


CMI 现代远程教育系列教材

WWW
cmr.com.cn

公共关系学

■ 李兴国 编著

 中国人民大学出版社

现代远程教育系列教材

公共关系学

李兴国 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学/李兴国编著.
北京:中国人民大学出版社,2004
(现代远程教育系列教材)

ISBN 7-300-05088-3/G·1042

- I. 公…
- II. 李…
- III. 公共关系学-远距离教育-教材
- IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 001734 号

现代远程教育系列教材

公共关系学

李兴国 编著

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511239 (出版部)	
	010-62515351 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
网 址	http //www. crup com. cn		
	http //www. ttrnet com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东方圣雅印刷有限公司		
开 本	787×965 毫米 1/16	版 次	2004 年 1 月第 1 版
印 张	19 75	印 次	2004 年 1 月第 1 次印刷
字 数	308 000	定 价	19.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

“现代远程教育系列教材”编委会

主任 林 岗
副主任 贺耀敏 王 霁 顾宗连
委员 (按姓氏笔画为序)
王 霁 石永义 龙翼飞 叶君远 白桂梅
冯特君 朱小平 刘仲康 刘 勇 刘春田
安体富 李昭公 杨干忠 杨瑞龙 杨慧林
陈 岳 陈 建 陈慕泽 林 岗 苗 杰
金勇进 周蔚华 赵锡军 郝成义 姚开建
贺耀敏 钱 晟 徐晓梅 顾宗连 黄卫平
彭 刚 董克用

总 序

人类迈进 21 世纪，全球性的科技革命正在越来越深刻地影响着人类的生活、工作和学习方式，教育领域当然也不例外。网络教育以其鲜明的时代特色、充满希望的生命力尤为引人注目，已经成为教育领域里突起的一支生力军。

对于网络教育，尽管目前大家看法不尽一致，但一般认为就是利用计算机、计算机网络和多媒体等现代信息技术传授和学习知识的一种全新教育方式。正如现代教育制度产生于工业社会一样，正在兴起的网络教育反映了知识经济社会对教育的新要求。

在知识经济社会，知识对于个人的发展和社会整体进步起着决定性的作用。由于知识更新速度加快，人们对于知识的渴求也越来越强烈，“继续教育”、“终身教育”等教育理念也越来越为社会所接受。建立在计算机网络技术、多媒体技术以及现代教育学、心理学等基础之上的网络教育应运而生，它突破时间、空间的限制，为一切具有学习热情、学习能力的人敞开了接受教育的大门。学校变得没有围墙，因此极大地拓展了教育的空间，充分体现了终身教育的先进教育理念，适应了学习化社会里人们个性化学习、多样化学习的需要。

此外，网络教育的出现对于目前仍处于精英教育阶段的高等教育走向普及化有着更为重要的现实意义。进入新世纪后，经济、科技和教育

全球化趋势日益加剧，各国经济实力和综合国力的竞争更加激烈，而经济的发展、综合国力的提高，最终都取决于科技和教育的发展。也就是说，国际竞争归根结底是人力资源开发和人才培养的竞争，这已经成为各个国家的共识，我国因此也将“科教兴国”定为长期发展的战略之一。目前，我国接受高等教育的毛入学率与发达国家相比尚有很大差距。要实现高等教育大众化的目标，单靠传统高等教育手段是很困难的，而网络教育恰恰可以大有作为。网络教育利用全社会优质的教育资源，通过计算机网络等现代信息技术，可以有效解决中国高等教育资源相对短缺和教育经费投入不足等问题。教育部为此批准了几十所具有教育资源优势、办学条件成熟的高校开办网络教育，目前，通过网络接受高等教育的人数在迅速增长，网上大学生已达上百万人。因此，可以毫不夸张地说，网络教育已经成为中国在新世纪增强综合国力、实现高等教育跨越式发展的重要手段。

在这场教育变革中，中国人民大学一直走在前列。中国人民大学是一所以经济、管理等人文、社会科学为主，兼有信息科学、环境科学等的综合性、研究型大学。建校 60 多年来，它秉承“永远奋进在时代前列、实事求是、兼容并蓄、服务现实、艰苦奋斗”等五大传统，发展成为中国人文、社会科学人才培养和科学研究的主要基地，在中国现代化进程中发挥着不可忽视的作用，同时也成为在国际上有着广泛影响的著名学府。长期以来，中国人民大学利用自身教育资源的优势，在办好全日制高等教育的同时，一直积极开展远程教育和继续教育，不遗余力地为中国高等教育事业做出自己的贡献。随着网络时代的到来，计算机网络等信息技术的发展为远程教育提供了新的技术手段和教育方式。中国人民大学敏锐地把握住了这一教育发展的契机，充分意识到由此可能带来远程教育的蓬勃生机，从 1997 年开始网络教育的筹备和试验工作，并于 1998 年成立了国内第一所网络教育学院。经过近几年的发展，中国人民大学网络教育学院已经成为国内技术手段先进、实力雄厚的网上大学。此次出版的“现代远程教育系列教材”，中国人民大学给予了高度重视，成立了专门的编审委员会，力争在两三年内陆续推出“网上人大”财经、管理类系列教材。

