

● 饭店管理丛书

饭店公共关系原理 与应用

● 贺学良 编著

FANDIAN

GUANLI



饭店公共关系原理 与应用

贺学良 编著

● 饭店管理丛书 ●

上海人民出版社

(沪)新登字 101 号

责任编辑 鱼建光
封面装帧 范一辛

饭店公共关系原理与应用

贺学良 编著

上海人民出版社出版、发行

(上海绍兴路 54 号)

兵书书店上海发行所经销 常熟第七印刷厂印刷

开本 850×1156 1/32 印张 12.5 插页 2 字数 187,000

1990 年 10 月第 1 版 1995 年 2 月第 2 次印刷

印数 7,001—12,000

ISBN 7-208-01462 0/C·31

定价 10.20 元

《饭店管理》丛书编辑委员会

主 编：肖潜辉(国家旅游局人教司副司长)

副主编：刘 住(上海旅游高等专科学校校长)

周志炯(上海旅游高等专科学校顾问、教授)

屠如骥(上海旅游高等专科学校副教授)

何建民(上海旅游高等专科学校旅馆管理系主任、副教授)

编 委：肖潜辉 刘 住 周志炯 屠如骥 何建民

余炳炎 郑志良 陆永庆 周 力 王汉章

BAN47/17A

《饭店管理》丛书编写说明

《饭店管理》丛书是上海旅游高等专科学校在国家旅游局的直接领导和支持下,组织有关专业教师,经过艰苦努力编写的。这套丛书包括有关饭店管理的各种专业课程,它为高等旅游院校旅馆管理专业提供了较为完整的系列教材,也能为涉外饭店的管理人员较系统地学习专业理论知识之用。

丛书荟萃了上海旅游高等专科学校建校以来教学和科研成果,并广泛吸收了国内外饭店管理的先进理论和实践经验,密切结合我国国情,力争做到系统性与实用性的结合,理论与实践的统一。在编写过程中,专业教师除了大量阅读国内外有关书刊资料外,还深入实际调查研究,认真听取实际工作者的意见,尤其是在教学实践中,不断积累总结,使本丛书能够体现科学性、先进性和应用性较强的特点。

随着我国旅游业的迅速发展,饭店以其快于客源上升的速度在各大城市矗立起来,合资经营的饭店也为数不少。有的地方还聘请国际饭店管理集团参与管理,引进了外国先进经营管理经验,这是我国改革开放的必然。饭店数量的激增,必然引起竞争。但旅游业归根到底必须依靠服务质量来占领市场,而其关

2 饭店公共关系原理与应用

键在于拥有一支训练有素的职工队伍。饭店的职工固然需要参加实际工作的锻炼,但也必须在理论上提高。没有理论指导的实践是盲目的实践。理论与实践结合正是饭店管理科学化、现代化的必由之路。

这套丛书有:《饭店现代化管理》、《饭店人力资源管理》、《现代饭店营销管理》、《饭店公共关系原理与应用》、《饭店前厅管理》、《客房管理与服务》、《餐饮管理》、《餐饮服务》、《餐饮成本控制》、《饭店财务会计》、《饭店厨房设备管理》、《饭店商场管理》、《饭店工程管理》等。用现代化的科学理论来阐明饭店各职能部门的工作规律,这对培养现代化饭店管理人才无疑是十分重要的,也是我们专业教育工作者义不容辞的责任。如果这套丛书对我国饭店业的发展和管理人员的成长能起一点作用的话,我们将感到十分欣慰。

在丛书编写过程中,我们得到有关方面的关心和支持,也大量引用了国内外有关资料和研究成果,谨向原作者及有关人士表示衷心感谢!社会在不断进步,科学也在不断发展,丛书中的不少观点必然有它的历史局限性,且由于编者的水平限制,难免有缺点和错误,欢迎读者批评指正。

《饭店管理》丛书编委会

一九九〇年七月十日

目 录

《饭店管理》丛书编写说明	1
第一章 公共关系概述	1
第一节 公共关系的定义和特征	2
第二节 作为一门学科的公共关系学	10
第三节 公共关系的起源和发展	15
第四节 公共关系的职能	24
第五节 旅游业的公共关系	31
第二章 饭店公共关系学的基本原理	34
第一节 饭店公共关系学基本概念	34
第二节 饭店公共关系活动原则	38
第三节 饭店公共关系主体和客体	42
第四节 饭店公共关系运营原理	55
第三章 公共关系与饭店管理	60
第一节 公共关系对饭店管理现代化的意义	60
第二节 饭店信息管理系统	62

