

东北师范大学文库

公共关系学基础教程

耿义成 车广吉 编著

GONGGONG GUANKIXUE JICHU JIAOCHENG

东北师范大学出版社

东北师范大学文库

公共关系学基础教程

耿义成 车广吉 编著

东北师范大学出版社
长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系学基础教程/耿义成 车广吉编著. —长春:
东北师范大学出版社, 2003. 8
ISBN 7 - 5602 - 3491 - 7

I. 公... I. ①耿... ②车... II. 公共关系学—高
等学校—教材 N. G912. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 070676 号

☐ 责任编辑: 石 晶 ☐ 责任校对: 滕阿荣

☐ 封面设计: 李冰彬 ☐ 责任印制: 栾喜湖

东北师范大学出版社出版发行
长春市人民大街 5268 号 (130024)

电话: 0431—5695744 5688470

传真: 0431—5695734

网址: <http://www.nenup.edu.cn>

电子函件: Sdcbs@mail.jl.cn

东北师范大学出版社激光照排中心制版

吉林省吉新月历制版印刷有限公司印刷

2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 140 mm×203 mm 印张: 10.75 字数: 260 千

印数: 001 — 5000 册

ISBN 7 - 5602 - 3491 - 7/C · 31 定价: 18.80 元

本书系东北师范大学
图书出版基金项目

序

无论是在源远流长的人类文化长河中流淌的公共关系思想，还是成熟于 20 世纪初的现代公共关系学，在为人类社会物质文明的发展创造极大财富的同时，更为人类社会精神文明的发展注入了无穷的精神力量。

新的世纪，我们迎来了一个以信息化和经济全球化为主要特征的时代，竞争与合作成为这个瞬息万变的时代人际交往的主题。作为一种社会生存工具，公共关系的思想和方法得到越来越多的人们重视。在中国，由于对公共关系学的研究起步较晚，人们在思想意识、思维方法等方面表现出了对公共关系学的无限渴望。

这样的事实同样对教育提出了严峻的挑战，因为教育不仅要发掘学生的潜质，传授知识，培养技能，养成社会的责任感，还要让我们的学生努力掌握生存的手段，使他们能够很好地适应风云激荡的未来时代对人才提出的各种要求，勇敢而乐观地面对生活，自如而灵活地处理各种关系。这是教育，尤其是高等教育的重大使命，当然，这也是素质教育的必然要求，是人的全面发展的应有之义。

公共关系学是一门交叉性、综合性、应用性和实践性都很强的新兴学科。东北师范大学耿义成教授、车广吉教授对这一学科多年潜心研究，并在教学领域进行了积极的探索和实践，在此基础上编著了这部《公共关系学基础教程》。这部著作是他们辛勤的汗水和智慧的结晶。

《公共关系学基础教程》以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，贯彻了“培养德智体美全面发展的社会主义劳动者和专门人才”的教育方针，并且集中了其他公共关系学理论和实务工作优点，重在创新，特色鲜明。我衷心地希望这部著作能为研究和探索适合我国国情的公共关系学做出贡献，也希望它能成为广大青年学生学习和生活的良师益友。

谨此为序，恭致祝贺。

东北师范大学党委书记

A handwritten signature in black ink, consisting of three characters: '威', '连', and '吉' (Wei Lianji).

2003年1月13日

前 言

《公共关系学基础教程》一书，不仅吸纳了前人公共关系学理论和实务工作中的优点，而且结合中国国情，有所创新，把马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和江泽民“三个代表”思想贯穿于全书的内容之中，形成自己的鲜明特色。

全书依据高等学校培养学生德、智、体全面发展，努力成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义事业的建设者和接班人的目标要求，针对学生存在的客观实际问题，从理论到实务工作，从宏观理论到微观理念，注重了对学生能力的培养，具有较强的针对性。

全书由公共关系学理论和公共关系实践活动两方面有机结合构成。从总分的关系入手设章立节。例如：绪论是全书的理论和实践问题的总体概述；第一章现代公共关系的历史发展，既追述了人类社会“类”公共关系思想和实践活动发展的历史过程，又重点地强调了现代公共关系产生和发展的民主政治、市场经济、社会技术和历史文化等条件；第二章至第五章，详细地论述了公共关系的主体及其功能、公共关系的客体和公共关系的手段等基本理论问题；第六章至第九章，认真地分析了现代公共关系工作的基本程序；最后一章，明确地指出了社会组织及公关人员应注意的基本礼仪问题。全书结构合理，逻辑性强，形成了一个完整的体系。为了便于学生和自学者学习，每章后面附有思考题。

