策划是公共关系工作的重心，是决定公共关系活动成败的重要因素。成功的策划有助于公共关系活动的顺利开展和企业组织的生存和发展。公共关系案例所反映的是一种有目的、有计划的活动。因此，形象策划也是公共关系案例的基本要素之一。

(4) 传播媒介要素。从某种意义上讲，公共关系是一种传播活动。企业组织是主体，公众是客体，传播则是联结两者的桥梁，是信息交流的媒体。在某一特定的公共关系活动中，主体采用什么样的传播手段与方式，选择什么样的传播媒体把信息传递给特定的公众，使他们接受，是事关公共关系活动成败的关键。因此，研究公共关系案例绝不能忽视对传播要素的分析。

(5) 环境要素。环境要素是指影响公共关系活动的社会政治、经济和思想文化方面的条件。它是构成公共关系案例的一个客观要素。任何公共关系活动都是在特定的社会历史条件下进行的。社会环境的差异，决定公共关系活动的内容与方法必然有所不同，公共关系活动总是或多或少地带有时代与环境的烙印。

2. 外在要素。案例的外在要素也即案例的格式要素，是指案例编排的格式与结构。格式是个形式问题，形式应适应和服从内容的要求。案例反映的现实多种多样，编写者的风格与目的又

因人而异，所以难有统一的格式。不过，仍有一些约定俗成、普遍采纳的编写习惯可供借鉴。公共关系案例的外在要素一般由标题、正文和结尾三部分构成。

(1) 标题。即案例的名称。一般在公共关系案例的标题中，都直接地点明本例的主题，指明关键的问题或焦点。如“三株”的“虚假广告”风波、“泰莱诺尔”药物中毒事件等。案例不同于文学作品，在使用标题时不能带有浪漫色彩，应以点明案例所涉及的企业组织的关键问题为宜。

(2) 正文。正文是案例的主体与精华，反映案例的基本内容。对公共关系案例的正文要把握两个方面：一是情节材料，即描写案例情节的变化和发展、事件本身的矛盾和冲突，以及解决问题后各方面的反映和社会的、经济的效果；二是背景材料，即介绍相关的历史背景和现实环境，把事件发生的时空条件交待清楚。案例正文的写作手法，应以朴实无华的文字叙述为主，尽可能将事件写得准确、鲜明、生动，有可读性。案例引用的材料，必须真实。对具体事例可做适当的增删裁剪。

(3) 结尾。结尾即指对案例正文的精辟总结。

此外，还可根据需要，在案例中加篇首、注释、图表及附录等。

二、公共关系案例教学

案例教学是目前国外进行市场营销、经营管理教学和招聘考试管理类人员的重要的教学和考试方法，被越来越多的学校和企业所采用。

从公共关系学教学的角度去理解，所谓案例教学，是指在教学过程中，师生双方通过对典型案例的分析、探讨，揭示公关活动规律，提炼公关理论，进而使学生在提炼理论的基础上，学会应用理论指导公关实践的一种教学方法。

案例教学与讲课中的举例说明有着本质区别。讲课中的举例说明一般是用来肯定教师讲授理论知识的实践依据及其正确性，主要是为传授理论服务。而案例教学最突出的特点是讲课开始于实践，从实践中提出问题，通过分析，发现规律，提炼理论，然后使理论回到实践，应用理论去指导实践。运用这一方法，既能使学生掌握某一公关理论的来历，又能使学生学会如何应用公关理论去分析指导公关实践。

（一）公共关系案例教学的功能

公共关系案例教学的功能，是指通过公关案例教学，提高学生的公关理论水平和锻炼独立思考、独立工作能力的意义和作用。它主要体现在以下几个方面：

1. 促进理论学习。任何公共关系案例都或多或少地蕴藏着公共关系的理论。因此，案例的研究可以从个别到一般，从现象到本质地来揭示其中蕴藏的公共关系思想，从而在具体的案例中导出一般的公共关系原理，探寻带有普遍指导意义的内在规律，这实际上正是案例研究的根本目的所在。由于案例教学是从具体上升到抽象，与一般教学中以抽象框架为依托填塞具体例子的路子正好相反，所以比较易懂好记，生动形象，通过这“另一种思路”的补充来深入地、深刻地掌握理论，可很好地促进公共关系理论的学习。

