

学校公共关系管理

赵守仁 主编



黑龙江科学技术出版社



学校公共关系管理

赵守仁 主编

黑龙江科学技术出版社

(黑)新登字第 2 号

责 任 编 辑:孙旭凤

封 面 设 计:刘连生

学校公共关系管理

赵守仁主编

黑龙江科学技术出版社出版

(哈尔滨市南岗区建设街 41 号)

哈尔滨新路印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 8.5 印张 170 千字

1995 年 4 月第 1 版 · 1995 年 4 月第 1 次印刷

印数:1—5,000 册

定价:9.80 元

精装:15 元

ISBN 7-5388-2772-2/Z·477

前 言

为了推进和指导中小学校长和教辅人员岗位培训工作,根据中小学校长和教辅人员岗位培训计划进行培训,以适应新形势下岗位培训的需要。我们以坚持邓小平同志建设有中国特色社会主义理论和党的基本路线,认真贯彻党的十四届四中全会精神,紧紧围绕全党全国工作大局,继续全面贯彻落实全国教育工作会议精神 and 《中国教育改革和发展纲要》及其实施意见,进一步推进教育事业的发展与改革为指导思想;以强化公关意识,规范学校公共关系管理促进学校发展为目的,我们组织了有关方面力量,对学校公关管理这门学科进行了反复认真的研究与探讨,在此基础上编写了《学校公共关系管理》这本书,做为我省中小学校长、教辅人员岗位培训的教材。

这本教材具有较强的理论性、科学性、可行性,学习它是贯彻邓小平同志提出的“教育要面向现代化、面向世界、面向未来”的需要;是社会主义市场经济条件下,教育发展的需要;是学校管理者自身素质提高的需要。学习它有利于校长达到全国中小学校长任职条件和岗位要求;有利于培养校长良好的思想品德、灵活的思维方式、丰富的想象能力、真诚的感情、熟练的公关技巧,适应形势的需要;有利于学校公共关系工作的顺利开展,调动各方面积极性、促进学校发展与改革;有利于强化教职工在新形势下的竞争意识、服务意识、公关意识,提高教育教学质量。

本书由赵守仁同志主编并撰写各章、节、题目及主要内容。参加编写的有别冬梅(一章)、吴斌(二章)、杨晓东(三章)、王殿春、刘福荣(四章)、曹玉珍(五章)、石哲界(六章)、何双梅(七章)、赵红艳(八章)、宋香黛(九章)、姜小军(十章)。

在编写过程中,我们参考了《中国学校校长工作实用全书》、王序荪教授的《公共关系学》及国内外一些有关研究资料;得到各进修院校的支持和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,时间仓促,不妥之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编 者

1995 年 1 月于哈尔滨

目 录

第一章 公共关系概述	(1)
第一节 公共关系的产生和发展	(1)
一、公共关系的涵义	(1)
二、公共关系的产生和发展	(3)
三、我国公共关系事业的发展	(6)
第二节 公共关系的基本要素	(8)
一、公共关系的组织	(8)
二、公共关系的公众	(9)
三、公共关系的传播	(11)
第三节 教育和公共关系	(15)
一、现代教育迫切需要公共关系	(15)
二、学校公共关系的基本任务	(18)
第二章 学校公共关系的性质、职能	(24)
第一节 学校公共关系的性质	(24)
一、学校公共关系的性质	(24)
二、学校公共关系是学校工作重要内容之一	(26)
三、学校公共关系是学校管理工作的重要组成部分	(29)
第二节 学校公共关系的职能	(30)
一、收集信息、沟通公众	(31)
二、协调关系、增进友谊	(36)
三、提供咨询、参与决策	(39)

