



公共关系学

PUBLIC RELATIONS

姚唐 企业管理系

SEM 北航经济管理学院
BEIHANG SEM



第二章 公共关系的起源与发展





学习目标

- 了解公共关系产生的历史过程和发展趋势
- 剖析公共关系形成和发展的历史条件
- 准确和科学地把握公共关系的思想和理论
- 通过对公共关系沿革的了解，深入认识其优势和弱点





第一节 古代公共关系的起源

- 公共关系作为一门独立的学科出现于20世纪初的美国。
- 但是，公共关系作为一种客观存在的社会关系和一种思想与活动方式却源远流长。
- 早在古代文明时期，那时的人类为了协调各个利益主体之间的关系，便有了不自觉的、类似的公共关系活动。





中国古代的“公共关系”

- 孔子的周游列国活动
- 纵横家的游说活动
- 诸葛亮七擒孟获



中国古代的所谓公共关系活动，并不是真正意义上的公共关系。但是，无庸质疑，中国古代创造的无数杰出的计谋良策，确实非常值得现代公关予以借鉴。它为中国现代公共关系的发展铺垫了一个良好的人文基础。



中国古代的优秀思想

- 子曰：“学而时习之，不亦说乎！有朋自远方来，不亦乐乎！人不知而不愠，不亦君子乎！”
- 子曰：“巧言令色，鲜矣仁。”
- 曾子曰：“己所不欲，勿施于人”
- 子曰：“不患人之不己知，患不知人也。”
- 子曰：“人而无信，不知其可也。”
- 子曰：“德不孤，必有邻。”
- 子曰：“仁远乎哉？我欲仁，斯仁至矣。”

————— 《论语》（节选）





亚当斯的公共关系宣传活动

亚当斯(Adams)从1750年起,就和他的一些助手组织反英国统治的革命活动。

- 第一,他们利用一些出版物,不失时机地在新英格兰详细地公布不列颠殖民者的傲慢自大和压迫北美人民的罪行。
- 第二,亚当斯还煞费苦心建立了13个殖民地的通信网络——通信委员会。
- 第三,亚当斯利用各种事件,包括人为事件,来加强双方冲突的程度。
- 第四,在宣传技巧上使用徽记,如“解放树”等,来增强公众的认同和诱发公众的情绪。





古代中外自发的公共关系的共同特点:

- 盲目性
- 层次、范围小
- 最后是古代的这些活动最常使用的媒介是各种艺术表现形式

古代的“公共关系”只能算
是一种“准公共关系”、
“类公共关系”。





第二节 现代公共关系的产生

一、现代公共关系发展的几个历史阶段

➤ 愚弄公众时期（美国19世纪中叶）

巴纳姆：公共关系发展史上最黑暗时期的代表人物。**“黑女奴海斯”**





➤ 单向灌输观念时期



艾维·李 (Ivy Lee) (1877—1934) 是现代公共关系的创始人

艾维·李是美国佐治亚州一个牧师的儿子，毕业于普林斯顿大学，曾就读于哈佛大学法学院。

艾维·李针对巴纳姆式宣传活动的局限性，提出了“说真话”的宣传思想



艾维·李处理矿工罢工危机

1906年，美国无烟煤矿业正处于工人罢工的严峻时刻，由于矿主对罢工工人采取暴力手段，正受到新闻界的猛烈批评。艾维·李被聘来解决这一危机。

- 艾维·李提出了两个条件，并得到同意：一是他必须能直接与企业最高领导层接触和合作；二是要得到授权，在必要时可以向外界公开所有事实真相。
- 他还代表矿方向新闻机构发布了《原则宣言》，成了研究公共关系思想的最早文献。
- “我们的计划是代表企业单位及各公共组织，对与公众所需、对公众有影响的并为公众所乐闻的课题，向美国报界及公众提供迅速而又准确、坦白而公开的消息”





杜邦的“门户开放”

- 杜邦公司是一家从事炸药生产事务的化学公司。
- 19世纪末期，化学工业刚起步不久，工艺技术尚不很先进，公司里难免发生一些爆炸事故。起初公司当局采取保密政策，一律不准记者采访。
- 杜邦公司在社会公众心目中留下一个“杜邦——流血——杀人”的可怕形象。
- 杜邦的一位报界挚友建议他实行“门户开放”政策。
- 坚持向公众公开公司事故真相与公司内幕；同时精心设计出一个口号并予以广泛宣传：“化学工业能使你生活得更美好！”





