



华南师范大学
SOUTH CHINA NORMAL UNIVERSITY

版权所有，勿做他用

公 共 关 系

主讲：夏宝君

华南师范大学 副教授

第一章 公共关系导论

目录

CONTENTS

1

公共关系的基本概念与要素

2

公共关系的职能界定

3

公共关系的起源与发展

4

公共关系产生的主要职能



PART 01

公共关系的基本 概念与要素

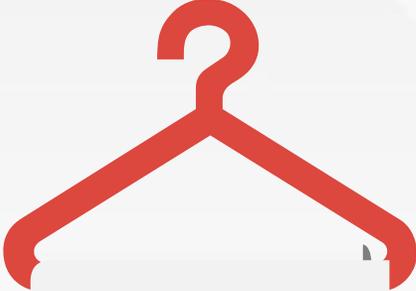


一、公共关系的基本概念

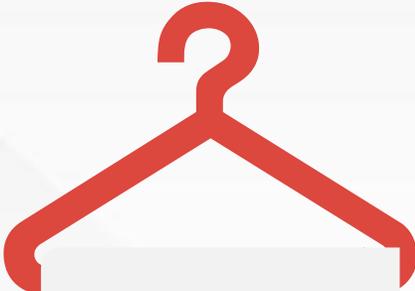
(一) 公共关系的定义



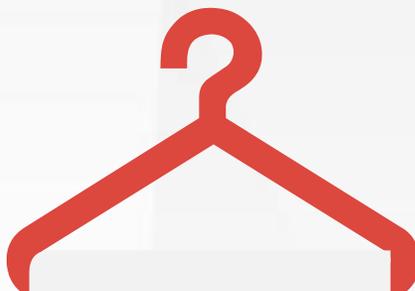
- “公共关系”一词是舶来品，其英文为 Public Relations，缩写为PR，简称公关。
- 不同的学者对公共关系定义的不同界定中的一些趋同之处，主要表现在：



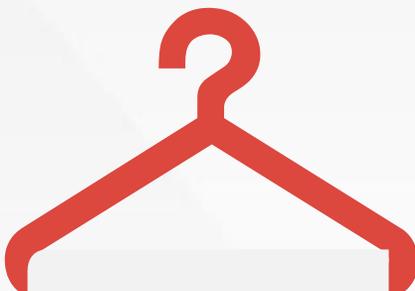
公共关系是现代组织管理的独立职能。



信息沟通与传播是公共关系的特殊手段。



公共关系是一个组织与其公众之间的关系。



公共关系是一种特殊的思想和活动。



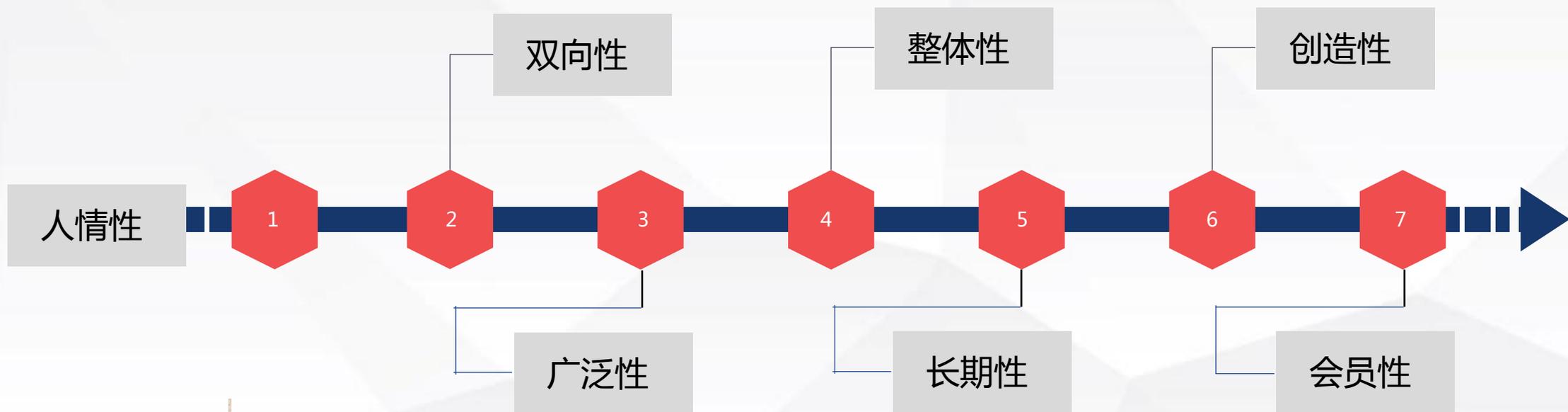
概括以上四点内容，我们可以对公共关系给出一个简洁的定义：

所谓公共关系，就是一个组织运用有效的传播手段，使自身适应公众的需要，并使公众适应组织发展需要的一种思想、政策和管理职能。





(二) 公共关系的特征



1、人情性

公共关系是一种创造美好形象的艺术，它强调的是成功的人和环境，和谐的人事气氛，最佳的社会舆论，以赢得社会各界的了解、信任、好感和合作。

01

02

2、双向性

公共关系是以真实为基础的双向沟通，而不是单向的公众传达或对公众舆论进行调查、监控，它是主体与公众之间的双向信息系统。

3、广泛性

公共关系的广泛性包含两层意思：一层意思是公共关系存在于主体的任何行为和过程中；另一层意思是指公众的广泛性。

04

03

4、整体性

一个企业或个人公共关系的宗旨是使人们全面地了解自己，从而建立起自己的声誉和知名度，它侧重于一个组织机构或个人在社会中的竞争地位和整体形象，使人们对自己产生整体性的认识。

