

第一章 公共关系概论

考点一：公共关系的含义

1、公共关系的定义

- 雷克斯·哈罗博士 → 管理论（强调公共关系的管理属性）
- 弗兰克·杰夫金斯 → 传播论（侧重公共关系的传播属性）
- 詹姆斯·格鲁尼格 → 传播管理（认为公共关系是组织一种特定的传播管理行为和职能）
- 《墨西哥宣言》 → 咨询论（侧重公共关系的决策咨询功能）
- 蔡尔滋 → 社会关系论（强调公共关系是一种公众性、社会性的关系或活动）

2、公共关系的基本要素

行为主体	组织机构
沟通对象	相关公众
工作手段	传播沟通媒介
公共关系的过程	信息的双向交流
目标	为组织机构树立良好的公众形象

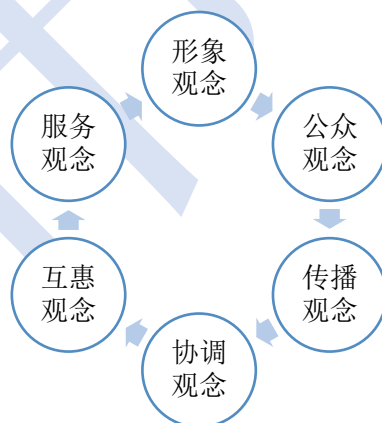
考点二：公共关系的相关概念与范畴

1、公共关系观念概念及内容

(1) 公共关系观念概念

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，成为引导、规范着组织行为的一种价值观念和行为规范。

(2) 公共关系观念内容



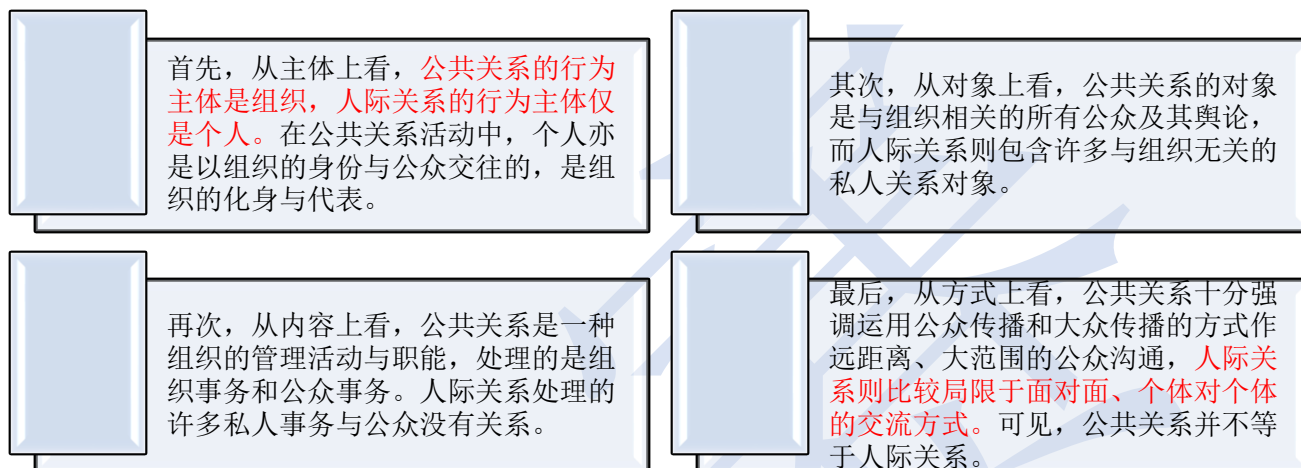
2、组织、公众、传播的地位

组织	组织是公共关系活动的 主体 ，即公共关系的承担着、实施者、行为者
公众	公共关系传播沟通的对象
传播	公共关系活动的过程和方式

3、关系、舆论、形象的概念

- 关系：关系一词在公共关系中主要是指组织与公众之间相处和交往的行为和状态，简单说就是组织和公众之间的联系。
- 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看法和意见的总和，是社会上大多数人对组织的看法和意见的公开表达。
- 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获得的认知和评价。