Edward L. Bernays



► “投公众所好”时期

爱德华·伯内斯公关思想的核心是“投公众所好”。他认为以公众为中心，了解公众的喜好，掌握公众对组织的期待与要求的态度，确定公众的价值观念应该是公关的基础工作，然后按照公众的意愿进行宣传工作，才能做好公关工作。



爱德华·伯内斯 (Edward. L. Bernays)

他对现代公关的重要贡献主要表现在：

- 公关活动职业化；
- 公关摆脱了对新闻的从属，初步建立了现代公关的理论体系。





➤ “双向对称”时期

斯科特·卡特里普 (Scottt Cutlip)

它强调“双向沟通、双向平衡、公众参与”。

理论前提有两个：一是把公共关系看作封闭系统还是开放系统；二是把公共关系看作一种“工作”还是一种“职能”。

基本思想：一方面把组织的想法和信息向公众进行传播和解释；另一方面又要把公众的想法和信息向组织进行传播和解释





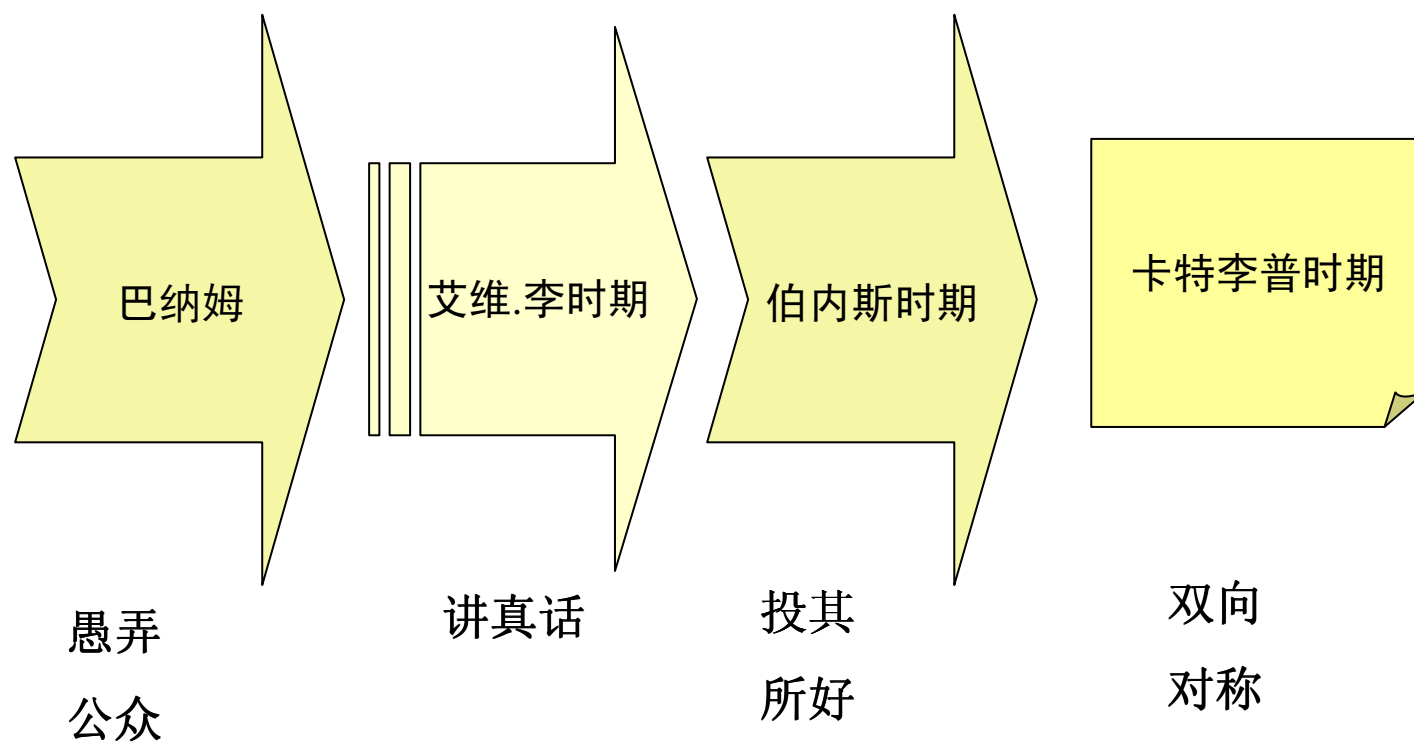
二、现代公共关系产生的原因

- 公共关系事业是近代商品经济和社会化大生产的产物
- 公共关系的产生是社会民主化发展进程的一个重要组成部分
- 现代管理理论的发展（“霍桑实验”）
- 大众传播事业的发展