2. 发挥引导作用。因为公共关系案例带有典型性，因此，对其解剖分析的本身就有揭示规律的意义，具有示范的价值和引导的功能。从典型案例中总结出的原则和方法、经验和教训，能反映出特定时代的公共关系活动规律。当然，这种示范和引导应是科学理论本身的举一反三式的自然辐射，而不应是牵强附会式的照抄照搬，应当是启发思路，引导思考，而不是照样画葫芦地生搬硬套。

3. 逼真模拟训练。公共关系案例的突出优势是能营造一个

逼真的公共关系范围，使使用者好像身临其境一般，参与式地进行学习和研究。一般的公共关系教学的理论严谨性不言而喻，但学习研究者是处于旁观者的角色去接受、汲取知识，而公共关系案例的研究就非常逼真而直观，让使用者完全以主人翁的角色出现，去分析问题，把握症结，策划活动，解决问题，这不仅可以大大激发人们的学习研究兴趣，而且能从分析能力、决策能力、创造能力和独立工作能力等方面得到全面的锻炼，为日后投身于实实在在的公共关系活动做好准备。

4. 提高公关技能。公共关系案例是提供公共关系知识的，其根本目的是要使学习研究者将知识转化为技能，通过启发、暗示使案例使用者逐步掌握发现问题，分析问题，解决问题的能力。尤其对专业院校的学生来说，这一点尤为重要。他们经过严格系统的公关理论训练，公关知识较全面，但因缺乏实际工作经验，公关实务操作技能严重缺乏，这种“高分低能”的现状亟待改善。公共关系案例是将知识转化为能力，在具体的公共关系活动中，综合地灵活运用公共关系知识，完成公共关系实务设计的重要手段。一旦学生的这种能力真正得到培养，日后走上工作岗位，他们将能很快地适应社会，胜任“公共关系人员”这一社会角色。

5. 理论联系实际。公共关系案例本身就是理论与实际联系的桥梁。研究公共关系案例，首先是采集大量的公共关系案例，然后进行精选。优秀的案例往往以现实问题为研究对象，以事实和数据为根据，并将理论知识寓于其中。通过分析研究，可以使大量的感性体验升华为理性认识，从而进一步指导实践活动。

在承认公共关系案例教学优势的同时，必须认识到这一教学方法不是万能的，要注意到其局限性，这样才能扬长避短，达到教学活动的预期目的。公共关系案例教学的局限性主要表现在：第一，由于案例只是对一个或一串的问题做客观描述，知识往往

不是很系统的，因此，它不能取代系统的理论教学。第二，案例的分析研究是各门学科知识的综合应用，只有在掌握了必要的基本理论和基础知识的前提下，才便于采用这种教学法。有不少基本理论、基础知识，难以通过案例进行系统传授。第三，案例教学的关键在于搞好讨论，准备讨论和开展讨论需要大量时间，而且还限制了参与讨论的人数。参与人数太多，则每一位参加者的参与程度会相对降低，难以达到预期效果；而参与人数太少，又难以起到集思广益的作用。

（二）公共关系案例教学的组织

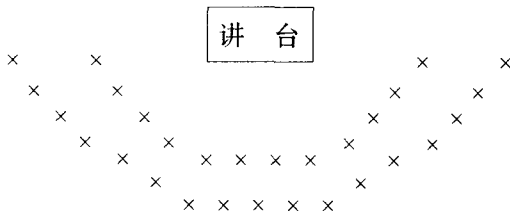
案例教学是一项系统工程，不同于传统教学中以教师为主的方式。教学组织是教学效果的重要因素，在进行案例教学时，有两个前提条件：一是教学时间的保证，在编制教学计划时必须预做安排，留出适当的和必要的时间，与前驱课程和后续课程结合起来，相互促进，而不能脱离教学规律孤立地进行；二是所用教材资料，目前多数是任课教师自行编写，并未形成统一的规范和格式。案例的学术价值、交流工作亟待肯定和加强。公共关系案例教学的组织要在处理好以上两个前提条件的基础上注意以下几个方面：