按照新世纪人们学习方式的变化和网络教育的特点，出版现代远程教育系列教材，不仅是一项创新工程，也是发展我校网络教育的基础工

程。相信“现代远程教育系列”教材的作者们，一定能根据中国人民大学网络教育的实践经验，创造出适合网络教学和网络学习的、有较高学术水平、反映时代要求的网络教材，把正在兴起的我国网络教育事业推向新的高度。

林 岗
2003年1月

前 言

本教材是应中国人民大学出版社邀请而作，主要适用于高等教育和各界有关人士对公共关系的学习。本书将坚持科学性、应用性、创新性，它将清楚地告诉读者什么是公共关系，为什么搞公共关系，怎么搞公共关系，由什么人搞公共关系。

本教材吸收当今国内外最新的公共关系科研成果及成熟的理论，突出应用性，许多内容来自作者精心的研究和亲身的实践经验。本教材不仅包含了大量最新的科研成果，而且更注重直接把理论研究成果及其精髓呈现给读者。例如，我们不是列举目前公共关系一共有多少定义，有多少理论派别，各自的特点是什么，而是点出公共关系为什么会有这么多定义，按照逻辑性的科学定义法应当怎样为公共关系下定义，科学的定义是什么。再比如，我们除了对公共关系实际工作的重要性有所交代，更注重对实际中应用最多的公共关系调查、公共关系策划、CIS 设计以及如何操作做了详细的介绍。我们在四步工作法的基础上，增加了一步“论证”，使我们策划的方案能够得到决策部门的认可，不至于胎死腹中，这是多年实践的结晶，是对理论的创新。我们撰写的 CIS 部分坚持“五要素说”，突出实战功效。

比起作者以往的教材，本教材显得更加精练，是作者从事公共关系研究 18 年来字数最少的一本公共关系著作，不仅语言上精练，而且在章节上做了调整，完全针对公共关系的理论与实践，针对不同的对象，没有再次涉及交叉的学科、企业文化等等，也没有再列入大量的案例。因为此教材是为配合讲课而做，因此为教师的课堂发挥留下了较充分的余地。

本书作者潜心研究公共关系十多年，是中国第一个公共关系专业教授；主编参编著作 40 余种，撰写论文百余篇；是中国公关协会学术委员



会秘书长，国家职业工作委员会公关专业委员，中国国际公关协会理事，北京公关协会发起人之一；教育部国家考试中心的成教、自考、中央电大的“公共关系”考试及劳动部的“公关员”考试、北京3+2公共关系考试命题专家；教育部国家考试中心的“礼仪”、“广告”考试大纲主编和命题专家；主持参与策划国际国内公关活动上百次，为70家组织与地区导入CIS，有丰富的实践经验。这为本教材的科学性、应用性、创新性、权威性提供了坚实的基础。

编著者

2003年10月

“现代远程教育系列教材” 近期书目

- | | |
|---------------|---------------|
| 毛泽东思想概论 | 数据库基础教程 |
| 人力资源开发与管理 | 证券投资学 |
| 税收管理 | 审计学 |
| 基础会计学 | 财务会计学 |
| 财务管理学 | 金融市场学导论 |
| 西方经济学 | 政治经济学 |
| 公共关系学 | 西方政治制度 |
| 行政领导学 | 公共政策导论 |
| 公共管理法律基础 | 计算机会计理论与实务 |
| 法理学 | 宪法学 |
| 民法学 | 刑法学 |
| 经济法 | 合同法 |
| 企业和公司法 | 国际法 |
| 海商法 | 税法 |
| 民事诉讼法 | 刑事诉讼法 |
| 劳动法和社会保障法 | 中国法制史 |
| 知识产权法 | 行政法与行政诉讼法 |
| 司法制度概论 | 票据法 |
| 古代汉语 | 现代汉语 |
| 文学概论 | 语言学概论 |
| 中国文学理论史简编 | 中国古代文学史(一) |
| 中国古代文学史(二) | 中国古代文学史(三) |
| 唐诗宋词研究 | 中国古代文学作品选读(一) |
| 中国古代文学作品选读(二) | 中国现当代文学 |
| 中国现当代文学作品导读 | 新时期文学思潮 |
| 中国民间文学概论 | 美学概论 |
| 文艺心理学 | 影视文学教程 |
| 外国文学史(欧美部分) | 西方文论概要 |
| 应用写作 | |