该书的问世，不仅为我们建立有中国特色社会主义公共关系

学理论框架结构，而且为广大读者特别是高等学校的学生学习公共关系学提供了一本有价值的实用教材。

本书在编写过程中使用了有关著者的材料，一并表示谢意！敬请广大读者和专家们批评指正。

编 者

2002.12



耿义成，1944年2月生，1967年毕业于东北师范大学外语系俄语专业。现任东北师范大学信息传播与管理学院教授。讲授《思想品德概论》、《公共关系学》、《汉语口语表达学》等多门课程。主编、参编教材多部，撰写论文20余篇，其中主编的《图书馆员职业道德》获全国图书馆学会著作奖。



车广吉，1953年3月生。1979年毕业于吉林大学政治系。现任东北师范大学政法学院副教授。先后讲授了《中国共产党思想工作史》、《公共关系学》、《中学班主任学》等八门课程。先后出版了《师范教育基本理论研究——回顾与前瞻》、《中学班主任学》、《社会科学史》等11部专著和26篇学术论文。其中《关于德育放在首位的全球化问题》被收入《中国精典文库》一书中。

目 录

序.....	1
前 言.....	1
绪 论.....	1
第一节 公共关系的概念.....	3
第二节 公共关系的几层涵义	10
第三节 公共关系及其他一些关系的关系	19
第四节 学习公共关系学的方法和意义	28
第一章 公共关系的历史发展	37
第一节 古代社会人们类似公共关系的实践活动 及其思想萌芽	37
第二节 现代公共关系的历史和发展	45
第三节 邓小平理论与现代公共关系产生的一般 社会历史条件	58
第二章 公共关系的功能及其应用	70
第一节 公共关系的功能	70
第二节 公共关系应用的范围	77

第三章 公共关系的主体——社会组织机构	87
第一节 公共关系的主体	87
第二节 公共关系的组织机构	100
第三节 专业公共关系公司	109
第四节 公共关系人员	113
第四章 公共关系的客体——相关公众	124
第一节 公众及其分类	124
第二节 相关公众情况的分析	130
第五章 公共关系主体与客体的链条——传播和媒介	142
第一节 传播及其基本要素	142
第二节 传播的基本特征及其历史发展	145
第三节 传播的基本形式及其特点	147
第四节 公共关系传播媒介	152
第五节 传播效果及其制约条件	162
第六章 公共关系工作步骤之一——公共关系调查	171
第一节 公共关系调查的工作程序	171
第二节 公共关系调查的内容	174
第三节 公共关系调查的方法	179
第七章 公共关系工作步骤之二——公共关系策划	195
第一节 组织公关工作目标的制定	195
第二节 组织公关工作计划的制定	197
第三节 组织公关工作计划环节的制定	200
第四节 组织自身形象设计	203

第五节	组织公关工作的经费预算·····	207
第八章	公共关系工作步骤之三——公关关系工作	
计划实施·····		225
第一节	公共关系宣传·····	225
第二节	展览会·····	244
第三节	组织对外参观活动·····	247
第四节	公益赞助活动·····	249
第五节	危机事件处理·····	252
第九章	公共关系工作步骤之四——公关关系工作评估·····	261
第一节	公共关系工作的评估及其作用·····	261
第二节	评估人与评估标准·····	263
第三节	公共关系评估报告·····	275
第十章	公共关系工作方式——公关交际的礼仪·····	285
第一节	公共关系交际活动中的礼仪·····	285
第二节	公关人员在公关交往活动中应注意的礼节·····	292

