



全国高等教育自学考试指定教材辅导用书

公共关系学

经济类共同课学与考

北京大学政治学与行政管理系……………罗娜◎主编

GONGGONG
GUANXIXUE



海洋出版社

全国高等教育自学考试指定教材辅导用书

经济类共同课学与考

公共关系学

罗娜 主编

海洋出版社

2000年·北京

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学 / 罗娜编. —北京: 海洋出版社, 2000

(全国高等教育自学考试指定教材辅导用书. 经济类
共同课学与考)

ISBN 7-5027-5078-9

I. 公… II. 罗… III. 公共关系学—高等教育—自学
参考资料 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 48610 号

责任编辑:金 弋

责任印制:严国晋

海洋出版社出版发行

(100081 北京市海淀区大慧寺路 8 号)

北京牛山世兴印刷厂印刷 新华书店发行所经销

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月北京第 1 次印刷

开本: 850 x 1168 1/32 印张: 67.5

字数: 1680 千字 印数: 1~5000 册

定价: 88.00 元

海洋版图书印、装错误可随时退换

自考不再难

自考怎么样？宽进严出，与国际高教体制最接近，其文凭国家承认、国际认可。就此而言，犹在诸多正规院校之上。自考毕业生成为名校硕士、博士，成为律师、总裁者比比皆是。

自考难吗？难，但也不难。难是由于缺名师指点，面对洋洋教材，从何处下手？临考还心中无底，能不烦吗？说不难，只要有深谙学道的指路者，通过考试的确不难！

怎样通过自考？请教名师呀！见名师难，看他们写的辅导书却不难。有考生说：我们时间紧，希望复习范围能小一些，再小一些，参考书我也有一大摞，怎么不管用呢？问题就在这里，茫茫书海，精品难寻，好书一册在手，足够了。

这本书怎么样？平时听课，不用带笔记本，有这本书足够了。这是一本课文精要，更是为您印好了的笔记。复习应考，做好书中的题足够了，这是一个精选题库。

本书依据的是最新调整的教材《公共关系学》（高等教育出版社2000年4月出版，廖为建主编）。本书是一流大学具有丰富教学经验的专家、学者的沥血之作。名师点拨紧紧抓住大纲；答疑解惑、易错易混问题紧扣考试脉搏；常考内容及命题形式更是命题研究组的重要成果；应考题例虽有“押题”之嫌，但确为备考精品；更有命题分析及应考对策，助您做最后战前演练，只要你咬定青山不放松，紧跟步伐，“循序渐进，学以致用”，自考难什么？

祝贺你，选中了本书！

祝贺你，这次考试肯定成绩不错！

编审委员会

主 任:任 鹰

副主任:王庆东 严鸿宴 刘 卿 杜后扬

委 员:(排名不分先后)

王 刚	岳修龙	王冬芳	张春娜	王巧玲	卢作坤
谢光权	王秀华	赵东方	梁贵华	张鹏高	张明欣
毛贻斌	卢 莉	李 辉	涂 文	严迎娣	李红岗
周 扬	罗 娜	张海涛	康 伟	邓仪友	童建军
方 芳	黄 辉	王烈琦	赵婷婷	赵瑞罡	董彦斌
郭相宏	温雪斌	徐海栋	赵华斌	张贻伦	鲍为民
樊 旭	张志宏	纪海龙	李 铭	何焕荣	江志华
吴 溪	何 方	啜玉林	庞淑芬	王 慧	周永敏
傅小梅	刘 刚	黄晨武	孟长安	庞海军	严鸿宴
林建刚	柳春明	张碧辉	范秀娟	刘桂湘	褚新丽
武晓强	任青松	张振中	吴俊强	刘宝军	高 莉
王雅琴	德全英	赵一红	朱 叶	赵 陵	崔红志
彭 鹏	李杰群	唐华茂	张 涛	金正春	何桂芝
张军学					