四、树立形象、提高效益	(42)
第三节 学校公共关系的对象	(44)
一、公众的概述	(45)
二、学校公共关系的对象	(49)
三、学校公共关系公众的分析	(50)
第三章 学校公共关系的原则	(54)
第一节 学校公共关系实事求是的原则	(54)
一、实事求是地策划公共关系活动	(54)
二、实事求是地实施公共关系活动	(56)
三、实事求是地评价公共关系活动	(57)
第二节 学校公共关系注重社会效益的原则	(59)
一、优质服务	(59)
二、服务育人、管理育人	(60)
三、经济效益与社会效益	(62)
第三节 学校公共关系公众至上的原则	(64)
一、尊重公众利益	(64)
二、尊重公众人格	(65)
三、求得共识	(67)
第四节 学校公共关系遵纪守法接受监督的原则	(68)
一、接受党内监督	(69)
二、接受上级主管领导监督	(70)
三、接受专业部门监督	(72)
四、接受群众组织的监督	(73)
五、接受公众的监督	(74)
第五节 学校公共关系全员公关的原则	(76)
一、普及公关知识、强化公关意识	(76)
二、把公关活动贯穿学校工作全过程	(78)

第四章 学校公共关系调查	(81)
第一节 学校公共关系调查的原则	(81)
一、客观性原则	(81)
二、实事求是的原则	(82)
三、全面性和代表性原则	(82)
四、效益性原则	(83)
五、系统性原则	(84)
六、定量化原则	(85)
第二节 学校公共关系调查内容	(85)
一、一般性公共关系调查	(86)
二、特殊性公共关系调查	(89)
第三节 学校公共关系调查的程序	(91)
一、调查的理论准备	(91)
二、明确具体调查的目的和任务	(93)
三、制定公共关系调查方案和调查计划	(94)
四、公共关系调查资料的搜集	(95)
五、调查资料的整理与分析	(96)
六、提出调查报告	(97)
第四节 学校公共关系调查的方法	(97)
一、公共关系调查的观察法	(98)
二、公共关系调查的访谈法	(99)
三、公共关系调查的实验法	(100)
四、公共关系调查的文献研究法	(101)
五、公共关系调查的民意测验法	(102)
六、公共关系调查的抽样法	(103)

第五章 学校公共关系策划.....	(106)
第一节 学校公共关系策划的性质和原则.....	(107)
一、学校公共关系策划的目的性和计划性	(107)
二、学校公共关系策划的政策性和技术性	(108)
三、学校公共关系策划的步骤	(109)
第二节 学校公共关系活动目标的确定.....	(111)
一、学校公共关系活动目标	(111)
二、介绍学校情况,提高透明度.....	(114)
三、维护学校形象,增进友谊.....	(115)
四、协调学校部门与有关机构和部门对学校工作的支持	(116)
五、在突发事件中使公众了解真相,获得公众的支持	(118)
第三节 学校公共关系公众的确认.....	(120)
一、确认公众范围	(120)
二、注意公众的可变性	(123)
三、分析确认公众的特点	(124)
第四节 学校公共关系主题的设计.....	(127)
一、学校公共关系主题的含义	(127)
二、学校公共关系主题设计	(128)
三、学校公共关系主题的表现方式	(130)
第五节 学校公共关系传播媒介.....	(131)
一、传播媒介的选择	(131)
二、选择传播媒介应考虑的问题	(133)
第六节 学校公共关系方案的完善与调整.....	(134)
一、学校公共关系预算编制	(134)
二、学校公共关系方案的完善与调整	(137)

第六章 学校公共关系实施.....	(141)
第一节 学校公共关系实施性质和意义.....	(141)
一、学校公共关系实施的性质	(141)
二、学校公共关系实施的意义	(143)
三、学校公共关系实施的过程	(143)
第二节 学校公共关系实施过程中应遵循的原则.....	(145)
一、目标导向原则	(145)
二、控制进度原则	(146)
三、整体协调性原则	(147)
四、选择时机原则	(148)
五、合乎经济原则	(148)
第三节 学校公共关系实施过程中突发事件的处理.....	(149)
一、突发事件的种类	(149)
二、突发事件处理注意的问题	(150)
三、处理突发事件的措施	(150)
第四节 学校公共关系实施的途径.....	(153)
一、发布新闻	(153)
二、出版刊物	(154)
三、举办展览会	(156)
四、进行对话	(157)
第七章 学校内部公共关系管理	(160)
第一节 学校内部公共关系的性质.....	(161)
一、学校内部公共关系的含义	(162)
二、学校内部公共关系的工作	(162)
第二节 学校内部公共关系的目标.....	(166)
一、教职员正确的价值观和良好的精神风貌	(166)

