



国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材

工 国 高 等 学 校 教 材
供卫生管理及相关专业用

公共关系学

Public Relations

主 编 | 王 悦

副主编 | 郑 毅 张瑞华



CD-ROM



人民卫生出版社

国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材
全国高等学校教材

供卫生管理及相关专业用

公共关系学

Public Relations

主 编 王 悦

副主编 郑 毅 张瑞华

编 者 (以姓氏笔画为序)

于丽玲 (首都医科大学)

王 力 (江西中医学院)

王 悦 (浙江中医药大学)

王志红 (河北联合大学)

王 萍 (哈尔滨医科大学)

刘莉云 (浙江中医药大学)

任建萍 (杭州师范大学)

陈 丹 (湖北中医药大学)

陈 军 (潍坊医学院)

陈樱花 (江苏大学)

张 丹 (北京中医药大学)

张瑞华 (成都中医药大学)

林 雪 (甘肃中医学院)

郑 毅 (牡丹江医学院)

殷冀锋 (新疆医科大学)

黄永柏 (哈尔滨医科大学)

程繁银 (大连医科大学)

薛 泉 (温州医科大学)

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学/王悦主编.—北京:人民卫生出版社,2013.8
ISBN 978-7-117-17512-8

I. ①公… II. ①王… III. ①公共关系学-医学院校-教材 IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 144233 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询,在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导,医学数据库服务,医学教育资源,大众健康资讯

版权所有,侵权必究!

公共关系学

主 编:王 悦

出版发行:人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址:北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编:100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线:010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷:中国农业出版社印刷厂

经 销:新华书店

开 本:787×1092 1/16 印张:26 插页:8

字 数:552 千字

版 次:2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-117-17512-8/R·17513

定价(含光盘):55.00 元

打击盗版举报电话:010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

主编简介



王悦

女,1963年出生,浙江杭州人,中共党员,浙江中医药大学管理学院院长、教授,硕士生导师。2005年毕业于浙江大学,获博士学位,专业为社会医学与卫生事业管理。现担任全国高等学校卫生管理专业教材评审委员会委员、浙江省中医药学会卫生经济研究分会副主任委员、《浙江中医药大学学报》编委会编委、浙江省预防医学会卫生统计第五届专业委员会委员。

主要从事医药人力资源管理、公共关系学、社会医学理论课教学与研究工作,教学效果优秀,曾多次被评为优秀授课老师及优秀毕业论文辅导老师。2010年在浙江中医药大学第二届“我心目中的好老师、好同学”评选活动中荣获“我心目中好老师”之学识渊博奖,第六届浙江中医药大学名师奖,2012年学校“三育人”先进。参加过多项国家、省部级、厅局级课题研究,先后在省级以上杂志上发表论文多篇,取得较好的研究成果。主编《卫生经济学》、《医药人力资源管理》、《社会医学》、《公共关系学》等教材,其中《医药人力资源管理》、《公共关系学》为浙江省级重点教材。

副主编简介

郑 毅

男,1957年10月出生,黑龙江省牡丹江人,牡丹江医学院卫生管理学院院长、教授,学科带头人。

从事管理及公关教学10余年,主持、参与部省级课题多项,获部省级、厅局级及校级科研成果奖、教学成果奖多项,参编管理类及公共关系学教材多部。



张瑞华

女,1972年出生,四川绵竹人,成都中医药大学管理学院副院长、教授。现担任世界中医联合会管理分会理事、四川省医药卫生决策专家咨询委员会专家、四川省卫生经济学会理事、四川省农村卫生经济专委会副主任。

从事公关教学17年,主持或主研国家级、部省级课题多项,获省级与厅局级科研奖4项,厅局级、校级教学成果奖3项。



前 言

公共关系学作为一门较系统和完善的学科,已经有近百年的历史。公共关系学涉及社会学、心理学、传播学、管理学、营销学、经济学以及广告学等多门学科,是一门综合性、应用性的学科。在中国,公共关系学已走过了近 30 个春秋,目前正进入快速发展时期。随着全球经济一体化的迅速发展,中国的公共关系正面临国际的机遇和挑战。

公共关系学是高等中医药院校管理专业的基本课程之一。希望通过本课程的学习,帮助学生掌握公共关系的基本理论、基本知识、基本方法和基本技能,具备现代公关意识,培养公关危机处理能力和实际应用能力,以提高他们的人际交往和社会适应能力。

本书以辩证唯物主义和历史唯物主义为指导思想,以实用性为编写原则,从理论和实务两个方面阐述公共关系知识,结合最新案例分析公共关系理论,每个章节都以一个章前案例来引出本章内容,在章节叙述中适时穿插知识拓展、知识链接等,章节的最后附有小结、关键术语、讨论题和思考题,便于使用者掌握各章的重点和难点。

