



**21世纪高职高专
新概念(财经类)系列教材**

总主编◎王宗湖

ONGGONGGUANXI SHIYONG JIAOCHENG

公共关系实用教程

王巧丽 主 编

王丽娜 鲍秀松 时培芬 副主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

21 世纪高职高专新概念（财经类）系列教材

总主编 王宗湖

公共关系实用教程

主 编 王巧丽

副主编 王丽娜 鲍秀松 时培芬

参编者 孙孝玲 刘 鹏 柏海燕

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系实用教程/王巧丽主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2009

(21 世纪高职高专新概念 (财经类) 系列教材)

ISBN 978-7-81134-524-7

I. 公… II. 王… III. 公共关系学 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 093338 号

© 2009 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

公共关系实用教程

王巧丽 主编

责任编辑: 乔 亚

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×260mm 14.75 印张 361 千字

2009 年 6 月北京第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-524-7

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 22.00 元

《公共关系实用教程》参编学校

山东烟台职业学院

山东日照职业学院

山东烟台工程职业技术学院

山东烟台体育运动学校

21 世纪高职高专新概念（财经类）系列教材编委会

总主编：王宗湖

副主编：于声涛 魏 敏 鲍仕梅

编 委：（按姓氏笔划为序）

王 勇	马瑞萍	任继文	池小萍	陈国生
严国辉	杨东进	杨振科	张 卿	武 红
庞鸿藻	姜玉霞	倪 荣	黄志平	符海菁
雷 震				

总 序

当今世界，科学技术日新月异，知识经济初见端倪，国力竞争日趋激烈。针对这一知识化、信息化、全球化的时代特征，世界各国正在酝酿进行一场深刻的教育改革，以培养同时代要求相适应的高素质的劳动者和富有创造性的专业人才。

随着我国市场经济体制的逐步完善和对外开放的不断扩大，我国经济将完全融入世界经济体系之中，而教育水平的高低与经济的发展密切相关。职业教育作为我国高等教育的全新组成部分，应确立怎样的培养目标来适应时代要求，已成为人们普遍关心的问题。教育部在关于《面向 21 世纪教育振兴行动计划》有关问题的回答中，对高职的培养目标是这样定位的：“高等职业教育应以培养基层和生产第一线技术应用型人才为办学宗旨，建立以基本素质和技术应用能力培养为主线的教学体系……专业课应加强针对性和实用性，实践教学要以培养学生专业应用能力为主……时间可占总课时数的 1/3 以上，至多可达 50%……”可见，高等职业教育的培养目标，主要强调能力的培养和技术的应用，它要求我们的教育能够不断造就基本功扎实、操作能力强，又具有丰富知识和较高技能的复合型、实用型人才。

教材作为“整个教育系统的软件”，它不仅反映着社会发展的要求，同时在某种程度上还直接决定着受教育者的培养质量，因而，世界各国都非常注重教材的开发和建设。但目前，我国职业教育教学和管理模式受传统教育思想和教育模式的影响较深，以能力为本位的教育观念还未能的教学领域完全形成，课程改革和教材开发还远远满足不了形势发展对高职教育的要求。因此，要适应 21 世纪知识经济时代发展和我国现代化建设的需要，高等职业教育必须加快课程体系改革和教材建设的步伐，建立符合时代特征和具有我国特色的职业教育新思想、新模式、新课程体系。有鉴于此，对外经济贸易大学出版社为适应教育发展的新形势，并努力推动高职高专院校的教材建设，委托我们组织全国职业院校的教师及具有企业工作经验的业务骨干，编写这套高职高专新概念（财经类）系列教材。本系列教材暂包括国际贸易、会计、市场营销、经贸英语、旅游管理、物流管理、电子商务等 9 大专业以及基础科目 90 门课程。

为使教材编写尽量适应高职教育的特点及时代发展的新要求，我们在编写过程中，尽可能把最新的研究成果吸收渗透到教材中来，在内容安排、教法选择、编写体例等方面也进行了较多的改革，甚至是新的尝试，使本套丛书具有以下特点：

1. 在内容安排上，突出了“能力培养”和“创新教育”，加大了技能训练的比重

本套丛书各册教材，在基础理论讲授之后，每篇均加列“技能训练”专章，通过采用案例分析等形式，引导学生对本篇的重点、难点内容进行分析、讨论、练习和模拟训练；每章结束后针对本章重点内容设计了个案分析、关键词、讨论与思考等项目，以