1. 坚持两个基本原则。案例教学的目的在于着重提高学生分析问题和解决问题的能力，从这个基本观点出发，教师在组织学生分析、研究案例过程中，要遵循两个基本原则：一是启发、引导学生独立思考的原则，要让学生提出自己的或小组的见解，自己去分析、解决问题。教师的主要责任在于启发、引导学生去独立思考。学生见解不一致时，引导学生展开争辩，逐步统一认识。见解不能统一，只要有理，允许几种可能的见解存在。应切忌在学生见解不一致时，教师出面裁判是非，这种做法本身是违反案例教学指导思想的，很不利于开发学生智力。二是尊重学生的创见的原则。学生对案例的分析研究结论，即使超出教学指导

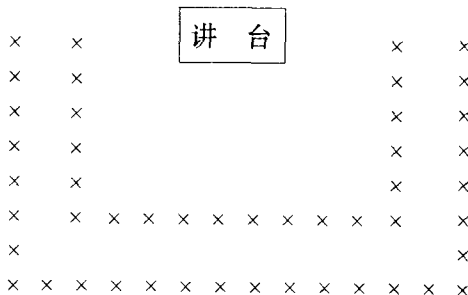
书所指出的几种可能的见解，只要有理有据，就应该认为是正确的，是有创见的，教师应从中汲取智慧。教师在做案例分析研究结果的评价时，应充分肯定各种见解的合理性。如有不足之处，可以提出问题，加以引导，让学生自己补充，切忌简单公布“标准答案”。

2. 运用多种教学方式。公共关系案例教学的具体方式是多种多样、生动活泼的，一般有以下几种：一是个人练习方式。把案例练习材料发给每一个学生独立思考，在确定的时间内做出自己的判断和记录，然后在全班发言。可以由本人举手发言，也可以由教师随意点名请学生发言。最后大家对发言所发表的看法进行评论、修改、补充。发言者对评论者的意见也可以发表相反意见，经过争辩，获得正确的知识。二是小组讨论方式。这种方式是以小组为单位，对案例进行讨论、分析，这是经常使用的方法。对小组成员的构成要有一定的要求，要有代表性，可根据年龄、性别、阅历、经验等因素将全班分成几个小组。目的在于让学生互相启发，取长补短。三是全班辩论方式。由个人或各小组派代表在班里介绍对案例所进行的分析、判断和决策，然后让大家发表意见，特别强调要能提出不同看法。对不同看法，应引导大家争辩，逐渐求得一个比较完整、比较统一的见解。在讨论过程中，教师对所讨论、争论的问题应该心中有数，要引导学生集中讨论中心问题，防止争论漫无边际。四是角色扮演游戏方式。这是一种模拟教学形式，是案例教学过程中经常用的比较生动的方法，使学生确有身临其境之感。其做法是让学生分别扮演案例中的不同人物，事先不准通气商量，只知道自己所扮演的角色和要达到的目的，按案例要求进行活动，通过角色将案例材料向学生公布，并由扮演者谈出自己的见解。然后，让“演员”发表看法，谈谈自己是否达到了预想的目的，是否取得了更好的效果，再让全班学生评论哪位角色最“出色”。

3. 注意教学场地布置。公共关系案例教学不同于一般的课堂教学活动，在场地布置上要为师生之间、学生与学生之间创造良好的沟通交流环境，使大家在平等的气氛中学习讨论，共同提高。一般地说，公共关系案例教学的场地布置可分为半圆形如图一的“U”字形和图二两种。在半圆形场地布置中，学生在教室分小组安排座位，学生不仅面对教师，在研究时也便于互相开展交谈、讨论。由于我国目前教室多数是长方形的，座位按半圆形布置有困难，因此布置成“U”字形是更合适的一种布置方法。