目 录

第一单元

第一章 公共关系的概念.....	(1)
名师点拨.....	(1)
答疑解惑.....	(7)
常见易错易混的问题.....	(8)
常考内容及命题形式.....	(9)
应考题例.....	(9)
参考答案.....	(13)
第二章 公共关系的起源与发展.....	(17)
名师点拨.....	(17)
常见易错易混的问题.....	(20)
常考内容及命题形式.....	(21)
应考题例.....	(21)
参考答案.....	(23)
第一单元自测题.....	(26)
第一单元自测题答案.....	(29)

第二单元

第三章 公共关系职责和功能.....	(32)
名师点拨.....	(32)
答疑解惑.....	(36)
常见易错易混的问题.....	(37)
常考内容及命题形式.....	(39)
应考题例.....	(39)
参考答案.....	(41)
第四章 公共关系职责和功能.....	(43)

名师点拨	(43)
答疑解惑	(48)
常见易错易混的问题	(49)
常考内容及命题形式	(50)
应考题例	(50)
参考答案	(52)
第五章 公共关系的对象	(55)
名师点拨	(55)
答疑解惑	(61)
常见易错易混的问题	(62)
常考内容及命题形式	(64)
应考题例	(64)
参考答案	(66)
第六章 公共心理分析	(69)
名师点拨	(69)
答疑解惑	(74)
常见易错易混的问题	(76)
常考内容及命题形式	(77)
应考题例	(77)
参考答案	(79)
第七章 公共关系的过程	(85)
名师点拨	(85)
答疑解惑	(98)
常见易错易混的问题	(100)
常考内容及命题形式	(101)
应考题例	(102)
参考答案	(106)

第八章 公共关系传播媒介和方式 (110)

名师点拨..... (110)

答疑解惑..... (116)

常见易错易混的问题..... (117)

常考内容及命题形式..... (117)

应考题例..... (118)

参考答案..... (119)

第二单元自测题 (121)

第二单元自测题答案 (124)

第三单元

第九章 公共关系活动实务 (上) (130)

名师点拨..... (130)

答疑解惑..... (138)

常见易错易混的问题..... (139)

常考内容及命题形式..... (140)

应考题例..... (140)

参考答案..... (143)

第十章 公共关系活动实务 (下) (147)

名师点拨..... (147)

答疑解惑..... (153)

常见易错易混的问题..... (155)

常考内容及命题形式..... (156)

应考题例..... (157)

参考答案..... (158)

第十一章 企业公共关系 (160)

名师点拨..... (160)

答疑解惑..... (165)

常见易错易混的问题	(166)
常考内容及命题形式	(167)
应考题例	(167)
参考答案	(170)
第十二章 政府公共关系	(177)
名师点拨	(177)
答疑解惑	(183)
常考内容及命题形式	(185)
应考题例	(185)
参考答案	(187)
第三单元自测题	(196)
第三单元自测题答案	(199)
命题分析与应考对策	(206)
题型与答题技巧	(207)
模拟试题(一)	(208)
模拟试题(一)答案	(212)
模拟试题(二)	(220)
模拟试题(二)答案	(223)
模拟试题(三)	(231)
模拟试题(三)答案	(235)
模拟试题(四)	(242)
模拟试题(四)答案	(247)
模拟试题(五)	(251)
模拟试题(五)答案	(256)
全真试题	(261)

第一单元

第一章 公共关系的概念

名师点拨

本章主要介绍了公共关系的定义、概念和范畴，要求理解公共关系的本质及完整涵义，并以此为基线来分析比较公共关系与若干相关学科概念及相关实践范畴的关系，通过这种相关性的比较分析进一步把握公共关系这个特殊概念。

1. 公共关系的定义

正像其他边缘性学科一样，公共关系作为一门综合性的应用学科和一种正在发展中的经营管理功能，对其定义的讨论众说纷纭，已构成公共关系学理论研究的一个部分。下面，首先对国外一些比较权威、有代表性的定义作个简要介绍，然后着重分析公共关系的本质。