本书在编写过程中,得到了浙江中医药大学学校领导以及教务处、管理学院等部门领导的大力支持,得到了各编写单位领导的支持,同时也参考和借鉴了许多专家学者的研究成果,在此一并致以真挚的感谢。

本书适用于高等院校本科卫生管理专业及相关专业的公共关系学课程的教学用书,也可作为从事公共关系工作的相关人员的参考教材,供教师、学生和有兴趣的读者阅读。

由于时间和编者水平所限,本书如有缺点、错漏等不足、不当之处,恳请广大读者和专家批评指正。

编 者

2013 年 3 月

全国高等学校卫生管理专业 第二轮规划教材修订说明

我国卫生管理专业创办于1985年,第一本卫生管理专业教材出版于1987年,时至今日已有26年的时间。随着我国卫生事业的快速发展,卫生管理专业人才队伍逐步壮大,卫生管理专业教材从无到有,从少到多。为适应我国卫生管理专业的发展和教学需要,人民卫生出版社于2005年2月出版了第1轮全国高等学校卫生管理专业规划教材,其中单独编写教材10种,与其他专业共用教材5种,共计15种。这套教材出版八年来,为我国卫生管理人才的培养,以及医疗卫生管理事业科学化、规范化管理做出了重要的贡献。

当前,随着我国医疗卫生体制改革的不断深入,国家对卫生管理专业人才的需求量增加,卫生管理专业有了日新月异的发展,知识更新越来越快速,专业设置越来越细化,使得第1轮的教材已不能适应目前国内卫生管理专业发展和人才培养的需要。2012年在原卫生部领导的支持和关心下,全国高等医药教材建设研究会、人民卫生出版社开始组织第二轮规划教材的编写工作。全国高等医药教材建设研究会在2011年9月成立了“第二届全国高等学校卫生管理专业教材评审委员会”,经过会上及会后的反复论证最终确定本次修订工作出版31种教材,并计划作为2013年秋季教材和2014年春季教材在全国出版发行。此次教材的修订工作是在贯彻党的十八大关于“深化教育领域综合改革”精神的背景下,在落实教育部、原卫生部联合下发的《关于实施临床医学教育综合改革的若干意见》的前提下,根据《国家医药卫生中长期人才发展规划(2011—2020年)》的任务要求,并结合国家卫生和计划生育委员会的总体要求,坚持“三基、五性、三特定”的原则,组织全国各大院校卫生管理专业的专家一起编写。

第二轮教材的修订工作从2012年7月开始,其修订和编写特点如下:

1. 教材编写修订工作是在教育部、国家卫生和计划生育委员会的领导和支持下,由全国高等医药教材建设研究会规划,卫生管理专业教材评审委员会审定,院士专家把关,全国各医学院校知名专家教授编写,人民卫生出版社高质量

出版。

2. 教材编写修订工作是根据教育部培养目标、卫生管理部门行业要求、社会用人需求,在全国进行科学调研的基础上,借鉴国内外医学人才培养模式和教材建设经验,充分研究论证本专业人才素质要求、学科体系构成、课程体系设计和教材体系规划后,科学进行的。

3. 在全国广泛、深入调研基础上,总结和汲取了第一轮教材的编写经验和成果,尤其是对一些不足之处进行了大量的修改和完善,并在充分体现科学性、权威性的基础上,更考虑其全国范围的代表性和适用性。

4. 教材编写修订工作着力进行课程体系的优化改革和教材体系的建设创新——科学整合课程、淡化学科意识、实现整体优化、注重系统科学、保证点面结合。继续坚持“三基、五性、三特定”和“多级论证”的教材编写原则,以确保教材质量。

5. 教材内部各环节合理设置,含有丰富的内容和活跃的版式设计。包含章前案例、知识拓展、知识链接、本章小结、关键术语、习题、教学建议等,从多方面、多角度给予知识的讲授,促进知识的理解,深化内容的记忆。

6. 为适应教学资源的多样化,实现教材系列化、立体化建设,每种教材都配有配套光盘,方便老师教学和学生自主学习。

本轮卫生管理专业规划教材共计31种,全部为核心课程,单独编写教材,不再与其他专业共用。其中“管理基础课程部分”7种,“专业课程部分”20种,“选择性课程部分”4种。

本套教材所有31种书均为国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材,计划于2013年秋季和2014年春季全部出版发行。

说明:2013年2月本套教材基本完稿,2013年3月“中华人民共和国卫生部”(简称“卫生部”)更名为“中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会”(简称“国家卫生和计生委”)。本套教材的编委会已经考虑到此类问题,并把教材中相关名称作了修改,但是许多法规和文件还在沿用以前的名称,为了保持学术的严谨性,此类地方出现的名称不做修改。由于时间紧张,如有修改不到位的地方还请广大师生批评指正!