2 目 录

第三节	公共关系是饭店经营管理的重要内容	69
第四节	饭店公共关系的活动模式	74
第四章	饭店公共关系的基本职能	83
第一节	公共关系在饭店决策中的作用	83
第二节	公共关系协调饭店内外关系的作用	88
第三节	公共关系在塑造饭店企业形象中的作用	93
第四节	公共关系与饭店企业文化	105
第五章	饭店公共关系和传播媒介	114
第一节	公共关系的过程:传播	114
第二节	传播媒介研究	123
第三节	饭店公共关系与新闻媒介	128
第四节	饭店公共关系与广告媒介	140
第五节	饭店公共关系与自控媒介	147
第六章	饭店内部公共关系	154
第一节	饭店内部公共关系的作用及目标	154
第二节	员工关系	157
第三节	股东关系	172
第四节	饭店部门之间的关系	176
第七章	饭店外部公共关系	181
第一节	饭店外部公共关系概述	181
第二节	饭店外部公共关系的实施步骤	183
第三节	宾客关系	193
第四节	旅行社关系	211

第五节 社区关系	214
第六节 政府关系	217
第八章 饭店营销中的公共关系	221
第一节 饭店业营销概况	222
第二节 公共形象——饭店营销的战略原则	226
第三节 沟通与促销	230
第四节 传播战略和促进营销	243
第九章 饭店公共关系实务	250
第一节 饭店公共关系状态的研究方法	250
第二节 饭店企业形象的调查	257
第三节 记者招待会	271
第四节 如何举办专题活动	273
第五节 公共关系写作	281
第六节 如何搞好接待	290
第七节 公共关系活动策划	294
第八节 如何处理饭店的突发事件	298
第十章 饭店公共关系组织和人事	301
第一节 饭店公共关系部的设置	301
第二节 饭店公共关系部的工作	309
第三节 饭店公共关系部的预算	312
第四节 饭店公共关系人员的基本条件和工作任务	314
第五节 公共关系人员的职业训练	323
第十一章 饭店公共关系案例及工作实践	328

目 录

第一节	重视公共关系案例的编写	328
第二节	饭店公共关系案例举要	330
第三节	饭店公共关系人员话“公关”	367
后 记		892

第一章 公共关系概述

在改革和开放中,一门新的学科正在我国兴起,这就是公共关系学。公共关系的主要功能是沟通信息,协调社会组织与公众之间的关系,扫除相互关系中的障碍,谋求合作和支持。它主要是通过各种现代化的传播手段,及时掌握来自公众的各类信息,使自己不断适应所处的环境,并为制订正确的经营方针和策略提供咨询。同时,通过向公众及时传达各类信息,来赢得社会各方面的理解和支持。

公共关系,作为一种管理概念,在国外已有较长的发展历史。欧美各国将它广泛地用于整个社会的各个部门,在经营管理,市场营运,大众传播等领域发挥着独特的功能。工商企业和社会机构普遍设置公共关系部门;专业公共关系公司应运而生;许多国家和地区都有公共关系协会;不少高等院校开设公共关系专业;国际上也成立了世界公共关系协会和国际公共关系学会。公共关系已越来越受到国际社会的广泛重视和运用。

第一节 公共关系的定义和特征

在我国,人们对“社会关系”的概念比较熟悉,近年来,随着社会学、行为科学等新学科的普及,“人际关系”一词也逐渐被更多的人所理解和习用了。至于“公共关系”,则还是一个新概念,它到底是一种怎样的关系,有人往往望文生义地根据自己的理解加以意会。至于公共关系的定义的问题,就是连研究这门新学科的人也感到棘手。有人统计,自从本世纪初美国对公共关系开展研究以来的八十多年里,人们已给公共关系下了上千条定义,但至今还没有形成一条公认的权威性的定义。传播学家弗雷特克里·惠特尼干脆说:“公共关系是一个谜,对它很难下确切的定义。”

一、众说纷纭的公共关系定义

公共关系一词,最早出现在1807年出版的《韦氏新九版大学词典》上,其英文是Public Relations,简称PR。这里先介绍国外的一些定义和解释。

美国的公共关系权威、贝逊企业管理学院公共关系主任康菲尔(B·R·Canfield)认为:“公共关系是一种管理哲学,在所有决策和行动上,都以公众利益为前提。此项原则体现在政策中,应向社会传播,以获得谅解和信任。”这里,康菲尔教授提出了公共关系中二个重要的问题:一是公众的利益是组织考虑问题的出发点;二是这种原则必须通过向社会大众传播才能达到目标。