(1) 公共关系定义的分析

其中有代表性的定义包括：

管理说：这类定义突出了公共关系的管理属性。比如：美国著名公共关系学者所定义的：“公共关系学是一种独特的管理职能。”而美国卡特利普和森特认为：“公共关系学是这样一种管理职能：它确定、建立和维持一个组织与决定其成败的各类公众之

间的互益关系。”

传播说：这类定义侧重于公共关系的传播属性。比如：英国著名公共关系学者杰夫金斯认为：“公共关系学就是一个组织为了达到与它的公众之间相互了解的确立目标，而有计划地采用一切向内和向外的传播沟通方式的总和。”

传播管理说：这类定义将管理说和传播说结合起来，强调公共关系学是组织一种特定的传播管理行为和职能。

咨询说：这类定义侧重于公共关系的决策咨询功能，最有代表性的是国际公共关系协会的《墨西哥宣言》。

关系说：这类定义强调公共关系是一种公众性的、社会性的关系或活动。

协调说：这类定义是对“关系说”的深化，认为公共关系主要是协调组织与社会公众之间的关系，“维持企业的赢利性和社会性的平衡就是公共关系。”

形象说：这类定义从塑造形象的角度揭示公共关系的本质属性，强调公共关系的宗旨是为组织塑造良好形象，通过传播、沟通手段来影响公众的科学和艺术。

应该看到，公共关系从理论到实践均是一门正在发展中的学科，而且又涉及到不同的学科和不同的实践领域，因此对公共关系的定义有不同的表述是正常的。关键是要透过种种不同的表述，领会公共关系的特征。

美国《公共关系季刊》提出了公共关系的 14 个特征，这些特征是新教材增加的内容，考生不需要一条条地记忆，但应该理解，并注意辨别是否是公共关系的特征。因篇幅所限，这里不再罗列，请参阅新教材。这部分内容的命题可参见本章“应考题例”的有关内容。

(2) 公共关系的本质

科学的定义应该反映事物的本质属性。公共关系的定义则应

该反映公共关系现象和活动的本质。

只有揭示出公共关系最核心、最基本的东西,才能说明它与同类事物中其他事物的差别,才能界定清楚它的内涵,确定它的本质。

公共关系活动过程的三个基本要素是“组织”、“传播”和“公众”。在公共关系的这三个要素中,“组织”和“公众”是公共关系的承担者,分别是公共关系的“主体”和“客体”,这二者之间的相互作用方式是“传播”,而现代“公共关系传播”的本质即信息的双向交流;信息交流的“双向性”是现代公关传播(沟通)的本质属性,据此,可以下一个简单的定义:“公共关系本质上是组织机构与相关公众之间的双向传播与沟通。”

总之,“双向传播与沟通”是贯串整个公共关系的一条基线,是现代公共关系理论的精髓,是公共关系的本质属性。它渗透到公共关系原理和实务的各个方面,是准确理解公共关系的关键。

2. 公共关系的分支概念和范畴

(1) 公共关系状态、公共关系活动(实务)、公共关系观念

在使用“公共关系”这一概念的时候,往往可以表示一些不同层次的涵义:它可以表示一种客观的状态,即“公共关系状态”;又可以表示为一种实际的操作实务,即“公共关系活动”;还可以表示为一种主观的思想意识,即“公共关系观念”。

① 公共关系状态

公共关系状态即一个组织赖以生存、发展的公众环境的情形和状况。它是组织公共关系活动得以进行的基础,也是组织公共关系活动实际形成的结果。公共关系状态是客观存在的,任何组织或个人都处在一定的公共关系状态之中。

② 公共关系活动(实务)

公共关系活动(实务)即运用传播和沟通的方法来协调组织

的社会关系,影响组织的公众舆论,塑造组织的良好形象,优化组织的运作环境的一系列公关工作。公共关系实务是组织经营管理活动的一部分,是组织的经营管理职能。

③公共关系观念

公共关系观念是一种影响和制约着组织的政策和行为的经营观念和管理哲学,它不仅指导着公共关系实务工作的健康发展,而且渗透到管理者日常行为的各个方面,成为指导行为的一种准则和价值观。

