**汉语非师范《公共关系实务》教学大纲**

**课程名称及代码：公共关系实务**

**课程学分与学时： 2 分/ 32学时（课堂讲授 28学时，实践 4学时，自主学习 0 学时）**

**先修课程：无**

**适用专业：汉语非师范专业**

**一、课程性质、目的与任务**

**1.课程性质**

  《公共关系实务》是汉语非师范专业的必修课程，它是“公共关系学”的延伸。它是一门研究各种社会组织的公共关系现象及其活动规律以及如何运用这些规律去协调关系、传播信息塑造形象、促进事业成功的课程。公共关系实务是一门应用性很强的课程，适用于个人及任何组织。从学科性质上说，公共关系实务是一门涉及管理科学、行为科学、行政学、社会学、心理学、传播学、政治学、语言学、逻辑学等种种学科的边缘交叉学科，又是一门实践性很强的应用学科。

**2.目的和任务**

学习《公共关系实务》要坚持理论和实践相结合的原则。正确认识公关实务是一项系统工程，不是单指某一项公关活动，而是由一系列相互关联，相互影响和作用的公关活动所组成。树立公共关系为市场经济服务，为社会发展服务的观念。通过公共关系实务活动，内求团结，外求发展，同时协调和改善组织的对内对外关系，树立组织良好的形象。掌握公共关系实务的相关技能为社会实践服务。

**二、教学内容与学时分配**

第一章  公共关系基本概述（3课时）

一、教学要求

1、重点掌握公共关系的定义及构成要素。

2、知道公共关系的表现形式、学科归属。

3、了解公共关系的研究对象及研究范畴。

4、 掌握公共关系的基本功能。

二、教学内容

1. 公共关系概念的基本含义

公共关系一词的来源、表现形式、定义。

1. 公共关系的构成要素

 公共关系的主体——社会组织；  公共关系的客体——社会公众；  公共关系的方法与手段——管理职能和信息传播。

3、公共关系的研究范畴

公共关系的研究对象；学科归属；研究范畴。

1. 公共关系基本功能

采集信息；决策参谋；传播沟通；联络协调；教育引导；科学预警

三、思考题

1. 理解公共关系的定义。
2. 了解公共关系的构成要素。

3、理解与把握公共关系基本功能。

第二章  公共关系的产生与发展（2课时）

一、教学要求

1、重点掌握公共关系产生的三个基本条件和现代公共关系观念的基本内容。

2、熟悉公共关系的发展阶段、特点、代表人物。

3、公共关系观念的演变。

4、了解公共关系的发展趋势。

二、教学内容

1、公共关系产生的条件

商品经济的存在；民主政治的进步；科学技术的发展。

2、公共关系观念的发展阶段

早期的公共关系；中期的公共关系；现代的公共关系。

3、公共关系观念的演变

愚弄公众观念时期；单项灌输观念时期；公众导向观念时期；各种公共关系观念的区别。

4、公共关系的发展趋势

公共关系在中国的传播与发展；国际公共关系发展趋势。

5、现代公共关系观念的基本内容

塑造形象的观念；提高信誉的观念；服务公众的观念；互惠互利的观念；协调沟通的观念；全员公关的观念；立足长远的观念；注重效益的观念。

三、思考题

1. 公共关系产生的条件有哪些？

2、理解现代公共关系观念的基本内容。

3、掌握公共关系观念的发展阶段。

第三章   公共关系的组织机构及从业人员（2课时）

一、教学要求

1、掌握公共关系部的类型、公共关系公司的类型。

2、知道公共关系从业人员的基本素质、能力结构。

二、教学内容

1、公共关系组织机构的类型

公共关系部的类型；公共关系公司类型。

2、公共关系部的主要职能

 信息收集、新闻传播、协调沟通、处理突发事件、举办专门活动。

3、公共关系部的组建原则

精简原则、效能原则、灵活机动原则

4、公共关系从业人员

   公共关系从业人员的基本素质、能力结构。

三、思考题

1、公共关系部的类型、公共关系公司的类型有哪些？

 2、了解 公共关系从业人员的基本素质、能力结构。

 第四章    公共关系传播（4课时）

一、教学要求

1、掌握传播、公共关系传播的概念。

2、把握公共关系传播媒介的特性。

3、知道新闻价值、新闻制造、新闻准备的含义。

二、教学内容

 1、传播、公共关系传播的概念。

2、公共关系传播媒介的特性。

3、新闻的特征

   新闻传播的真实性、无偿性、可信性、时效性。

4、新闻传播活动的开展

   新闻发现；新闻制造；新闻准备。

三、思考题

1. 掌握传播、公共关系传播的概念。
2. 公共关系传播媒介有哪些？
3. 实训（2课时）

学生根据所学公共关系传播的内容，自行策划与展示其公共关系传播活动。

 第五章   公共关系工作程序（4课时）

一、教学要求

1. 掌握公共关系的工作程序。

2、熟悉公共关系的工作方法。

二、教学内容

1. 公共关系的工作程序

 公共关系调查；公共关系策划；公共关系实施；公共关系评估。

2、 熟悉公共关系的工作方法。

 公共关系调查的方法；公共关系策划的方法；公共关系实施的方法；公共关系评估的方法。

（方法较多，可选择1-2工作方法作详细讲解，其余的方法适当介绍。）

三、思考题

 1、公共关系包含哪些工作程序？

 2、结合相关案例分析公共关系调查的方法。

第六章   公共关系日常工作和专项活动（4课时）

一、教学要求

 1、掌握 公共关系日常工作和专项活动的内容。

2、熟悉记者招待会注意事项；展览会的特点。

3、知道日常接待工作；如何策划赞助活动。

4、了解开幕（开业）典礼和对外开放参观活动。

二、教学内容

1、公共关系日常工作

电话接待；来访接待；宣传资料的编写。

1. 公共关系专项活动

实施社会赞助活动；举办展览会；处理危机公关；组织开幕典礼；开放参观； 举办记者招待会、新闻发布会等。（活动较多，可选择1-2个专项活动作详细讲解，其余的方法适当介绍。）