二、协调和改善学校内部的人际关系	(168)
第三节 学校内部公共关系的功能	(170)
一、导向功能	(170)
二、规范和约束功能	(171)
三、凝聚功能	(172)
四、激励功能	(173)
五、辐射功能	(173)
第四节 学校内部上下级之间公共关系的处理	(174)
一、上级领导应在工作中积极带头、作风民主	(174)
二、尊重师生员工的主人翁地位,积极组织师生员工 参与学校管理和监督	(175)
三、加强纵向沟通,做到奖惩分明	(177)
第五节 学校内部各部门之间公共关系的处理	(178)
一、分工明确,各司其职	(179)
二、互通信息,相互支持	(180)
三、讲究风格,勇挑重担	(181)
第六节 学校内部公共关系的运作机制	(181)
一、提高学校公众的认识	(182)
二、激励学校内部公众的动机	(182)
三、转变学校内部公众的态度	(183)
四、引导和控制学校内部公众的行为	(185)
第八章 学校外部公共关系	(187)
第一节 学校外部公共关系概述	(187)
一、学校外部公共关系的含义	(187)
二、学校外部公共关系的性质	(188)
三、学校外部公共关系的特点	(188)
四、学校外部公共关系的意义	(189)

第二节 学校外部公共关系的目标	(191)
一、学校外部公共关系的分类	(191)
二、学校外部公共关系目标的要求	(193)
三、学校外部公共关系目标的作用	(194)
四、学校外部公共关系目标的确定	(194)
五、学校外部公共关系目标的管理	(195)
第三节 学校外部公共关系的原则和作用	(196)
一、学校外部公共关系的原则	(196)
二、学校外部公共关系的任务	(198)
三、学校外部公共关系的作用	(199)
第四节 学校与各类外部公众的公共关系	(200)
一、学校组织与政府、教育行政部门的关系	(201)
二、学校组织与学生家长的关系	(202)
三、学校与社区的关系	(203)
四、学校与新闻媒介的关系	(204)
五、学校与企业界的关系	(205)
第九章 学校公共关系人员	(206)
第一节 学校公共关系人员必备的素质	(206)
一、学校公共关系人员必备的心理素质	(206)
二、学校公共关系人员必备的文化素质	(209)
三、学校公共关系人员必备的职业道德	(210)
第二节 学校公共关系人员必备的能力	(213)
一、观察分析、解决问题的能力	(213)
二、应变能力	(214)
三、表达和接受能力	(214)
四、组织能力	(215)
五、社会交际能力	(216)

第三节 学校公共关系人员选拔.....	(217)
一、直接观察法	(217)
二、考试选拔法	(218)
三、心理测量选拔法	(218)
第四节 学校公共关系人员的培训.....	(218)
一、学校公共关系人员培训的类型	(219)
二、学校公共关系人员培训的方法	(220)
三、学校公共关系人员培训的内容	(220)
第十章 学校公共关系效果评估	(224)
第一节 学校公共关系评估的意义.....	(224)
一、学校公共关系评估的导向作用	(224)
二、学校公共关系评估是顺利开展后续公共关系工 作的必要前提.....	(226)
三、学校公共关系评估是鼓舞激励做好公关工作的重 要形式.....	(228)
四、学校公共关系评估的目的在于获取信息,掌握情 况,制定方案做好工作	(229)
第二节 学校公共关系效果的分类.....	(230)
一、直接效果和间接效果	(231)
二、近期效果和长远效果	(232)
三、经济效果和社会效果	(233)
第三节 学校公共关系效果评估的程序.....	(234)
一、准备阶段	(234)
二、实施阶段	(238)
三、反馈阶段	(239)
第四节 学校公共关系效果评估的方法.....	(241)
一、自我评定法	(241)

二、专家意见法	(242)
三、民意测验法	(244)
四、实验法	(247)
第五节 学校公共关系效果评估的基本内容	(247)
一、学校形象的变化	(247)
二、学校公共关系活动的成本、效益分析	(251)
三、学校公关活动的预算	(254)