(2) 组织、公众、传播

这是公共关系中的三个最基本的概念,因为它们表达了公共关系现象和活动的三个最基本的要素。

①组织——公共关系的主体。

②公众——公共关系的客体。

③传播——公共关系的过程和方式。

(3) 关系、舆论、形象

在公共关系的理论演绎和实务分析中使用率很高的另一组概念便是“关系”、“舆论”和“形象”。它们的确是公共关系的常用概念,有必要了解它们在公共关系学中的特定涵义。

①关系

“关系”一词在公共关系学中主要指组织与公众之间相处和交往的行为和状态,简单地说就是组织与公众之间的联系。

公共关系是一门研究“关系”的学问,是一种改善“关系”的艺术,但特指的是“组织与公众之间的传播、沟通关系”。

②舆论

“舆论”一词在公共关系学中指社会公众对组织的政策、行为、人员或产品所形成的意见、看法、评价的总和,即大多数人对组织的看法和意见的公开表达。

③形象

“形象”一词在公共关系学中指组织的总体特征和实际表现在社会公众中的反映（或投影），即组织在社会公众中获得的总体评价。追求良好的组织形象是公共关系活动的目标。公共关系是一种以塑造组织形象为己任的传播管理艺术。

“关系”、“舆论”、“形象”这几个概念，既是对公共关系状态的具体表述和界定，又是公共关系活动的目标和结果。

（4）公共关系概念的核心涵义

将以上三组概念和范畴综合起来，便构成“公共关系”的完整涵义。它们都是理解公共关系所不能缺少的。其中，“双向传播与沟通”是最基本的、核心的概念。

（5）与公共关系相关的两个“关系”概念

①人际关系

“人际关系”这一概念属于社会心理学范畴，主要指个人在社会交往实践中形成的人与人之间的相互作用和相互影响，即从个体关系的角度概括人的各种社会关系。人际关系与公共关系既有联系又有区别。

公共关系与人际关系的联系：从内容上看，公共关系包括了部分人际关系。组织的公关活动包括了组织中的个人与公众对象之间的关系，公众对象中也存在着许多个体的对象。因此，组织与公众的关系也经常表现为个人与个人的关系，即代表组织的个人与公众群体中的个人之间的相互交往。

从方法上看，公共关系实务也包括了人际沟通的技巧，即面对面的情感交流和说服技巧。公关人员需要具备较强的人际沟通能力，具有良好的交际素质与涵养。良好的个人关系必然有助于组织公共关系的成功。

公共关系与人际关系的区别：首先，公共关系的行为主体是组织，人际关系的行为主体仅是个人。在公共关系活动中，个人也是以组织的身份与公众交往的，是组织的化身与

代表。其次，公共关系的对象是与组织相关的所有公众及其舆论，而人际关系则包含许多与组织无关的私人关系。再次，公共关系是一种组织的管理活动与职能，人际关系活动中主要靠个人的交际技巧和能力。最后，公共关系十分强调运用公众传播和大众传播的方式作远距离、大范围的公众沟通，人际关系则比较局限于面对面、个体对个体的交流方式。可见，公共关系并不等于人际关系。

②人群关系

“人群关系”这一概念属于管理心理学、行为科学的范畴，主要指群体内部活动和组织管理过程中人与人、人与群体的关系。即从管理的角度研究群体内部人的需要、动机、态度、行为及相互关系对组织效率、群体活力的作用和影响。“人群关系理论”作为一种管理理论，强调要把人以及人与人的关系作为管理的重点，可以说是一种“管理中的人际关系学”，一种人性化的管理。人群关系与公共关系也是既有联系又有区别。