目 录

第一章 公共关系概述	1
学习目标	1
第一节 公共关系的含义	1
第二节 公共关系的要素	11
第三节 公共关系的基本功能	20
第四节 公共关系的工作程序	25
思考题	25
第二章 公共关系的产生与发展	26
学习目标	26
第一节 公共关系前史	26
第二节 现代公共关系的产生与发展	29
第三节 当代公共关系概况	35
思考题	39
第三章 公共关系人员及机构设置	40
学习目标	40
第一节 公共关系意识	40
第二节 公共关系人员	43
第三节 组织的公共关系工作机构	51
思考题	61



第四章 公共关系的信息管理	62
学习目标	62
第一节 公共关系与信息	62
第二节 公共关系与互联网	64
第三节 公共关系信息采集的内容	66
第四节 公共关系信息采集的原则	71
第五节 公共关系信息采集的渠道	73
思考题	76
第五章 公共关系调研	77
学习目标	77
第一节 公共关系调研的含义.....	77
第二节 调研总体方案设计.....	78
第三节 实地观察调查法.....	81
第四节 访谈法.....	82
第五节 文献调查法.....	88
第六节 问卷调查法.....	90
第七节 抽样调查法.....	101
第八节 实验调查法.....	105
第九节 各种调查方法的采用取舍原则.....	106
第十节 访员的挑选和训练.....	106
第十一节 设计调研方案的基本原则.....	108
第十二节 调研报告的撰写	109
第十三节 公共关系评估	113
思考题.....	119
第六章 公共关系策划	121
学习目标.....	121
第一节 公共关系策划概述.....	121

第二节	公共关系的目标·····	123
第三节	公共关系策划的内容与程序·····	128
第四节	公共关系策划的公式·····	136
第五节	公共关系策划的原则与方法·····	142
思考题	·····	154
第七章	创造性思维 ·····	155
学习目标	·····	155
第一节	创造性思维科学发展与沿革·····	155
第二节	创造性思维的含义与特征·····	156
第三节	创新的起点在于发现问题, 满足需求·····	160
第四节	突破妨碍发现问题的阻力·····	161
第五节	创造性思维方法·····	169
第六节	创造性思维训练·····	175
思考题	·····	177
第八章	CIS 设计与名牌战略 ·····	179
学习目标	·····	179
第一节	名牌战略·····	179
第二节	CIS 战略·····	188
第三节	CIS 的构成要素及设计·····	191
第四节	CIS 系统的导入·····	212
第五节	CIS 战略与 CS 战略 ·····	216
思考题	·····	220
第九章	企业文化 ·····	221
学习目标	·····	221
第一节	企业文化的含义·····	221
第二节	企业文化的建设·····	224



第三节 企业文化的更新·····	231
思考题·····	232
第十章 公共关系传播·····	233
学习目标·····	233
第一节 传播要素及传播种类·····	233
第二节 公共关系传播原则及媒介·····	239
第三节 公共关系传播实施技巧·····	251
第四节 整合营销传播·····	259
思考题·····	263
第十一章 公共关系活动模式·····	264
学习目标·····	264
第一节 战略型公共关系活动模式·····	264
第二节 战术型公共关系活动模式·····	269
第三节 企划型公共关系活动模式·····	273
第四节 危机管理·····	273
思考题·····	279
第十二章 公共关系专题活动·····	281
学习目标·····	281
第一节 庆典·····	281
第二节 展销会·····	285
第三节 发布会·····	287
第四节 赞助·····	290
第五节 参观·····	292
思考题·····	295
参考文献·····	296
后记·····	300

第一章 公共关系概述

学习目标

了解公共关系的含义、公共关系与相关学科的关系、公共关系的功能和特征。理解公共关系的三要素、公共关系的基本问题、公共关系学的研究对象和公共关系的职能。掌握公共关系的基本原理。

第一节 公共关系的含义

什么是公共关系，近百年来一直众说纷纭。在中国就有“形象说”、“传播说”、“管理说”、“协调说”、“功能说”等几种流派，分别从不同的角度对公共关系加以阐释。在此，我们将对公共关系作客观的科学阐述和辩证的分析。