达到强化学生对经济与管理理论和业务环节处理技巧的掌握。这些新增加的关于“能力培养”和“技能训练”等新内容,约占整本教材篇幅的1/3,基本上达到了国家对职业教育改革的要求。这种编写体例的运用在目前经济类课程的教材中还较少见,希望这种新的尝试能经日后的教学实践验证,成为一种“能力培养”和“创新教育”的有效方法。

2. 在编写体例上,积极探索模块教学,使学生容易理清教材的知识体系,迅速而系统牢固地掌握知识

本套丛书各册均采用“篇、章、节”的结构,每篇开始之前,均有一段概括性文字,对本篇内容的重点与难点、目的与要求加以说明,使学生在学之前能对整篇主要内容有所了解;每章之下又提出了具体的学习目标及应掌握的难点,以便学生明确具体的学习任务。这样,每篇作为教材的大模块,包含着“章”这样的小模块,小模块又通过具体的学习任务的确立映衬着大模块,既使大模块之间篇篇相连,又与小模块环环相扣,组成系统的“知识链”。这种先将一本教材中的相关知识切块“溶解”,最后又串联起来的编写思路及形式,符合人类的分析综合的思维特点,有利于学生在学习过程中迅速而系统牢固地掌握知识。

3. 在教学方法上,注意吸收国外流行的教学理念,并尝试教学改革与教法创新

模拟教学、案例教学和启发式教学源于国外,现在是我国经济专业比较流行和推崇的教学方法。在本套教材的编写过程中,我们注重了上述教学方法的综合运用,旨在增强学生主动参与意识和创新意识,提高学习的功效。同时,我们进一步借鉴了培养MBA的教学经验,在本套教材的编写方法上尽量运用提示、启发、引导、讨论和模拟等方法,其目的是使学生运用所学知识在进行初步的分析、综合、比较、分类后,达到将知识、技能抽象概括和具体化,提高学生灵活分析和解决问题的能力。这样既与国家对于高职教育培养目标相吻合,又适合学生的学习思维特点,并容易激发学生的学习兴趣,所以较之传统的教学方法有了较大的改革与突破。

4. 在学科建设上,积极探索和建立综合型、技能型、实践型的新科目

江泽民同志在第三次全国教育工作会议上指出:“职业教育和成人教育要使学生掌握必要的文化知识的同时,具有熟练的职业技能和适应职业变化的能力。”可见,现代职业教育呼唤综合型、应用型、技能型的新学科的设立。为反映这些要求,我们在每个专业都增设了“综合技能训练”课程,以此为基础编写了经济管理类各专业实践课的应用教材。该科目在内容上以各专业的主要业务为线索,将骨干核心课程的知识高度浓缩并有机串联,将主干课中没有系统讲授而实际工作中必然牵涉到的知识纳入其中,弥补了原来系列教材的欠缺与不足。同时,该系列教材大量采用模拟教学和案例教学,让学生以“业务员、经济师、总经理”的身份参与学习与训练,独自策划交易,进行经济活动等,刻意营造一种仿真情境,让学生在“训练”中学习,在“情景”中增长才干和积累经验,有效地将知识转变为专业性的技能技巧,提高其解决和处理实际问题的综合能力。总之,各专业“综合技能训练”课程的设立,是按照教育部“要多增加综合课”的要求而设立的新型试验科目,其主要目的是通过运用灵活有趣的模拟训练及案例教学等方法,启发诱导学生的立体思维,全面提高其独立操作经济业务的综合实践能

力。由于是初次尝试，所以希望大家多加以关注，并提出指导性的建议。

本套丛书的编写，得到了有关学校领导和学者、教授的大力支持，并引用了有关作者的部分资料，在此一并表示谢意。

本套丛书无论从体例安排到内容设置，从知识点的归纳到教法的运用，都进行了大胆探索和尝试，意欲为我国财经类高职高专教材的编写与探索尽微薄之力，但由于时间和水平有限，疏漏和不足甚至是错误在所难免。希望广大教师、读者多提宝贵意见，以便日后充实与完善。

21 世纪高职高专新概念（财经类）系列教材编委会

编者的话

公共关系是现代社会发展的产物。随着时代的进步，公共关系的作用也日益显现。国家与国家之间，组织与组织之间，组织与公众之间，只要存在联系，就必然离不开公共关系。公共关系可以让社会关系更和谐；公共关系可以使组织的内部管理更有效；公共关系可以让组织的社会形象不断提升。公共关系是科学，它可以全方位辅助组织管理；公共关系是艺术，它可以有内容和方法的不断创新。公共关系对每一个现代人都有着不可或缺的作用。