《韦伯斯特二十世纪新辞典》1976年第二版的定义:“公共关系:通过宣传与一般公众建立的关系;公司、组织或军事机构

等向公众报告它的活动、政策等情况,企图建立有利的公众舆论的职能。”这一定义留下了早期公共关系活动的痕迹。它有二个特点:第一,它只注重单向的信息传递即组织向公众报告情况,而没有提到将公众的要求、愿望、情绪及其他有关信息反馈给组织;其次,它认为公共关系的目的仅仅是为组织“建立有利的舆论”,就是说公共关系完全是为组织自身利益服务的,而没有提到组织本身应该为公众利益作点什么。

美国公共关系协会在征询了两千多名公共关系专家关于什么是“公共关系”的意见后,选出了四则定义:

第一,“公共关系是企业管理机构经过自我检讨与改进后,将其态度公诸于社会,借以获得顾客、员工及社会好感和了解的这样一种经常不断的工作。”这一定义把公共关系看作是一项经常性的工作,其特点是能看到公共关系不仅表示着一种关系,而且是项具体的工作,对于公共关系的改善才具有决定意义。

第二,“公共关系,首先是一个人或一个组织为获取大众之信任 and 好感,借以迎合大众之兴趣而调整其政策与服务方针的一种经常不断的工作。其次,公共关系是将此种已调整的政策与服务方针加以说明,以获得大众了解和欢迎的一种工作”。这一定义是在认识到公共关系是一项为公众服务的博取好感的工作的基础上,进一步把这项有意义的工作分为二部分:一是不断地调整政策与服务的工作,二是不断解释这种调整后的政策与服务方针的工作。

第三,“公共关系是一种技术,此种技术在于激发大众对于任何一个人或一个组织的了解而对之发生信任。”这一定义把公共关系看作是一项专为促使大众去了解组织或个人以产生信任之感的技术。其特点是告诉人们从事公关工作需要技巧,做好公关工作需要一套技术,检验这套技术是否灵验的标准就是通

过你的工作，大众是否激发了对个人或组织的兴趣与信任。显然，在这个定义中，大众的信任是最重要的。

第四，“公共关系是工商管理机构用以检测大众，检查本企业的政策与服务方针是否得到了大众的了解和欢迎的一种职能。”在这个定义中，公共关系被理解为一种检查、测验工作，这种理解尽管过于狭义，但从一个侧面也说明了公共关系应包括的一项重要的工作，即了解公众对企业政策与服务方针的看法。

国际公共关系协会认为“公共关系是一项经营管理的功能，属于一种经常性与计划性的工作，不论公私机构或组织，均通过它来保持与其相关的公众之了解、同情和支持，亦即审度公众的意见，使本机构的政策与措施尽量与之配合，再运用有计划的大量资料，争取建设性的合作，而获得共同利益。”该定义把公共关系看作是一项经营管理的功能，同时把与公众进行交流、努力使自己的政策与措施符合公众意愿的活动，看作是一项有计划的工作，这也从一个侧面告诉了我们公共关系工作作为一种管理功能需要有计划地进行。

英国公共关系学会的定义是：“公共关系是实施一种积极的、有计划的以及持久的努力，以建立及维护一个机构与其公众之间的相互了解。”这里，所指出的了解的相互性是十分重要的。因为任何公共关系活动都必须是一方面让公众了解组织，同时也为了组织了解公众，没有这种相互了解，公共关系目的就无法达成。

学者塞得尔则认为“公共关系是一个继续不断的过程。在此过程中，管理部门对外设法争取顾客及社会各界的谅解和信任；对内则不断自我检讨与纠正。”塞得尔的观点是把公共关系看作是由对内与对外二个部分组成的一个动态过程。这一见解的特点是：第一，他告诉人们公共关系是一个动态的过程，不是一项

静态的工作；第二，他明确指出了公共关系工作的二个领域。

在《大英百科全书》上的公共关系定义，则更多地强调了公共关系的工作范围：“公共关系旨在传递关于个人、公司、政府机构或者其他组织的信息，以改善公众对他们的政策和活动的态度。公共关系部或公共关系公司的主要任务是发布新闻；安排记者招待会；回答公众的询问；规划对社会活动的参与工作；准备电影、宣传资料、雇员刊物、给股东的刊物以及标准信件，规划广告项目；规划展览会和参观访问；调查公众舆论。”