3、人际关系和人群关系的区别



考点三：公共关系的历史与发展

1、公共关系在国外的发展

古代时期 ——公共关系思想的萌芽	西方公共关系学界认为，亚里士多德的《 修辞学 》堪称最早问世的公共关系学的理论书籍。
巴纳姆时期 ——神话与欺骗	19 世纪中叶在美国风行的报刊宣传活动，被认为是现代公共关系业的前身。当时最有名的条件代表人物叫巴纳姆，故将公共关系发展史的这一段时期称为巴纳姆时期。
艾维·李时期 ——公共关系职业化	艾维·李是公共关系之父 ，首创了公共关系这一专门职业，发表了《原则宣言》
爱德华·伯尼斯时期 ——公共关系学科化	1923 年爱德华·伯尼斯出版公共关系理论发展史的“第一个里程碑”的专著——《 公众舆论的形成 》。 1937 年，雷克斯·哈罗博士在斯坦福大学开设公共关系课程。 1947 年，波斯顿大学成立了 第一所公共关系学院 ，培养公共关系学士及硕士。 1952 年，美国的卡特利普和森特俩人出版了他们的权威性的公共关系专著《 有效的公共关系 》，在美国被誉为“ 公共关系的圣经 ”

2、公共关系在我国的发展

公共关系在20世纪80年代初传进我国

1983年，国内的企事业单位开始出现公共关系的职能部门

1985年，国内的大学开始设置公共关系课程或专业

1986年，开始逐步建立起各省市的公共关系社团组织

1987年，在北京成立了中国公共关系协会，标志着公共关系在国内已得到正式的确认和接受

1991年，成立中国国际公共关系协会，标志着中国的公共关系与国际接轨

考点四：公共关系的功能



第二章 公共关系组织与人员

考点一：公共关系的组织机构

1、组织内设的公共关系职能部门

(1) 公共关系部门的地位

从管理作用上看，公共关系部门在组织总体中扮演一种“边缘”、“中弃”的角色。即处于决策部门与其他专业职能部门之间、组织与外部环境之间，担负着建立联系、沟通信息、咨询建议、策划组织、协调行动、辅助服务等责任。

政府比较少使用“公共关系部”的名称，更多使用“公共信息部”、“传播部”、“新闻部”、“公共事务部”等名称。我国政府中的“新闻办”、“信访局（处）”、“交际处”、“联络处”、“对外宣传处”等，也是公共关系性质的职能部门。

(2) 组织内设公共关系部门的模式

部门隶属型	即公共关系部门附属于组织的某个职能部门
部门并列型	即公共关系部门与组织的其他职能部门平行排列，处于同一层次
高层领导直属型	即公共关系部门处于整个组织系统中的第三个层次，但作为一个第三级机构，它并不隶属于哪一个二级机构，而是直属于组织的最高层领导，直接向最高决策层和管理层负责。
公共关系委员会	即由组织的主管领导牵头，各职能部门负责人共同组织的公共关系工作协调委员会，统一指导和协调全局的公共关系活动，下设公共关系办公室，负责日常工作。

(3) 组织内设公共关系部门的特点



2、公共关系公司

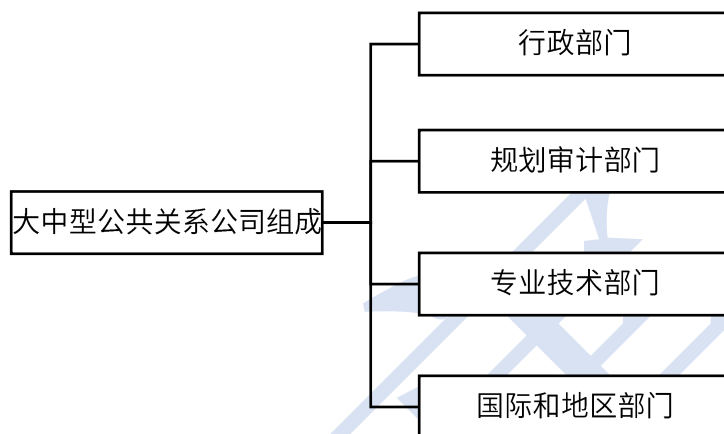
(1) 公共关系公司的类型

1985年8月，美国博雅公共关系公司与中国新闻发展公司签约成立中国环球公共关系公司，这是我

国第一家公共关系专业公司。

- ① 按内部业务划分有**专项业务服务公司**、**专门业务服务公司**、**综合服务咨询公司**三种。
- ② 按经营方式划分有**合作型公司**和**独立型公司**两种。