本教程是为高职高专学生编写的教材。它主要有以下特点：

第一，在尊重公共关系学科规律的基础上，针对高职高专学生的培养方向，以够用、实用为原则选择教学内容。教程总体框架为三篇十一章。在内容选取上主要是从学生接受的实际出发，既注意精炼性，又顾及系统性。第一篇介绍公共关系原理，主要是为学生认识公共关系学科提供理论指导；第二篇介绍公共关系实务，主要是为学生参与公共关系实践提供思维和方法上的指导；第三篇介绍公共关系组织情况和从业人员素质，主要让学生了解公关从业人员水平对公共关系工作质量的影响，目的是培养学生的公关意识，全面提升其公关素质。在传授知识的前提下，教程还为学生设计了一系列能力训练习题：在每一章的最后都有“能力培养和训练”专题，每一篇都设计了一个“技能训练”专章。

第二，根据高职高专学生的学习特点，以能力培养为总目标来设计训练项目。每一章的“能力培养与训练”中，包括案例分析、关键名词、讨论思考、模拟公司活动四个板块，各版块训练内容各有侧重，板块之间具有系统性。“案例分析”主要是训练学生对公共关系原理的理解力与领悟力，让学生学会借鉴典型。“关键名词”和“讨论思考”是对理论知识的梳理和对重要内容的记忆强化，这是完成“模拟公司”活动板块训练的理论热身。在“技能训练”专章中，设有案例分析和模拟公司活动两大训练项目，主要是通过典型案例的综合分析，加深学生对公共关系相关理论的理解，为学生的公关实践提供经验借鉴；模拟实训操作，主要是在培养学生的团队精神的同时，加强学生的公共关系意识培养，让学生在实际操作中思考与体会，在不断体会中积累经验，从而达到培养其公共关系素质，提高其公共关系工作能力的目的。

本教程的参编人员与编写分工：王巧丽（第一章，第三章）；时培芬（第二章，第六章）；孙孝玲（第四章）；刘鹏（第五章，第七章）；柏海燕（第八章）；王丽娜（第九章，第十章）；鲍秀松（第十一章）。

本教程由王巧丽总编撰，丛书总主编王宗湖作最后审定，编写中参阅借鉴了许多同行的著作和观点，在此深表谢意。如有不当之处请指正。

编者
2009年3月30日

目 录

第一篇 公共关系原理

第一章 绪论	(3)
【学习目标】	(3)
【重点难点】	(3)
第一节 公共关系的概念	(4)
第二节 公共关系的发展历史	(7)
第三节 学习公共关系学科的现实意义	(15)
第二章 公共关系的构成要素	(21)
【学习目标】	(21)
【重点难点】	(21)
第一节 公共关系的主体——社会组织	(22)
第二节 公共关系的客体——公众	(28)
第三节 公共关系的过程——信息的沟通传播	(34)
第三章 公共关系的职能和原则	(42)
【学习目标】	(42)
【重点难点】	(42)
第一节 公共关系的职能	(44)
第二节 公共关系的原则	(47)
第四章 技能训练	(56)
【训练目的】	(56)
【训练重点】	(56)

第二篇 公共关系实务

第五章 公共关系工作程序	(67)
【学习目标】	(67)
【重点难点】	(67)
第一节 公共关系调查	(69)
第二节 公共关系策划	(81)
第三节 公共关系实施	(88)
第四节 公共关系评估	(95)
第六章 公共关系专题活动	(105)
【学习目标】	(105)
【重点难点】	(105)
第一节 公共关系言语传播	(106)
第二节 公共关系文字传播	(119)
第三节 公共关系整合传播	(128)
第七章 公共关系危机管理	(146)
【学习目标】	(146)
【重点难点】	(146)
第一节 公共关系危机	(148)
第二节 公共关系危机管理	(156)
第八章 技能训练	(166)
【训练目的】	(166)
【训练重点】	(166)

第三篇 公共关系组织和人员

第九章 公共关系组织机构及其工作职能	(173)
【学习目标】	(173)
【重点难点】	(173)
第一节 组织内设的公共关系部门	(174)
第二节 专业公共关系公司	(179)

第三节 公共关系协会	(182)
第十章 公共关系人员与公共关系礼仪	(187)
【学习目标】	(187)
【重点难点】	(187)
第一节 公共关系人员	(188)
第二节 公共关系礼仪	(196)
第十一章 技能训练	(213)
【训练目的】	(213)
【训练重点】	(213)
参考文献	(217)