现代公共关系的诞生与成长





第三节 现代公共关系在国外的发展状况

一、公共关系在国外的发展状况

美国公共关系的新发展

- 1、美国公共关系教育逐渐普及
- 2、美国的各种公关协会纷纷成立
- 3、职业化程度越来越高，机构和从业人员迅速增加





Case

安利公关

1998年4月21日，国务院发布紧急通知，重拳出击、全面禁止传销(包括直销)经营活动。以直销为营销渠道的安利(中国)不可避免地受到政策的全面打压和封杀，安利(中国)的业务不得不陷入停顿，损失(经济和品牌形象)惨重





Case



安利是蜚声海内外的大型日用消费品生产及销售商，1959年诞生于美国密歇安州的一个小镇——亚达城。时至今日，安利通过遍布全球的营销人员已把公司的优质产品和服务推广到世界的各个角落。

安利(中国)懂得更多地通过公关策略来树立企业形象，提升品牌知名度和美誉度。

- 双向政府公关，获取市场准入证
- 公益活动营销，为企业树立良好公民形象
- 全方位的宣传
- 优质服务





Case

【案例分析】

安利公关

(1) 巧打公共关系牌、擅用公益广告

公益广告不是以促进产品销售为直接目的，而是以提升企业形象为最终目的。从安利（中国）的广告来看，决大多数属于企业形象塑造的专访、事件、活动类公益广告，鲜有直接宣传产品的硬性广告。因此，公共关系比商业广告更具有传播优势。

(2) 利用公共关系，维系顾客的消费忠诚

企业形象是否鲜明独特，能否感染顾客心理，为顾客许可接纳，直接关系到企业在顾客心目中的地位和对产品的评价，进而影响到顾客对产品的忠诚。因而，企业积极投身于社会公益活动，提升品牌的感染力和吸引力。



Case

(3) 危机处理，化险为夷

安利（中国）在中国遭封杀，是安利历史上的一个重大危机事件。

而安利是如何处理危机的呢？国内，当天晚上，董事长李锦芬将高管层聚集到北京，定下了“不慌、不乱、不离、不弃”，齐心协力共度难关的原则，主动公关

国外，安利董事长史迪夫·温安洛在国会发表“支持中国加入世界贸易组织”的演讲，主动向中国政府伸出了橄榄枝。

从手段上看，主攻政府，媒体摇旗呐喊；对消费者而言，不满意者，货物一律包退。这就是安利之所以能够在危机中突破封锁、迅速扭转局面的关键。





欧洲公共关系的发展

【案例】 法国白兰地的精彩“亮相”——寻找时机的名人效应策划

分析：大家都知道名人效应，但是要真正用好它并非易事，法国白兰地成功的技巧不仅仅是在生日这天送了酒，更重要的是怎么送，用什么桶，什么人送，穿什么衣，在哪儿交接，等等，公关活动要精心策划于细处下工夫。





欧洲公共关系的发展

【案例】法国白兰地的精彩“亮相”

- 1957年某日，美国首都华盛顿的主要干道上竖立着巨型彩色标牌：“欢迎您，尊贵的法国客人！”
- 白宫周围，已是人山人海。人们满面笑容，期待着贵宾的出场。美国总统艾森豪威尔诞辰日
- 光临的却是两桶法国白兰地！





【案例分析】松下电器公司的公关活动

培养员工积极向上的精神价值观，
为职工所想，鼓励他们经常提出合
理化建议，可以增强职工的责任感
和自信心，从而调动职工的主动进
取精神。





二、国际性公共关系组织的成立

- 1955年，国际公共关系协会（IPRA）在英国伦敦成立。
- 1959年，泛美公共关系联盟在墨西哥城成立，美国和大多数的拉丁美洲国家的代表出席了大会。
- 1961年，国际公关协会在维也纳召开的第二届世界大会制订并通过了《国际公共关系行为规则》。
- 1965年，在希腊雅典召开的第三届世界大会，又通过了《国际公共关系协会世界大会行为规则》。
- 1967年，泛亚太平洋地区公共关系联盟于夏威夷的檀香山成立。