1978年8月在墨西哥召开的世界公共关系协会的大会上，通过了一个与会者共同接受的公共关系定义：“公共关系的实施是分析趋势、预测后果，向机构领导人提出意见，履行一连串有计划的行动以服务于本机构和公共利益的艺术和社会科学。”

近几年来，国内公共关系学的学者也先后给出了一些公共关系的定义，其中较有影响的有：

1. 公共关系是一种内求团结、外求发展的经营管理艺术。它运用合理的原则和方法，通过有计划而持久的努力，协调和改善组织机构的内外关系，使本组织机构的各项政策和活动符合于广大公众的需求，在公众中树立起良好的形象，以谋求公众对本组织机构的了解、信任、好感和合作，并获得共同利益。

2. 公共关系是一个组织运用各种传播手段，在组织与社会公众之间建立相互了解和信赖的关系，并通过双向的信息交流，在社会公众中树立起良好的形象和声誉，以取得理解、支持和合作，从而有利于促进组织本身目标的实现。

3. 公共关系是用传播手段塑造组织自身良好形象的艺术。

4. 公共关系是一个社会组织用传播的手段使自己与公众相互了解和相互适应的一种管理活动或职能。

此外，还有许多通俗的定义，如：

公共关系即通过建立良好的人际关系来辅助事业的成功。这是强调公共关系工作对处理好人际关系的重要性。

公共关系就是促进善意。这种善意自然应包括组织对公众的善意,以及通过公共关系工作求得公众对组织的善意。

公共关系是博取好感的艺术。这是强调了公共关系是一门艺术。

公共关系是信与爱的活动。这一看法比较简明地指出了公共关系应有的最终目的之一,即要争取公众对企业的信任与喜爱。

公共关系就是争取对你有用的朋友。这种看法,尽管具有一定的功利性,但争取朋友却是公共关系工作的出发点与行动的准则之一。

公共关系就是讨公众喜欢。单凭公共关系无法长久地取得别人的喜欢,在本身90%做得好的情况下,10%的公共关系的确能使更多的人喜欢。

$PR(\text{公共关系}) = P(\text{自己行动}) + R(\text{被人认识})$ 。这一公式说明了公共关系不会使不好的变成好的,但能使好的变得更好。这种变得更好的是得力于通过传播,让更多的人了解信任。

以上这些定义各有特点,它们之间有一定的差异。正如其他学科一样,由于研究人员对事物观察的角度不同,所以得出的结论也会有所不同,这在科学研究中属于正常现象。当然,这种众说纷纭的现象也可以说是这门学科在理论研究上还不够成熟的具体表现。

二、我们理解的公共关系涵义

通过对国内外公共关系学研究成果的分析、归纳以及对国内外公共关系实践的研究总结,可以认为,公共关系首先是社会

组织的一种管理活动或叫管理职能。公共关系的职能就是要处理一个社会组织同各种公众之间的关系,扫除彼此之间的障碍,达到相互了解、相互适应的目的,为组织本身在公众中树立一个良好的形象,求得自身更好地生存和发展。那么,为了达到这一目的,需要采用什么特殊的手段、方法和途径呢?一个社会组织要建立、维系和协调与公众的关系,采用的手段、方法和途径可以多种多样,比如行政手段、法律手段就是两种。但这不是公共关系的手段,公共关系的手段用一个词可以概括:传播。传播一词在这里的意思就是信息交流和信息分享。也就是说公共关系是通过同各种公众交流和分享信息来建立、维系和协调相互之间的关系的。这里,我们可以看到公共关系的轮廓了。第一,公共关系是现代社会组织的一种管理活动或管理职能;第二,这种管理活动的目的就是协调与各种公众之间的关系;第三,运用的手段就是交流或沟通信息。鉴于此,可以这样来给公共关系下定义:公共关系是一个社会组织贯串在日常经营管理实践中的一种基本的管理立场和价值观,它运用传播的手段来达到组织与公众之间相互了解、相互合作的目的。这个定义告诉我们,公共关系的主体是社会组织,客体是组织面对的各类公众,实现两者关系的中介是传播,目标是优化内外环境,塑造良好的社会形象。

值得指出的是,对公共关系的科学理解,应该把其分为静态的公共关系与动态的公共关系。

公共关系从静态角度讲,就是指一种公共关系状态。这种公共关系状态能反映出组织与公众之间的某种关系的程度,或者说这种公共关系状态反映公众对组织的联系和支持程度。作为公共关系静态理解的公共关系状态,是任何一个组织都会有的,它并不取决于组织本身是否从事公共关系活动。