三、思考题

1. 公共关系日常工作和专项活动有哪些？

 2、结合新闻发布会的流程分析相关案例。

第七章 危机管理（2课时）

1. 教学要求

1、理解公共关系危机的含义。

2、了解公共关系危机产生的原因。

3、掌握公共关系危机的处理。

二、教学内容

1. 公共关系危机概述

公共关系危机的含义；公共关系危机管理；公共关系危机的特点；公共关系危机产生的原因及其特点。

1. 公共关系危机管理的过程

公共关系危机预警；公共关系危机处理；公共关系善后。

三、思考题

1、理解公共关系危机的含义。

2、掌握公共关系危机的处理，并结合案例加以分析。

第八章   组织形象设计与CIS战略（3课时）

1. 教学要求

 1、了解 组织形象的含义

2、熟悉CIS战略的构成要素。

3、掌握CIS战略与组织形象设计的关系。

二、教学内容

1. 组织形象设计

 组织形象的含义、作用、评价指标。

1. CIS战略的含义与构成要素

 CIS战略的含义；

构成要素：理念识别要素；行为识别要素；视觉识别要素；

1. CIS战略与组织形象设计的关系。

三、思考题

1. 理解组织形象的含义、作用。

2、联系相关案例分析CIS战略与组织形象设计的关系。

第九章        公共关系礼仪（4课时）

一、教学要求

1、掌握公共关系交谈礼仪。

2、熟悉交往礼仪；接待礼仪；餐饮礼仪。

1. 教学内容

1、公共关系礼仪概述

2、 公关人员的仪容、仪表、服饰礼仪。

3、仪态礼仪

坐姿、站姿、走姿等。

4、交往礼仪

见面与介绍礼仪；握手礼仪；名片礼仪；电话礼仪、交谈礼仪。

1. 接待礼仪

引领礼仪；乘车礼仪；迎来送往礼仪。

1. 餐饮礼仪

三、实训（2课时）

1. 化妆：女性面部淡妆的化妆训练。
2. 西装：男性穿着西装的训练。
3. 电话：模拟相关场景，进行打电话礼仪的训练。
4. 交谈：模拟相关场景，进行交谈礼仪的训练。

(上述实训活动，任课老师可根据学生情况进行适当选择。)

**三、教学方法与手段**

**1．在教学方法上采用 “讲授式”“启发式”、“讨论式”、“比较式”、“实训式” 等方法，充分调动学生学习的积极性与主动性。**

**2．教师指导与学生分组训练相结合的方式。**

3．精讲、辅讲与自学相结合。

4．适当**采用多媒体教学。**

**5、**教授学生正确的理解与分析的方法。

**四、课程考核方式**

作业2次（一次是学生根据所学公共关系传播的内容，自行策划与展示其公共关系传播活动；一次是公共关系相关礼仪测试）。期末采用技能考试。平时作业成绩占课程总成绩的30%，期末考试成绩占课程总成绩的70%。期末技能考试，要求学生结合相关案例对相关理论进行分析;或让学生根据所学公共关系传播的内容，自行策划与展示其公共关系传播活动。着重检测其分析、运用公共关系理论的能力与水平。

**五、其他**

**（一）自主学习要求**

**1.认真学习公共关系实务的相关理论，提高自己的公共关系实务的理论水平。**

**2. 积极参加公共关系实务活动，提高自己的公共关系能力。**

**3.自觉寻找与公共关系实务理论相关的案例，并用相关理论加以分析。**

**（二）课程资源**

**1、建议教材**

《公共关系实务》，甄珍，北京大学出版社，2011年版。

《现代公共关系实务教程》，黄玉萍，北京交通大学出版社，2011年版。

《公共关系实务》，王兴富，中国经济出版社，2002年版。

**2、主要参考书**

《公共关系原理与运用》，王维平，李映洲，兰州大学出版社，1992年版。

《公共关系学通论》，赵传蕙，中国经济出版社，1992年版。

《公共关系案例》，熊源伟，安徽人民出版社，1993年版。

《公共关系协调原理与实务》，李道平，中国商业出版社，1996年版。

《公共关系学》，熊源伟，安徽人民出版社，1997年版。

《公共关系学》，廖为建，高等教育出版社，2000年版。

《公共关系学》，李道平，经济科学出版社，2000年版。

# 《公共关系实务》，[蔺洪杰](http://www.dangdang.com/author/%DD%FE%BA%E9%BD%DC_1) ，[中国人民大学出版社](http://www.dangdang.com/publish/%D6%D0%B9%FA%C8%CB%C3%F1%B4%F3%D1%A7%B3%F6%B0%E6%C9%E7_1)，2012年版。

**3、课外学习资源**

读书网 http://www.dushu.com/

MBA智库网 <http://wiki.mbalib.com/>

**大纲执笔：刘丽珈**

**教学基层组织负责人审核签字：杨宏 教学院领导审核签字：任志萍**

**制订（修订）时间： 2016 年1月 22日**