第一章 公共关系概述

公共关系作为一门新兴的理论与实践,已经引起了我国人民,特别是广大教育工作者的极大兴趣和关注。但是,它是怎样产生和发展起来的?它的基本特征和在什么条件下会发生什么样的作用?如何把公共关系理论引入教育管理?这是我们需要研究和解决的问题。

第一节 公共关系的产生和发展

目前,公共关系一词在社会上广为流传,也广为应用,但是,人们对待它的态度却不一样,有人认为公共关系是解决难题、理顺关系的有效手段,有人认为它是“拉关系”,“走后门”的代名词,还有的人甚至认为公共关系等于“金钱加色情”,如此等等。鉴于此,我们的研究就从公共关系的基本理论开始。

一、公共关系的涵义

随着公共关系实践的发展,公共关系的理论日趋成熟。然而,人们对公共关系的涵义仍存有争议。仁者见仁,智者见智,比较典型的定义有以下三种:

(一)从公共关系具有一种单向的信息传递,关系沟通,改变态度的作用方面下定义

英国《不列颠百科全书》认为:公共关系是旨在传递有关个人、公司、政府机构或其它组织信息,并改善公众对其态度

的种种政策或行动。

这种解释把公共关系看成是一种单向的信息传递,把公共关系看成是消极、被动的信息接收机。这是比较早的公共关系定义,目前,已不多使用。

(二)从公共关系在建立良好的人际关系方面所发挥的作用上下定义

《韦伯斯特新国际辞典》给公共关系下的定义:通过传播大量有说服力的材料,发展邻里的相互交往和估价公众的反映,从而促进个人、公司或机构同他人,各种公众以及社区之间的亲善友好关系;个人,组织或机构同公众获得亲善友好的关系的程度;发展相互了解和友好关系的艺术或科学。

(三)从公共关系在管理中的作用方面下定义

美国公共关系教育的先驱雷克斯哈罗(Rexhartiw)认为:公共关系是一种特殊的管理职能。它帮助组织建立并保持与公众之间的交流、理解、认可和合作;它确立并强调企业为公众利益服务的责任,帮助管理部门了解民意,并对之作出反应;它作为社会趋势的监视者,帮助企业保持与社会公众的变动同步。

(四)从公共关系在人际交往的范围划分方面下定义

台湾的公共关系专家祝振华提出:五伦以外的人际关系为公众关系。公众关系学是以促进了解为基础,内求团结,外求发展的管理哲学。

这诸多见解是人们对公共关系深入研究的结晶,是推动公共关系深入发展的动力。那么何为公共关系?我们认为公

公共关系是指一个社会组织与其所处的社会环境中各有关部门、团体或人群之间关系的组合,这种关系应是合谐的,互利的。我们还认为,不管公共关系的定义如何,对公共关系的全面理解应包括以下几个方面:第一,公共关系是一种管理职能,它是企业及其它组织管理的一个有机的组成部分;第二,公共关系是有目的(标)、有计划的管理活动;第三,公共关系必须以尊重公众利益为前提;第四,公共关系的目标是使组织与公众互相理解;第五,公共关系活动的中心内容是实现双向沟通。

二、公共关系的产生和发展

上述议论是人们从不同的角度对公共关系所作的解释。公共关系作为一种管理职能、一门艺术甚至一种职业的公共关系是如何产生和发展起来的呢?

(一)公共关系是商品经济发展的产物

首先,商品生产的发展,使得原材料、能源、运输、产、销等方面形成复杂的制约关系。因而各种社会组织总是要求尽可能地稳定协调这些关系。但是由于商品经济的发展,这些部门与环节之间又有了极大的选择性和灵活性,使之关系处于变动之中。于是各社会部门的组织者就要抓住各环节的控制者并为之建立良好的关系。争取同情和支持,这些就是公共关系工作。

其次,由于产品的极大丰富和多样化,使公众有了充分选择的权利,卖方市场变成了买方市场,在竞争中谁能获得公众的良好印象谁就能取胜,在这种情况下,为扩大影响,争得公众的认同,树立本部门的良好形象的公共关系工作就成为不