全国高等学校卫生管理专业 第二轮规划教材目录

书 名	版 次	主 编
1. 管理学基础	第2版	冯占春 吕 军
2. 经济学原理		刘国恩 李 玲
3. 组织行为学	第2版	刘 毅
4. 公共事业管理概论		殷 俊
5. 公共关系学		王 悦
6. 人际沟通及礼仪		隋树杰
7. 公文写作与处理	第2版	邱心镜
8. 管理流行病学		毛宗福 姜 潮
9. 卫生管理统计及软件应用		贺 佳
10. 卫生管理运筹学	第2版	秦 侠
11. 卫生管理科研方法		王 健
12. 社会医学		卢祖洵 姜润生
13. 卫生事业管理学		张 亮 胡 志
14. 卫生服务营销管理	第2版	梁万年
15. 卫生经济学		孟庆跃
16. 卫生法学		黎东生
17. 医疗保障学	第2版	姚 岚 熊先军
18. 卫生政策学	第2版	郝 模
19. 药品管理学		张新平 刘兰茹
20. 卫生监督学	第2版	樊立华
21. 医院管理学	第2版	张鹭鹭 王 羽
22. 卫生保健伦理学		佟子林
23. 卫生财务管理		程 薇
24. 卫生人力资源管理		毛静馥
25. 卫生信息管理学	第2版	胡西厚
26. 卫生项目管理		王亚东
27. 卫生技术评估		陈 洁 于德志
28. 卫生应急管理		吴群红 杨维中
29. 国际卫生保健		马 进
30. 健康管理学		郭 清
31. 公共卫生概论		姜庆五

全国高等学校卫生管理专业 第二届教材评审委员会名单

顾 问

王陇德 文历阳 陈贤义

主任委员

张 亮

副主任委员

郝 模 孟庆跃 胡 志 杜 贤

委 员

(以姓氏笔画为序)

马 进 王 羽 王 悦 毛宗福 孔军辉
申俊龙 任 苒 杨 晋 李士雪 吴群红
邱鸿钟 张新平 张鹭鹭 高建民 郭 岩
郭 清 梁万年 景 琳 曾 诚

秘 书

王 静 戴薇薇

目 录

第一章 公共关系概述

第一节 公共关系的涵义	2
一、公共关系的概念	2
二、公共关系的定义	3
三、公共关系的基本特征	4
四、公共关系的辨析	5
第二节 公共关系的基本属性	9
一、公共关系产生的历史条件	9
二、公共关系的基本属性	11
三、公共关系的学科体系	12
四、公共关系的学科性质	12
五、公共关系的学科特点	14
第三节 公共关系的基本要素	14
一、公共关系的主体——社会组织	14
二、公共关系的客体——公众	15
三、公共关系的媒介——传播	15
第四节 公共关系学的研究范畴	16
一、公共关系学的研究对象	16
二、公共关系学的研究内容	18
三、公共关系学的现实意义	20

第二章 公共关系的发展与沿革

第一节 公共关系的产生	23
一、早期公共关系的萌芽	23
二、现代公共关系的开端	25

第二节 公共关系的形成	28
一、古代早期的公关活动	28
二、现代公共关系学的兴起与演变	29
第三节 公共关系的发展	31
一、现代公共关系在国外的发展	31
二、现代公共关系在中国的发展	33

第三章 公共关系主体

第一节 社会组织	38
一、社会组织概述	38
二、社会组织与环境	40
三、社会组织目标与公共关系目标	41
第二节 公共关系组织机构	42
一、组织内设的公共关系职能部门	43
二、专业的公共关系公司	48
三、公共关系社团组织	50
四、公共关系的社会性个人	51
第三节 公共关系从业人员	52
一、公关人员及其日常工作	52
二、公共关系从业人员的基本素质	53
三、公共关系人员的培养和考评	56
四、全员公共关系管理	58

第四章 公共关系客体

第一节 公众的涵义和特征	62
一、公众的涵义	63
二、公众的特征	63
第二节 公众的分类	65
一、公众分类的意义	65
二、公众的分类	66
第三节 公众的选择和分析	71
一、公众选择概述	71



二、目标公众分析	73
----------------	----

第五章 公共关系传播

第一节 公共关系传播概述	84
一、传播与公共关系传播	84
二、公共关系传播的内容	85
三、公共关系传播的过程	86
四、公共关系传播的目的及特点	87
第二节 公共关系传播理论	88
一、传统传播理论	88
二、现代公共关系传播理论	90
第三节 公共关系传播模式及传播类型	92
一、公共关系传播模式	92
二、公共关系传播类型	96
第四节 公共关系传播媒介的选择及传播效果	99
一、公共关系传播媒介概述	99
二、影响公共关系传播媒介选择的因素	103
三、公共关系传播效果	104