第一篇 公共关系原理

一、学习内容提示

本篇是公共关系的理论篇，主要是通过第一章 绪论，第二章 公共关系的构成要素，第三章 公共关系的职能和原则三部分内容的介绍，让学生了解公共关系的基本特征及其在现代社会事务中的重要地位，了解公共关系的发展历史；理解公共关系的基本职能和工作原则；掌握公共关系含义，理解并掌握“社会组织”、“公众”、“传播沟通”三大公共关系基本要素的含义、特征及其在公共关系工作中的重要作用。

二、技能训练设计

本篇每章最后一个训练板块，以及第四章技能训练的第二个项目都是“模拟公司实训”，对此题设计和运作作以下说明：

（一）模拟组织的构建要求

全班同学一分为二，形成 A1、A2 两种职业身份。

A1 身份的同学数人一组，成立自己的公共关系公司。公司要有名称，职务分工，要确定与公司运行相关的各项内容。

A2 身份的同学数人一组，成立有公共关系服务需求的实业公司。公司要有名称，职务分工，要确定与公司运行相关的各项内容。

全班建立的两类公司要形成一一对应的服务关系。

（二）模拟组织的运行要求

1. 从模拟组织确立之日起，全班每位同学的职业身份就是固定的，第一次自愿结对的两个不同类型的公司也必须是固定的（为使每位同学得到全面锻炼，可以在适当的时候做一下角色互换）。在本门课程的整个学习过程中，凡是需要两类小组共同合作的练习，双方

都必须认真合作。

2. 每学习完一章，都要针对课后要求做好模拟训练。教师也可依照学生的学习情况，根据具体的内容需要，设计出模拟小组的活动题目，训练学生的实践能力。

3. 实践训练的作业要课堂展示，学生互评，教师点评，使学生在参与中积累经验，在参与中发现不足，在参与中逐步提高。

第一章

绪论

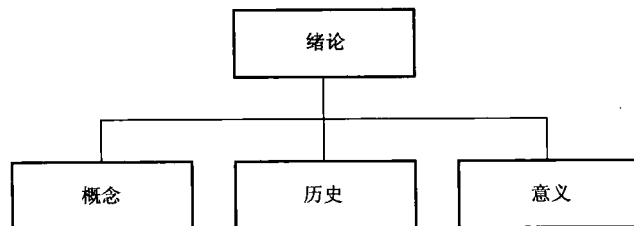
【学习目标】

通过本章学习，了解公共关系的基本特征及其在现代社会事务中的重要地位，了解公共关系的中外发展历史；理解代表性学者、专家对公共关系的不同解释，理解公共关系对现代社会的重要意义；掌握公共关系的科学定义，并能联系社会现象诠释自己对公共关系的理解和认识。

【重点难点】

1. 深入理解并正确掌握公共关系的科学含义；
2. 对比认识公共关系在中外发展历史中所呈现出的不同特点；
3. 树立公共关系理念，将公共关系知识自觉地应用到学习、生活和工作中去。

● 知识架构图



学习内容提示：本章共分三节，分别是公共关系的概念、公共关系的发展历史以及学习公共关系的现实意义。在这三节内容中主要为大家解答了什么是公共关系，公共关系有怎样的发展历史，为什么要学习公共关系等相关问题。

【导入案例】

尼克松与克林顿

尼克松和克林顿都曾是美国总统，在他们任职期间，都曾发生过影响其政治前途的不光彩事件，可是，由于关键时刻所采取的方式不同，出现了迥然不同的两种结果。

1972年，时任美国总统的尼克松遭遇了“水门事件”。当时，身为共和党代表的尼克松总统正紧锣密鼓地准备参加连任大选，意想不到的是，他遭到了民主党的指责，对方用事实揭露共和党在水门大楼安装窃听装置，监听民主党的竞选信息，对于共和党来说，这无疑是灭顶之灾。但作为事件的主角，尼克松总统当时并没有认识到事态的严重，只是以拒认事实的态度予以搪塞。接下来，随着相关部门调查的深入，尼克松总统说谎的事实再一次被披露出来，在强大的舆论压力之下，尼克松只得公开向公众道歉，并引咎辞职。有人痛惜地说：这是公共关系的失败。