绪 论

“类”公共关系活动是伴随人类组织和群体活动的产生发展同步而行的。在原始社会中，各部落的首长们常利用击鼓的声音和踏步的曲调，把群众集合起来，然后向他们进行部落群体意识的宣传，让他们疯狂地冲向敌人，并拼命厮杀；或者抵御来自自然灾害和野兽的袭击。在奴隶社会中，我国的商代盘庚迁殷，周代公刘迁豳，皆在迁都前对其部族进行宣传动员，使百姓能及时准确地理解他们的意图，主动配合他们搞好搬迁活动。在奴隶社会向封建社会转变时期，“类”公关思想和活动已有较高的水平，如：春秋时期的《子产不毁乡校》，战国时期的《冯谖客孟尝君》等例，均堪称是“类”公关的精品。在西方文明古国，这种“类”公关活动也皆然如此。在古希腊，一些王公贵族为树立自己的形象而专门雇佣一批文人墨客替他们写赞美诗，这些诗人被认为是最早的“公共关系人员”。古罗马的凯撒大帝在进军高卢时，用大众语言写成战报，在罗马广场上广为传播，所以人们称他的《高卢战记》是第一流的“公共关系实务”小册子。在伊拉克考古发掘的“农业公告”，表明西方社会已出现了利用宣传资料去影响公众观点或行动的“类”公关活动。在封建社会中，我国的“类”公关思想和实务更加活跃，如秦时刘邦的“约法三章”，西汉时期张骞的通西域之行，东汉时期班超通使西域的外交活动，三国时期诸葛亮的“舌战群儒”，西晋时期晋文王司马昭的“护阮义举”，东晋时期王导丞相的“新亭对泣”，五胡十六国时期苻坚淝水败北的历史教训，南北朝时期齐明帝肖鸾的“假节俭丢位”，北魏孝文帝元宏的“均田

制”与“三长制”，隋时隋高祖杨坚器重苏威，唐代时期唐太宗李世民的“贞观之治”，五代十国时期南唐的清淮节度使刘仁贍不因亲情而毁法，北宋时期宋太祖赵匡胤的“杯酒释兵权”，南宋时期的苏武出使金国，元朝忽必烈痛骂降将无耻，明代时期明太祖朱元璋的重民思想，清朝皇帝康熙统一台湾的英明决策等例，足以证明我国封建社会“类”公关思想和实践活动的能力。但这种“类”公关与现代公共关系仍有一定的差距，作为现代公共关系理论和活动，必须具备民主政治、市场经济、社会技术和历史文化四大条件。

19世纪30年代，美国人本杰明·戴伊创办了第一份面向广大群众的通俗化报纸——《纽约太阳报》，从而掀起了一场“便士报运动”。之后，工商企业为节省广告费，聘请记者作为自己的新闻代理人，利用媒介进行“免费宣传”，这样，廉价媒介便引发了一场“报刊宣传活动”。这种“报刊宣传活动”便是现代公共关系职业化的雏形。因为它在客观上造就了一批商业性的，并逐渐职业化的专业传播人士，即报刊宣传员队伍。19世纪末，美国资本主义发展进入高度垄断阶段，垄断资本家强取豪夺，激化了劳资矛盾，损害了社会公众利益，引起了公众舆论的强烈不满。为此，大众传播界发动了一场旷日持久的“揭丑运动”。这次运动促进了现代公共关系职业化的进程。1903—1906年，“现代公共关系之父”美国人艾维·李与朋友开办的宣传顾问事务所，标志着现代公共关系职业化的开始，并确立了现代公共关系职业规范化的实践基础。1923年，美国学者爱德华·伯纳斯《舆论之凝结》一书问世，奠定了现代公共关系学理论的基础。1952年，美国学者卡特利普和森特《有效的公共关系》一书的发表，提出了“双向对称”的理论，使现代公共关系学理论更加系统化。正是在现代公共关系实践活动规范化和学科理论系统化的作用下，仅数十年间，现代公共关系便呈现出了燎原全球的强劲势头，作为一门新兴学科令世人瞩目。

上个世纪 80 年代初,“公共关系”这个陌生的概念,悄悄地离开欧美大陆通过我国改革开放的窗口进入了“龙”的故乡。它带来了春的气息,掀开了中国“类”公关宝藏的覆土,犹如地下的岩浆喷涌而出,形成了滚滚的公关热浪。这突如其来的新生事物,并没有令国人惊呆,更没有使国人恐慌,他们像拥抱自己久居国外的儿女,紧紧地把它揽在怀中,用亲情笑吻它的脸庞。20 多年来,它像一朵美丽的鲜花,在改革细雨的滋润中,在开放春风的吹拂下,从四季鲜花盛开的南海边陲到美丽富饶的松花江畔绽放,从碧波荡漾的东海之滨到峰峦起伏的天山脚下飘香。我们相信,在我国社会主义市场经济的条件下,民主政治的环境中,传播技术走高的时代里,传统“类”公关思想和实践的基础上,现代公共关系的理论和实践将会在社会主义现代化建设中更加灿烂辉煌。