第六章 公共关系职能与原则

第一节 公共关系的直接职能	112
一、最基本的职能:信息传播	113
二、最主要职能:塑造形象	117
三、最突出的职能:协调关系	119
四、最重要的职能:决策咨询	122
第二节 公共关系的间接职能	126
一、对社会的作用	126
二、对个人的作用	127
第三节 公共关系基本原则	127
一、真实原则	127
二、多赢原则	128
三、责任原则	130

第七章 公共关系调查

第一节 公共关系调查概述	135
一、公共关系调查的涵义	135
二、公共关系调查的内容	136
三、公共关系调查的原则	138
第二节 公共关系调查的方法	144
一、问卷调查法	144
二、访谈法	151
三、调查资料的分析	157
第三节 撰写公共关系调查报告	158
一、公共关系调查报告撰写的步骤	158
二、定量报告的撰写	159
三、定性报告的撰写	161

第八章 公共关系策划

第一节 公共关系策划的基本概念	164
一、公共关系策划的涵义	164
二、公共关系策划的意义	165
第二节 公共关系策划的原则	165
一、公众利益优先原则	165
二、实事求是原则	165
三、系统整合原则	166
四、道德性原则	167
五、创新性原则	167
六、时效性原则	168
七、可行性原则	169
八、灵活性原则	169
第三节 公共关系策划的程序	169
一、确立目标	169
二、设计主题	170
三、分析公关对象	171
四、选择公关媒介	172

五、编制公关预算	172
六、审定方案	173
第四节 公共关系策划的方法与技巧	174
一、公共关系策划的方法	174
二、公共关系策划的技巧	175
三、公共关系策划书的撰写	178

第九章 公共关系实施与评估

第一节 公共关系实施	183
一、公共关系实施的特点	183
二、公共关系实施的原则	185
三、公共关系实施的准备工作	187
四、影响公共关系实施的因素	189
五、公共关系实施的管理	193
第二节 公共关系的评估	196
一、公共关系评估的意义	196
二、公共关系评估的步骤	197
三、公共关系评估的内容	199
四、公共关系评估的方法	201
五、公共关系评估的成果	203

第十章 组织形象塑造

第一节 组织形象的内涵、分类及意义	208
一、组织形象的内涵	208
二、组织形象的分类	209
三、组织形象塑造的意义	210
第二节 组织形象的定位和设计	212
一、组织形象的定位	212
二、组织形象的设计	215
第三节 组织形象的建立、推广与维护	218
一、组织形象的建立	218
二、组织形象的推广	219



三、组织形象的维护与矫正	221
四、CIS 理论及导入	223

第十一章 公共关系心理

第一节 公共关系心理概述	228
一、公共关系心理涵义及表现形式	228
二、公共关系心理的基本内容	228
三、认识和影响公众心理的方法	230
第二节 公共关系心理要素	232
一、知觉	233
二、需要	237
三、态度	239
第三节 公众心理与行为	242
一、价值观与公众行为	242
二、团体压力与从众心理	243
三、逆反心理与公众行为	244
四、流行、流言及舆论与公众行为	246

第十二章 公共关系谈判

第一节 公共关系谈判概述	252
一、公共关系谈判的概念	252
二、公共关系谈判的基本特征	253
三、公共关系谈判的要素	256
四、公共关系谈判的基本原则	257
第二节 谈判的基本程序	258
一、谈判的准备阶段	258
二、谈判的过程	262
第三节 谈判策略	266
一、谈判策略概述	266
二、主要谈判策略	267
三、跨文化公共关系谈判策略	271

第十三章 公共关系礼仪与技巧

第一节 公关礼仪概述	276
一、礼仪的涵义	276
二、礼仪的内容	277
三、礼仪的原则	277
四、礼仪的类别	278
五、礼仪的作用与功能	279
第二节 公关个人形象礼仪	279
一、仪容	279
二、仪表	280
三、仪态	280
四、化妆	283
第三节 公关服饰礼仪	283
一、服饰礼仪概述	283
二、服饰打扮的原则	284
第四节 公关会面礼仪	286
一、握手礼	286
二、鞠躬礼	288
三、点头礼	289
四、口头介绍	289
五、名片介绍	292
第五节 公关语言礼仪	293
一、问候与敬语	293
二、注视与呼应	295
三、内容与修饰	295
四、表达与聆听	297
第六节 公关电话交谈礼仪	298
第七节 公关宴会礼仪	298
一、宴会的性质、类型与筹备	298
二、席位排列	299
三、入座的礼仪	300
四、就餐中的礼仪	300