图一



图二

4. 把握基本教学环节。公共关系案例教学的应用过程，是一个循环的、完整递进过程，这一过程包含五个基本环节，把握这些基本教学环节，是公共关系案例教学取得成效的关键。这五个基本环节是：

(1) 从理论出发，精选案例。案例教学效果如何，很大程度上取决于教师能否选择恰当的案例，精选出的案例应当是典型的、有代表性的、最能揭示所学理论的案例。精选案例要求教师必须吃透教材，即不仅要弄懂教材中的每个概念原理，而且要弄通知识间的内在联系，即知识的结构体系。这是精选案例的基础。要选择与教学内容和教学目的密切相关的正面与反面的典型案例，寓所教理论于案例之中。

(2) 情景描述，介绍案例。最简单的情景描述，是将编写后的文字资料，提供给学生自行阅读。较短的资料仅有数百字，长篇资料可达四五千字甚至更多。就内容来说，叙述重心分为企业、人物和经济活动，要求有些较完整的情景过程，有时还运用小标题将其分成若干部分。就表现形式来说，单纯的文字介绍最为常用。为说明企业或活动的状态，也可辅以表格或示意图等形式。在文字处理上，以第三人称或旁观者的叙述式为最多，也可采用第一人称自述或采访对话式的记录。总之，这些以文字叙述为主、图表说明为辅的案例，应当让人阅读之后对整个事件概况有清楚而具体的认识。有时为了加强这种认识，还可以将幻灯、录像片等视听手段结合使用，或者单独使用。值得注意的是，长篇叙述或综合性案例，应在教师指导下阅读，否则不易抓住重点，对图文并茂的案例往往应先行布置，安排充足的阅读时间，提出相应的阅读要求。

(3) 提炼理论，分析案例。这是公关案例教学最重要的一步。通过师生共同对案例的分析，总结归纳出带有规律性的公关理论。这种理论是学生“亲身实践经验”的总结，是学生的直接

经验，理解得透彻，记得也牢。搞好这一步要求：精心设计所提问题。提出什么样的问题，关系到能否总结归纳出要学的公关理论。因此，要求教师一方面在吃透教材和案例的基础上，依据教材内容的逻辑结构，针对案例提出具有相应逻辑结构的问题，使师生双方通过对这些问题的分析，一步一步地得出所学理论；要防止简单的“是”与“否”的提问，避免案例教学流于形式。问题要一个一个地提出，并引导学生渐次分析。引导学生总结归纳出相应的理论，使学生切实体会到理论是如何来自于实践；要充分发挥分析过程中教师的引导作用，对学生的各种回答做好恰当的评价，以保证分析沿着预定的目标进行，逐步接近案例所包含的理论实质，使理论的提炼自然贴切，切忌强拉硬扯，牵强附会。

(4) 应用理论，审视案例。这一环节就是让学生应用通过案例分析得出的公关理论，反过来站在理论的高度，重新审视案例，分析案例中正确应用公关理论的成功所在；或没有正确应用公关理论的失败之处；也可分析在改变案例客观环境的假设条件下，可能出现的另外结果；设想个人作为公关工作者操作该案的所作所为。由此使理论回到实践，使理论指导实践，这样还可以进一步加深学生对理论的理解，巩固所学的理论。在此，教师还可以改变角度，就当前的案例，从多方面向学生提出新的问题。通过学生的分析，使他们进一步明确理论的效力；教师也可展示新的案例，让学生运用提炼的理论去分析，进一步调动其思维活动，增强其理论应用能力。

(5) 总结归纳，形成体系。案例教学自“实践”始，这样它得出的理论往往是独立的。因此每堂课，教师最后必须归纳总结，形成一个具有内在逻辑联系的知识体系，以便于学生的进一步理解和巩固。总结归纳可由教师来进行，也可引导学生来进行。