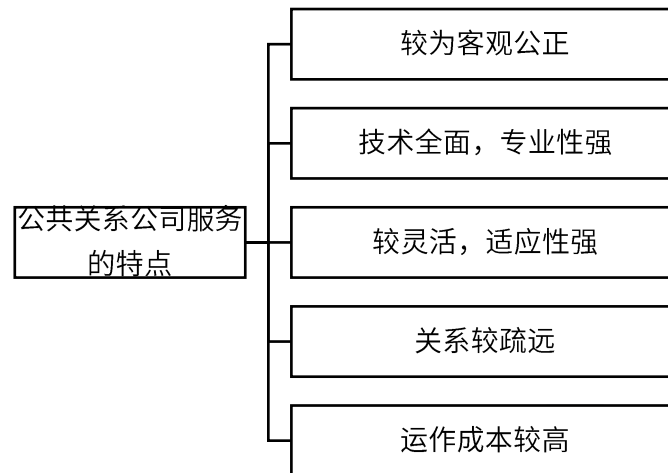
(2) 大中型公共关系公司组成



(3) 公共关系公司的经营范围

- ① **咨询诊断**。即总体的公共关系顾问咨询，如为客户进行企业或产品形象研究，作公共关系诊断，制定公共关系规划，为客户设计公众形象，为经营决策做参谋，提供专业化的公共关系顾问服务。
- ② **联络沟通**。协助客户与有关的公众联络沟通，建立和维持良好关系，如政府关系、社区关系、名流关系等。
- ③ **收集信息**。为客户收集、汇编有关的信息、情报资料，如新闻剪报、市场信息、民意测验资料，以及各种政治、经济、金融、文化、科技等社会情报。
- ④ **新闻代理**。为客户策划新闻传播，包括为客户撰写和制作新闻稿件，选择新闻媒介，与新闻界建立联系，组织新闻发布会。
- ⑤ **广告代理**。为客户设计、制作公共关系广告、企业广告，作广告投资计划，作效果检测分析。
- ⑥ **推介产品**。协助客户推广产品，制造有利的市场气氛。
- ⑦ **会议服务**。为客户计划、组织大型会议，如信息交流会、经验研讨会、产品展销会、专题展览会、公众对话会等。
- ⑧ **策划活动**。为客户策划、组织各种专题公共关系活动，如剪彩仪式、周年庆典、联谊活动，以及与社区、文化体育、慈善、福利等有关的大型公众活动。
- ⑨ **礼宾服务**。为客户安排、组织重要的外交活动，如贵宾和要人的访问参观、大型宴会等。
- ⑩ **印刷制作**。为客户设计、编制、印刷各种文字宣传资料和纪念品，如介绍性书籍，公共关系杂志，宣传画册或活页，宣传介绍产品或服务，以及代表企业标识的徽记、商标、招牌、纪念品制作等。
- ⑪ **音像制作**。为客户制作影片、录像带、录音带等视听材料。
- ⑫ **培训服务**。举办公关关系和传播人员的技术培训班，培训公共关系人员或特定的传播人员。