■ 公共关系概念的引出

“公共关系”简称“公关”，这一词语最早出现于1807年美国《韦氏新九版大学辞典》中，英文是public relations，缩写为PR。有人认为应译为“公众关系”，其实，它与“公共关系”在译法上无本质的区别，但译为“公共关系”更容易被国人准确理解，理由有三：一是公共关系的



“公众”不仅由人群构成，还包括政府、社区、媒介等机构，政府、社区、媒介等机构在中国人的心中是公共事业单位，因此译为“公共关系”，理解上更为准确；二是全世界华人著述多是这样译法，已成为主流译法；三是全国的公关协会被法律认可的也是“公共关系”的协会。公共关系在1904年发展成为专门职业，1923年成为一门学科。随着历史的推移，英文 public affairs, public communication 也被译为公共关系。公共关系逐步发展，并被赋予了越来越多的内容。中文中的“公共关系”也是多义词，因此，对公共关系含义的理解和定义的表述也必然是多层次的。

根据近20年的研究成果，公共关系概念至少可以归纳为五层含义：

(1) 公共关系是一种状态。这是说公共关系是一种客观存在，是自古就有的，不管你承认与否，它都会影响组织的生存与发展。

(2) 公共关系是一种活动。当人们逐步认识到外界关系的重要性，并主动去调整这种关系时，就产生了一些类似于现代公共关系的活动。这些活动可视为公关实务的前奏。但是，尽管它们自古就存在，却都不是自觉的公关活动，而只是一种谋求发展的本能与努力。只有现代科学的公共关系产生之后的自觉的公关活动才被统称为公关实务。

(3) 公共关系是一种职业。1904年艾维·李(Ivy Lee)成立宣传事务所，以收费的形式为企业进行公关策划，公关职业由此正式诞生，艾维·李也被誉为“公关之父”。

(4) 公共关系是一门学科。1923年，著名公关教育家、实践家爱德华·伯奈斯(Edward Bernays)出版了世界上第一本公关专著《舆论的结晶》(Crystallizing Public Opinion)，并在纽约大学开设了公共关系课。这是对公关实践的总结与提炼，是公共关系的飞跃性发展与突破。

(5) 公共关系是一种意识、观念与思想。公共关系状态的客观存在、公关实践的发展与理论的日渐深入人心，使公共关系的观念得以逐步传播。

上述阐述中都有“公共关系”一词，而它们的含义各不相同。那么，怎样把握公共关系这一概念，公共关系到底是干什么的呢？这一问题需要通过分析公共关系的内涵来解决。

公共关系的内涵

[案例]

白云山的启示

广州白云山制药总厂原是广州市农场局下属的知青药厂，也是中国内地第一个设立公关部的企业，今天已成为全国著名的大药厂。作为公共关系的典型，其成功经验值得后人借鉴。首先，在内求团结方面，白云山药厂有几种成功的经验是全国闻名的。一是“星期三沙龙”，即每周三晚上厂领导与职工一起共进晚餐，一起讨论大家关心的问题。“假如我是厂长”的讨论就是他们率先发起的。通过双向沟通，厂长了解了职工的疾苦，解决了许多职工需要解决的问题，增强了企业的凝聚力。二是重视人才使用。厂科技能力起点低，它们就大量吸收人才。最初的成功就是敢于启用“文化大革命”时被打成“现行反革命”的技术人员戴承珏同志，他试制成功的“感冒清”针剂，一年创收1 000万元。厂里还将曾与该厂合作，但已身患绝症的上海科技人员梅放接到广州，精心护理，使这位科技人才得到最优厚的待遇，为他提供最能发挥才能的条件；虽然最终未能挽回梅放同志的生命，但梅放同志以科研支持了白云山药厂的事业。白云山药厂爱惜人才的做法被传为美谈。三是注重人才的培养，鼓励学习进取。职工或其家属凡是考上中专的每月补助50元，考上大学的每月补助100元，考上研究生的每月补助110元，并发给启程置装费500元，学习毕业后即使不回本厂工作也不用退钱。这项智力投资的政策深得人心，使企业科研后劲更加充足。其次，在外求发展方面，药厂率先出资1万元赞助民乐团，又出资1万元支持广州足球队。“广州白云足球队”将白云山的知晓度“踢”到了全国，而“白云杯”国际足球邀请赛则把白云山的大名传向了世界。白云山药厂组建了中国内地企业的第一个公共关系部，每年用总销售额的1%作信誉投资，这1%为企业带来了巨大的效益。如华东地区某药厂研制了一种科技领先的新型药品却滞销，转让给白云山药厂后，仅半年就创收100万元。1991年白云山制药总厂被评为全国最佳公关企业。白云山的职工都以当“白云山人”而感到自豪。