5.长期性

公共关系的实践告诉人们，不能把公共关系人员当作“救火队”，而应该当作“常备军”。

6.创造性

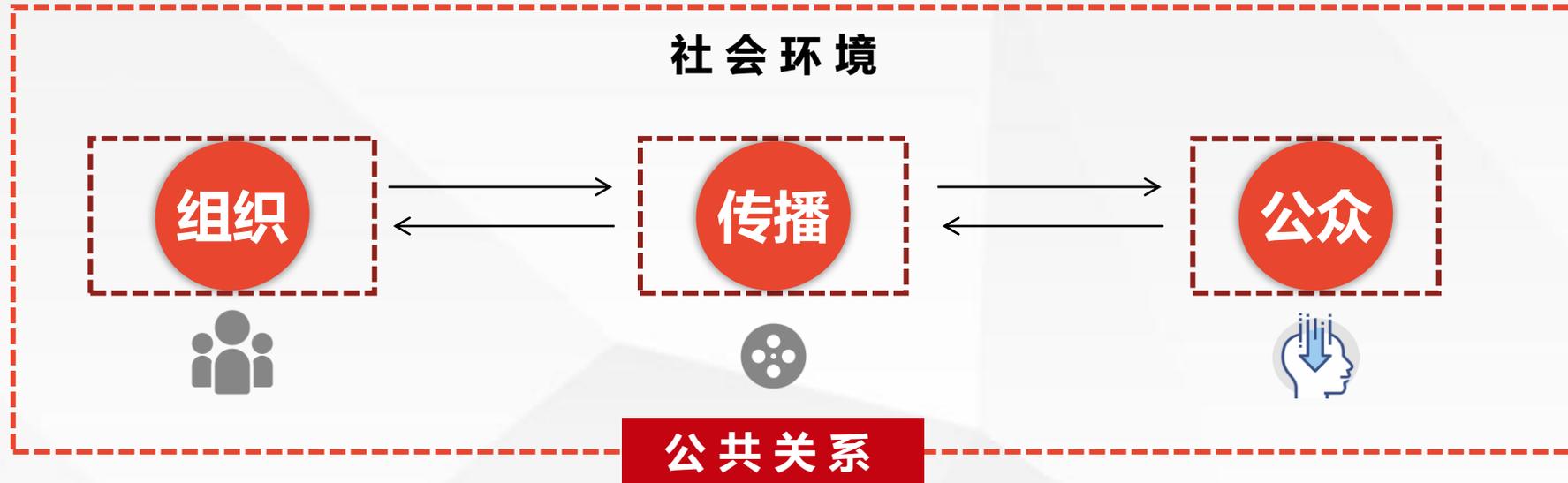
公共关系面对纷繁复杂的社会环境，其对象又是层次多样、心态各异的公众，只有不断创新，才能适应变化中的环境和公众的要求。

7.全员性

公共关系工作在社会组织中是与全员都有关系的，只有动员和组织全体成员都参与公共关系工作，才会有真正的、实效的公共关系。



(二) 公共关系的基本要素



公共关系要素构成图



PART 02

公共关系的职能界定

一、公共关系与新闻宣传

	选择性	传播手段
新闻宣传	向大众传播媒介编发报道，是公共关系实务过程中的一个重要步骤。	单向
公共关系	无论是对组织有利的还是无利的事务发生，公共关系部门都必须去处理组织所发生的一切新闻事务。	双向 强调沟通与反馈