公共关系与人群关系的联系：人群关系主要指组织内部的人际关系，而良好的内部关系是公共关系的基础，与内部公众沟通、协调内部关系也是公共关系实务的重要内容。同时，公共关系学也要借助行为科学、管理心理学的理论和方法来分析公众的心理和行为，科学地处理公众关系。因此，公共关系与人群关系是有一定联系的。

公共关系与人群关系的区别：首先，公共关系不局限于组织和群体内部的传播、沟通，还包括大量的外部关系，要面对复杂的社会公众环境。其次，公共关系不局限于管理现场直接面对的群体关系和个体关系，还需要特别关注不直接见面的、远距离的公众沟通，并十分重视公众环境的长远变化和发展趋势。也就是说，公共关系需要兼顾内部和外部、眼前和未来的关系。可见，

虽然公共关系和人群关系同属组织管理范畴,但它比人群关系的内容更复杂,范围更广泛。

此外,“人际关系”和“人群关系”均侧重从人的心理和行为变化的角度来探讨人和人的关系,而公共关系则从信息传播沟通的角度研究人和人的关系。这三种“关系学”角度不同,重点有别。在一定的意义上说,人群关系论是人际关系学在组织管理中的应用,公共关系学又是人群关系论的进一步发展,将人际关系的管理从组织内部扩大到组织外部。这三种“关系学”之间有一定的联系,也有明确的区别,不可混淆。

答疑解惑

如何理解“公共关系”的本质,请根据自己的理解,用自己的语言给公共关系下一个定义。

抓住公共关系的本质属性,就能够将它与同类事物中的其他不同属性的东西区别开来。在这里,我们不直接给出定义仅提一个思路,考生可以从三个方面来思考。

从公共关系的“关系”性质来看:公共关系作为一种社会关系,特指组织与公众之间的传播沟通关系,即组织与公众环境之间的信息交流关系。

从公共关系的“职能”性质来看:公共关系作为一种管理职能,是对组织与社会公众之间的目标、资源、对象、手段、过程和效果等基本要素的管理,即传播管理。公共关系的管理职能主要体现在管理的对象不是产品、资金或技术等有形的资产;管理手段不是技术、经济、行政或法律的手段,而是现代信息社会的传播沟通手段;管理目标也不是直接提高产量,而是调整组织与公众之间的关系,提升组织无形资产的价值,从而实现组织总体的资产增值。

从公共关系的“学科”性质来看：公共关系作为一门综合性的应用学科，是一门以传播学和管理学为主要依托的传播管理学或组织传播学。它既是现代传播学发展的一个应用分支，也是现代管理学的一个构成部分。它是现代传播学在组织行政管理和经营管理中的应用发展。公共关系学是管理学科和传播学科相结合的产物。它专门研究组织管理过程中的公共传播沟通问题。或者说，用现代传播学的理论和方法来研究和处理组织的公共关系和公众形象问题。现代的管理理论是一个开放的系统，随着组织条件和环境因素的变化，管理理论和方法也在不断的变化。在开放、竞争和信息社会的环境中，组织与环境之间的传播沟通活动日益活跃，到了一定的程度，就需要把这种组织传播行为职能化、规范化，从而形成组织与公众之间传播沟通的一系列的制度规范和方法。这些制度、规范和方法逐步系统化、理论化，逐渐形成了现代公共关系学科。

常见易错易混的问题

公共关系的本质、公共关系状态、公共关系活动、公共关系观念的区别。

公共关系的本质：公共关系是一种组织的“传播沟通关系”，一种组织的“传播沟通职能”，一门组织的“传播管理学科”。“组织与公众之间的传播沟通”是公共关系的本质属性。

公共关系状态：公共关系状态即一个组织赖以生存、发展的公众环境的情形和状况，它是一个组织公共关系活动得以进行的基础，也是组织公共关系活动实际形成的结果。公共关系状态是客观存在的，任何组织或个人都处在一定的公共关系状态之中。

公共关系活动：公共关系活动即运用传播沟通的方法来协调组织的社会关系，影响组织公众舆论，塑造组织的良好形象，优