(4) 公共关系公司服务的特点



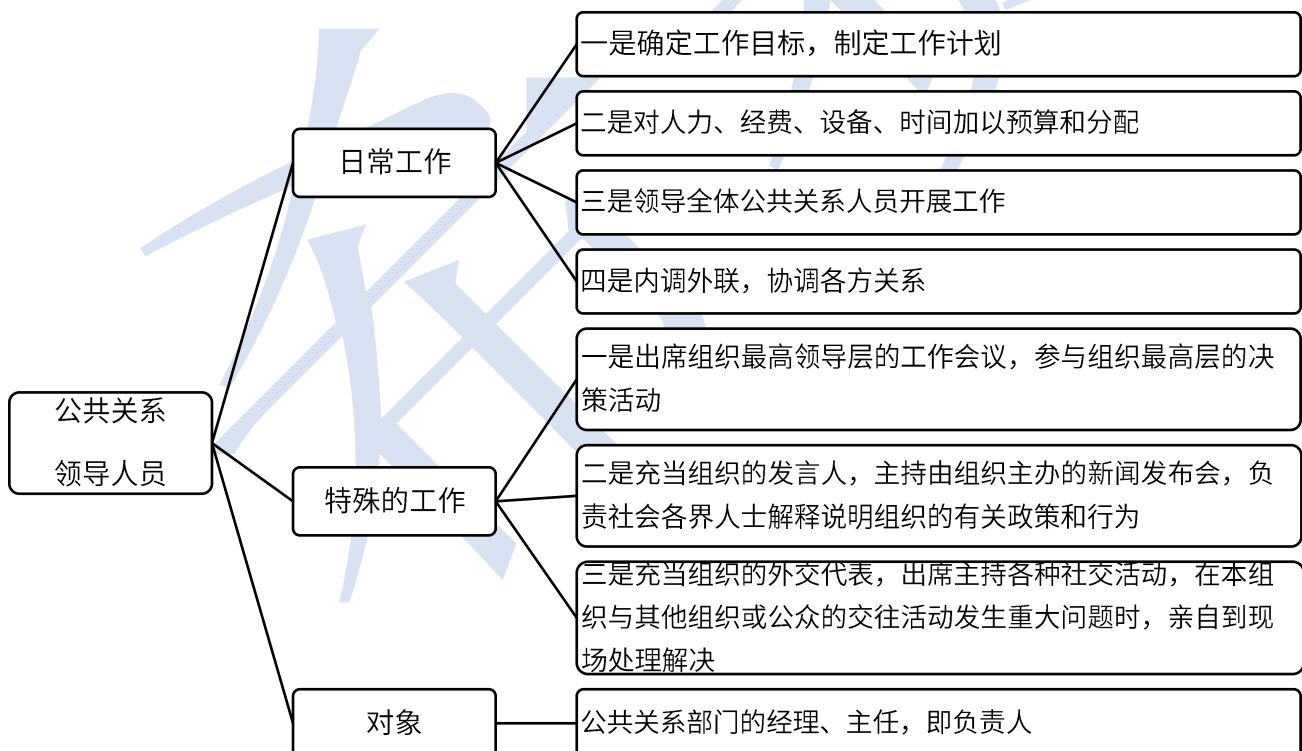
3、公共关系协会

1955 年国际公共关系协会成立，1986 年 11 月上海市公共关系协会成立。

考点二：公共关系人员

1、公共关系人员的日常工作

(1) 公共关系领导人员及其工作



(2) 公共关系一般人员及其日常工作

调查分析人员	其主要任务是收集信息、预测公众动向和社会发展趋势，评估组织的形象和公共关系的工作效果，并寻找其形成的原因。
计划人员	其主要任务是根据分析人员提供的资料，提出公共关系活动的目标、计划和方案，设计公共关系的项目。
传播人员	其主要任务是按照既定的公共关系目标、计划和方案去开展、管理公共传播活动。
文秘人员	其主要任务是撰写新闻稿、演讲稿、广告文稿、宣传手册、报刊文章、计划书和报告书、简报与通告、来往信函、起草文件等。
专门技术人员	这主要是指财务人员、美工人员、摄影摄像人员、微机技术人员等。

2、公共关系人员的基本素质

(1) 公共关系人员的公共关系意识



(2) 公共关系人员的心理素质



(3) 公共关系的基本实务知识

公共关系的基本实务知识包括：公共关系调研、公共关系活动策划、公共关系活动实施和评估、公众分析、与各类公众打交道、社交礼仪的知识等。

(4) 公共关系人员的能力结构

- 较强的口头表达能力
- 良好的组织能力
- 健全的思维和谋划能力
- 敏锐的观察能力
- 很好的自制自控能力和灵活应变能力
- 善于与他人交往的能力

- 掌握政策、理论的能力

3、公共关系人员的培养

(1) 公共关系人员的培养的原则

科学理论知识和思想品德教育相结合

理论与实践相结合

因材施教、因人施教

专业知识和综合知识相结合

(2) 职业道德教育

公共关系人员在工作中应遵循下列道德规范：**公正、正派、对社会负责、真实、保密。**

现在**国家职业资格工作委员会公共关系专业委员会**已经成立、这说明在我国公共关系已得到国家有关部门的认可，广大公共关系从业人员有了自己真正的职业归属，其影响深远，意义重大。

获取完整资料 请下载 APP 或关注公众号



扫码下载 app



扫码关注公众号