- 1975年，在国际公关协会的赞助下，在肯尼亚首都内罗毕举行了第一届全非公共关系工作会议。
- 1978年，在墨西哥世界大会上通过的《墨西哥宣言》，对公共关系职业规范化和交流都起了积极的推动作用。
- 国际公关协会设立“金纸奖”和“总统奖”。出版了不定期的《国际公共关系协会通讯》和季刊《国际公共关系协会评论》。



第四节 公关在中国的兴起和发展

一、中国公共关系的发展历程

- 20世纪50年代公共关系登陆香港地区和台湾地区
- 20世纪80年代初才开始引进





Case

【案例】白云山制药厂的“信誉投资”

- 1984年，广州的白云山制药厂，一家国有大型企业率先挂出了国内第一块国有企业公共关系部的招牌，并注资120万元，开展公共关系活动。
- 实际上在1983年，广州的白云山制药厂已拨出年产值1%作为“信誉投资”。
- 举办广州“白云杯”城市国际足球邀请赛，





二、中国公共关系发展中的问题

- 1、社会公众对公共关系的认识还存在很多误区。
- 2、本地公关公司的专业化水平、服务品质与国际公关公司仍存在较大差距。
- 3、高素质公关人才的严重缺乏制约了中国公关业的迅速发展。
- 4、宣扬传播不够,百姓无人喝彩。





搜索

立即搜索

ENGLISH

协会信箱

加入收藏



中国国际公共关系协会
China International Public Relations Association

To let the world know China &
to let China orient itself to the world
让世界了解中国 / 让中国走向世界

首页 | 政策法规 | 新闻中心 | 国际交流 | 行业发展 | 学术教育 | 企业公关 | 地方组织 | 信息咨询 | 国内合作 | 会员专区

协会介绍 | 领导致辞 | 组织机构 | 组织工作委员会 | 学术工作委员会 | 公关公司工作委员会 | 企业公关工作委员会 | 研究机构 | 《国际公关》



中国国际公共关系协会
China International Public Relations Association

企业危机管理
高级研修班

中国公共关系
专业实训系列课程

新闻中心

更多>>



- 英国新洲国际集团在北京设立创新办公室 2010-07-22
- 2010年中国国际公共关系大会在京隆重召开 2010-07-16
- 北京市公安局成立“公共关系领导小组” 2010-07-14
- 沉痛悼念中国国际公共关系协会首任会长 2010-07-02
- 第三期中国公共关系实战案例培训在沪举行 2010-06-22
- 加强沟通交流 提升服务质量——2010年中国公共关系年会 2010-06-08
- 协会流动课堂第五期成功举办 2010-05-24
- 协会领导应邀出席商务部国际商务官培训 2010-05-21
- 中国国际公关协会企业公关工作委员会成立 2010-05-14

公告通知

更多>>

- 2010年7月30日会员讲座通知 07-26
- 万卓环球公关公司招聘实习生 06-18
- 万卓环球招聘SAE, AE (医学背景、快...) 06-08
- 2010年5月20日会员讲座通知 05-18
- 2010年5月19日流动课堂通知 05-10
- 2010年中国国际公共关系大会启动公告 05-07

新闻专题

更多>>

由中国国际公共关系协会主办的



Internet



100%

SEM 北航经济管理学院
BEIHANG SEM

用户名: 密码: 验证码: p0frm9 ☐ 企业 ☐ 个人 登陆 注册 忘记密码? 设为首页 收藏本站 用户服务



要闻 行业 国际 地方 院校 线索 图片 视频 观点 访谈 巡礼 人物 专题
公告 专栏 职场 技巧 案例 社区 圈子 话题 报料 研究 公益 生活 视觉
活动 供求 公司 供应商 下载 招聘 求职 培训 人才库 书城 媒体秀 商城 排行榜