1998年，时任美国总统的克林顿遭遇了“拉链门”事件。事情的起因是有人揭露克林顿曾和白宫女实习生莱温斯基有过暧昧关系。在沸沸扬扬的国民舆论面前，出于对自我政治前途的保护，克林顿的第一个反应也是矢口否认，结果，处境越来越尴尬，民众支持率大幅下降。关键时刻，总统专家顾问团通过公关策划，让克林顿总统以“真实与谎言”为题，作了一次面对全美年轻人的电视讲话。在公众面前，克林顿态度诚恳，言辞温和，他以自己的亲身感受告诉年轻一代：一个人如果撒谎，未来和前途将会被毁。他还语重心长地对全国的青少年们说：“孩子们，我希望你们能从我的错误中深刻反省，并了解一个道理，‘尊严对一个人是多么的重要，任何自私的做法都是错误的’”。民众被总统勇于认错的态度和勇气所打动，纷纷支持克林顿总统。有人对此评价说：这是公共关系的胜利。

（资料来源，何伟祥编著，公共关系原理与实务，东北财经大学出版社，2001；张践主编，公共关系学，中央广播电视大学出版社，2004，编者有改动）

【案例评析】

俗语说：人非草木，孰能无过？领袖人物也一样，他们也会犯错误，关键是如何采取合适的方法纠正自己的错误。尼克松因在错误面前撒谎而受困，导致总统生涯的提早结束；克林顿在四面楚歌中选择了诚实的态度，并勇敢地承认错误，结果转危为安，不但威信没下降，反而赢得了支持率。这就是公共关系为我们提供的理念和方法。什么是公共关系？公共关系对现实社会都有哪些意义？如何掌握和运用公共关系的科学方法和工作艺术？诸多相关问题正是我们在本课程中要学习和探讨的，本章将概括介绍公共关系的基础知识。

第一节 公共关系的概念

“公共关系”一词译自英文的 Public Relations。其中，Public 通常有两种解释：一是作形容词，有“公开的、公共的”意思，二是作名词“公众”的意思。Relations 是“关系”的意思，这里的“关系”指的是“各种或各类关系”。

公共关系是社会发展的产物。随着现代社会政治经济的不断发展，公共关系的重要作用

日益显现。学习和理解公共关系方面的知识，对每一个现代人都有着重要的意义。

一、公共关系的概念

（一）公共关系的多种定义

什么是公共关系？国内外公关学者众说纷纭。人们的认识角度不同，给公共关系下的定义也各有特点。美国学者雷克斯·哈罗博士坦言：自己在研究公共关系时曾借鉴了472个他人的定义，公共关系定义数量之多可见一斑。在我国，公共关系的实践者和研究者可以说是人才济济，给公共关系下的定义也是仁者见仁，智者见智，我们仅列举几个比较有代表性的观点：

1. 传播管理说

这种观点将管理说和传播说结合起来，强调公共关系是组织的一种特定的传播管理行为和职能。在我国公共关系界，持这种观点的典型代表是学者廖为建。在他主编的《公共关系学》中引用了美国公共关系学权威马里兰大学的詹姆斯·格鲁尼教授的定义：“公共关系是一个组织与其相关公众之间的传播管理”。他认为，这一定义科学、严谨地表述了公共关系的基本要素及其本质属性。

2. 形象说

这种观点主要是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的形象。在我国公共关系界，持这种观点的主要学者是熊源伟。在他主编的《公共关系学》中认为，组织形象问题是公共关系理论的核心问题，组织形象概念是整个公共关系理论概念群中的核心概念。他说：“公共关系是社会组织为了塑造组织形象，通过传播、沟通手段来影响公众的科学和艺术。”

3. 协调关系说

李道平、单振远是协调说的积极探索者，在他们合著的《公共关系协调原理与实务》一书中提出：社会组织与公众的协调是公共关系理论的核心概念，应围绕这一核心概念构建公共关系理论体系。邱伟光、韩虹也把公共关系的核心概念定位在协调社会关系上。他们认为：协调既是手段又是目的。沟通、协调、形象是公共关系概念的三个重要组成内容，其中沟通是协调的前提，形象是协调的结果，沟通和形象都离不开协调。因此，协调是公共关系的核心内容，它既是公共关系原理中抽象的理论知识，又是公共关系实务中具体的操作行为，是揭示公共关系科学内涵的关键。

4. 关系说

这种观点强调公共关系是一种公众性、社会性的关系或活动。在我国公关界，持这种观点的有学者王朝文，他在《当代公共关系学》中提出，公共关系的本质属性是关系，它的核心概念应归到关系学说。公共关系就是“研究组织在其所处的社会环境中与其他组织群体、个人之间的关系，研究如何协调组织与其公众关系的学问”。张克非未直接提出公共关系的核心概念，但也认为公共关系的性质就是组织与公众之间的相互联系和相互作用。公共关系作为组织与社会环境交流的纽带，其核心是组织与公众的利益关系。

总之，公共关系的定义林林总总，我们列举的只是其中具有代表意义的一小部分。各种