现代公共关系的思想和活动,是人类“类”公共关系思想和实践活动不断演化和发展的必然产物,在一定的社会条件下,是其思想理论化、系统化、科学化,实践活动系统化、规律化、规范化的集中体现。在理论方面,不仅对其基本含义有了明确的界定,而且对其基本理论的形成有了科学的认定。在实践方面,不仅对其行为活动有了规律性的认识,而且对其活动有了规范化的要求。为了使我们能科学地认识和理解现代公共关系的理论,自觉地实践公共关系的活动,我们将在绪论中对其基本的理论和实践问题加以介绍。

第一节 公共关系的概念

一、公共关系的含义

“公共关系”一词是中国大陆改革开放后的“舶来品”,英文是“public relations”,缩写(PR)。“public”既可以译为“公共

的”，又可以译为“公众”；“relation”译为“关系”，加“s”即形成复数。“public relations”，既可译为“公共关系”，也可译为“公众关系”，但目前我国更多的人将其译为“公共关系”。这种译法既能适应大多数人约定俗成的客观实际，又能准确地反映社会组织与公众结成关系的根本属性。

二、国内外较有代表性的公共关系定义

（一）国外有代表性的公共关系定义

由于有关专家和学者在透视公共关系定义时所揭示的角度和理解程度的不同，因此在语言表述上自然有所不同。有人说有一本公共关系学著作就有一个定义，这种说法虽然有点夸张，但目前公共关系的定义至少有近千种。下面我们介绍几种在国外有代表性的定义。

1. 国际公共关系协会曾提出这样一个定义：“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，再有计划地运用大量资料，争取建设性的合作，而获取共同利益。”

2. 1978年8月8日至10日，在墨西哥城召开的世界公共关系大会上通过的定义为：“公共关系的实施是分析趋势，预测后果；向组织领导人提供咨询意见，并履行一系列有计划的行动以服务于本组织和公众共同利益的艺术和社会科学。”

3. 美国公共关系协会征询了2000多名公共关系专家的意见，从中选推四则定义：

（1）首先，“公共关系是一个人或一个组织为获取大众之信任与好感，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，“公共关系是对此种已调整的政策与服务方针加以说明，以获取大众了解与欢迎的一项工作”。

（2）“公共关系是工商管理机构用以测验大众态度，检查本企

业的政策与服务方针是否得到大众的了解与欢迎的一种职能。”

(3)“公共关系是企业管理机构经过自我检讨与改进后，将其态度公诸社会，借以获得顾客、员工及社会的好感和了解的这样一种经常不断的工作。”

(4)美国《公共关系新闻》认为：“公共关系是一种管理当局的职能。这种职能是估量公众态度，使一个机构的政策与程序和公众利益一致，并执行一连串有计划的行为以赢得公众的了解和接受。”

4. 英国公共关系学会下的定义是：“公共关系的实施是一种积极的、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。”

5. 1976年，美国公共关系研究和教育基金会资助者莱克斯·哈罗博士在收集和分析了472种定义后为其下的定义是：“公共关系是一种特殊的管理职能。它帮助一个组织建立并保持与公众之间的交流、理解、认可与合作；它参与处理各种问题与事件；它帮助管理部门了解民意，并对之作出反应；它确定并强调企业为公众利益服务的责任；它作为社会趋势的监测者，帮助企业保持与社会同步；它使用有效的传播技能和研究方法作为基本工具。”

6. 现代公共关系理论的奠基人之一——爱德华·伯纳斯认为：“公共关系是处理一个团体与公众（决定该团体活力的公众）之间的关系的职业。”

7. 美国著名的公共关系研究权威卡特利普和森特所下的公共关系的定义是：“公共关系是一种管理职能，是确定、建立和维持一个组织与决定其成败的各类公众之间的互利关系。”

8. 美国著名的公共关系学者詹姆斯·格鲁尼格认为：“公共关系是一个组织与它的相关公众之间的传播管理。”

9. 美国普林斯顿大学教授蔡尔兹认为：“公共关系是我们所从事的各种活动，所发生的各种关系的统称——这些活动与关系都是公众性的，并且都有其社会意义。”“公共关系是为了公众的