中国国际公共关系协会
官方网站



注意力公关发布2010年第二季度 《中国企业舆论环境分析报告》



大讲堂通知 · 公关大讲堂培训光盘发售通知 · 第二十一期公关大讲堂通知

电子刊订阅 输入关键词 搜索



第三十二期公关大讲堂在京举行

要闻

北京时间: 2010.8.10

圣元回应奶粉致婴儿早熟传闻

对于圣元奶粉被怀疑导致婴儿早熟, 圣元营养食品有限公司8月7日在其官方网站做出回应称, 圣元公司生产销售的产品是安全的, 不存在添加任何“激素”等违规物质的行为[详细]

霸王事件重演: 章光101指对手“恶搞”

[章光101首次为“西药门”致歉 曾称西药成分系操作失误]
[章光101染发膏检出致癌物 含西药“发宝”内地没有销售]
[国产名牌缘何栽倒于外来裁判 中药衍生品为何陷信任危机]

焦点

活动

公告

- 关于推动公关行业绿色办公行动计划的通知
- 2009年度公关大讲堂培训光盘发售通知
- 公关供应商采购管理规范(指导意见)
- 中国公关行业绿色办公行动指南
- 网络公关服务规范(指导意见)
- 公关服务行业自律公约实施细则
- 公关行业企业社会责任指导纲要
- 公关咨询业服务规范(指导意见)
- 中国国际公共关系协会会员行为准则

专栏

更多>>

- 关键点公关积极响应绿色办公行动计划 (2010-8-9)
- 奥美睦社会人类学家专注研究中国消费文化 (2010-8-9)

重点招聘

人才推荐



Internet 100%

SEM 北航经济管理学院
BEIHANG SEM





四、中国公共关系的发展几点对策

- 政府有关部门应该率先建立公共关系意识，加强指导和引导
- 对公共关系职业，应该采取行之有效的具体措施进行管理
- 加大对公共关系的宣传力度，让社会公众真正了解
- 对公共关系的培训要专业化、经常化、科学化、规范化、实用化。
- 应不断吸收国外已经成功的经验，引进其先进的



五、中国未来公共关系发展与展望

- 1、公关市场国际化
- 2、公关实务专业化
- 3、公关手段高科技化
- 4、公关地位战略化
- 5、公关人才竞争白热化，行业自律更完善





【案例】惠普企业形象公关项目 案例

分析：惠普公司很好地把握公共关系几个环节，精心策划，塑造了企业形象。





【案例】日本改变商人国家形象

分析：日本政府通过多种公关手段改变国家不良的形象。





讨论题

一、问答题

- 1、在公共关系发展早期，艾维·李就提出“讲真话”的思想。但直到今天，这一思想在公共关系实际工作中仍然会遭遇尴尬。试讨论，人们为什么不愿意说真话？说真话的阻力来自何方？如何克服这种阻力？
- 2、你发现你的一个最要好的同学偷了本班同学大笔钱，你会怎么办呢？
- 3、试比较公共关系发展四个阶段公共关系信条之异同，并以此来论证公共关系理念不断进步的过程。

二、分析题

- 1、【案例】三个事件 请问：上述案例从正反两个方面给我们什么启发？





讨论题

- 2、【案例】1906年，美国宾夕法尼亚铁路公司发生的一次严重交通事故 请结合我国的实际阐述艾维·李这种做法的好处有哪些？
- 3、【案例】一把椅子的问候给你有哪些启发？

三、技能训练

1. 某公司生产车间为提高生产效率，采取边听音乐边工作劳逸结合的措施，但嘈杂的音乐声传到车间旁边的教师宿舍，教师因此无法正常备课。这时，你会如何解决这个问题？

2. 阅读有关报刊杂志，从中找出有关政府组织、经济组织、文化组织的活动，从公共关系的角度对其活动进行分析和评述。



Case

【案例】 一汽丰田网络传播

- 媒体的调查，调查显示在消费者购买汽车的认知阶段，其信息来源中互联网竟达到34%。
- 从2005年到2007年，一汽丰田在互联网的传播广告从34%增加到2007年的67%。
- 网络已经成为一汽丰田营销传播中最主要的渠道。
- 2008年，新威驰上市时，一汽丰田设计了“开始链接吧”这样一个活动，面对更为市场细分化的“80后”这样一个将来的消费主体，针对这些目标客户群体展开传播和互动。