二、公共关系与广告

公共关系与广告的区别在于：



三、公共关系与市场营销

(一) 公共关系与市场营销的联系

- 共同的产生条件——商品生产的高度发展
- 共同的指导思想——用户第一，社会效益第一
- 相似的传播媒介——大众传播媒介
- 市场营销把公共关系作为组成部分

(二) 公共关系与市场营销的区别

- 范围不同
- 目的不同
- 手段不同

四、公共关系与庸俗关系

公共关系与庸俗关系有着本质上的区别：

- 两者产生的基础不同
- 两者的理论依据不同
- 两者的活动方式不同
- 两者所要达到的目的不同
- 两者产生的效果不同



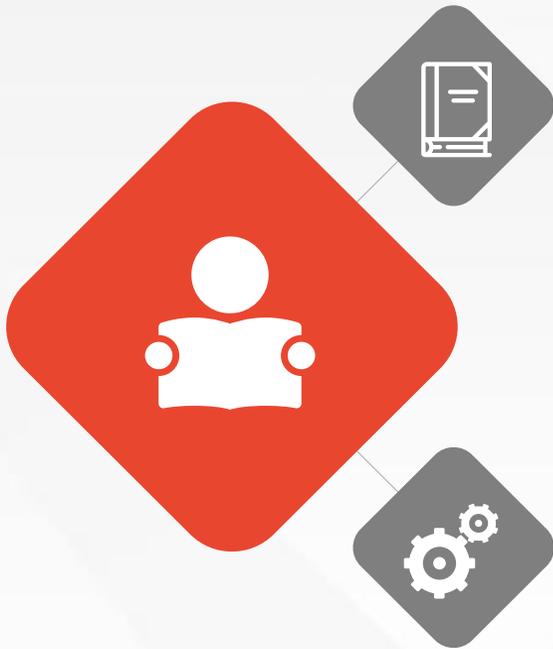


PART 03

公共关系的起源与发展

一、公共关系自发阶段

人类早期的公共关系具有**两个**基本特点：



一是**从自觉的程度来看**，当时人们所开展的各种沟通、协调活动带有明显的自发性和盲目性；

二是**从其发挥作用的社会领域和范围来看**，人类早期的公共关系活动主要发生在政治领域，带有强烈的政治色彩和伦理色彩。



二、公共关系萌芽阶段

现代公共关系萌芽出现在19世纪30年代，以美国的报刊宣传活动为标志。

“报刊宣传活动”：是指一个组织为了自身的目的和利益，雇佣报刊宣传员在报刊上进行宣传活动，以制造舆论，扩大影响。19世纪30年代《纽约太阳报》首倡，开始主要是为了争取读者，扩大发行。

三、公共关系职业化阶段

公共关系作为一种职业，是从美国公共关系的先驱者艾维·李开始的。艾维·李的公关思想是“说真话”，他的信条是：“公众必须被告知”。

四、公共关系科学化阶段

爱德华·伯纳斯于1923年出版了他的第一部著作《舆论明鉴》，其公关思想的一个重要组成部分是他所主张的“投公众所好”。

斯科特·卡特李普与别人合著的《有效公共关系》一书中，第一次提出了公共关系“双向对称”模式。



公共关系产生的历史条件

- 经济基础——商品经济的充分发展
- 社会基础——民主政治制度的产生
- 技术基础——传播手段和通信技术的进步
- 文化基础——现代管理理论的发展



04

PART 05

公共关系的主要职能

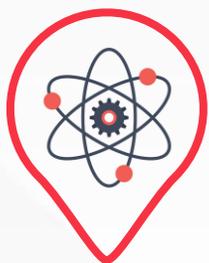
公共关系的主要职能：



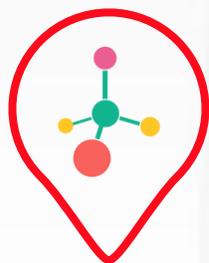
信息管理



咨询建议



宣传推广



协调关系



提供服务



处理危机

一、信息管理



信息管理主要包括信息沟通及信息的搜集。信息沟通是公共关系的本质。公共关系的本质就是通过双方沟通，有效实现组织与公众之间的信息交流。信息的搜集是通过多种渠道和运用各种传播媒介，保证信息的全面性；同时对信息的处理去粗取精、去伪存真、由此及彼、由表及里的筛选和分析，以确保信息的质量。

二、咨询建议

咨询建议是指公共关系专业人员向组织领导提供有关公众方面的可靠情况说明和意见。公共关系作为一项管理职能，主要体现在其对经营管理决策所发挥的参谋作用，即公共关系部门是组织的智囊机构，公关人员则参与组织决策的全过程。



三、宣传推广



宣传推广就是通过各种传播媒介，将组织的有关信息及时、准确、有效地传播出去，争取公众对组织的了解和理解，提高组织及其产品、人员的知名度和美誉度，为组织创造良好的社会环境，树立良好的组织形象。

四、协调关系

协调关系就是使组织内外不同部门的活动和谐化、同步化，达到组织与环境相适应，以便实现其共同的目的，取得最终的结果。公共关系能否建立和发展，最根本的就是组织与公众的利益能否得到协调。



五、提供服务



组织向公众**提供各种优质服务**，以实际行动获取公众的理解和好评，建立组织良好形象的公共关系活动，就是公共关系提供服务这一职能的体现。各类组织向公众提供的服务，其质量的好坏直接影响到组织在公众心目中的形象。

六、处理危机

处理危机包括常见的公关纠纷处理和恶性突发事件的处理。无论是一般纠纷还是恶性突发事件，都会影响组织的形象和声誉，甚至危及组织的生存。因此，处理好危机事件是公共关系的一项很重要职能。





思考

你知道哪些公共关系事件？如何评价它们？

公 共 关 系

谢谢大家的观看