

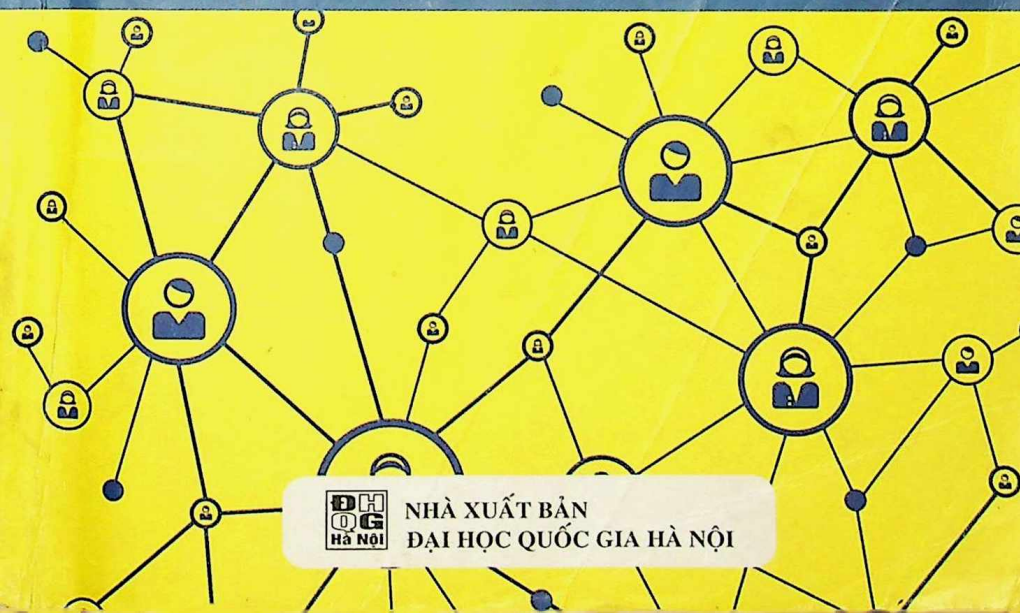
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
TS. NGUYỄN THỊ THANH HUYỀN

QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN

(SÁCH CHUYÊN KHẢO)

PUBLIC RELATIONS: THEORY AND PRACTICE



NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

**QUAN HỆ CÔNG CHÚNG
LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN
(SÁCH CHUYÊN KHOA)**

PUBLIC RELATIONS: THEORY AND PRACTICE

*Trân trọng kính tặng TS. Đặng Đức Long
và gia đình.*

Hà Nội: mùa Thu 2014

Thuy

Nguyễn Thị Thanh Huyền

© 2014. Nguyễn Thị Thanh Huyền

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân Văn - ĐHQGHN.

Quan hệ công chúng lý luận và thực tiễn

Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội

Khổ sách 14,5x20,5, 268tr. ISBN: 978-604-62-1507-3

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
TS. NGUYỄN THỊ THANH HUYỀN

QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN
(SÁCH CHUYÊN KHOA)

PUBLIC RELATIONS: THEORY AND PRACTICE

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

MỤC LỤC

Lời nói đầu.....	9
------------------	---

Chương1

TỔNG QUAN VỀ QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

✓ 1.1. Khái niệm về quan hệ công chúng.....	14
✓ 1.1.1. Thuật ngữ quan hệ công chúng	14
✓ 1.1.2. Định nghĩa quan hệ công chúng	20
1.2. Các nhóm công chúng cơ bản của một tổ chức.....	30
✓ 1.2.1. Vì sao phải xác định các nhóm công chúng?	31
✓ 1.2.2. Các nhóm công chúng cơ bản đối với một tổ chức.....	32
✓ 1.2.3. Chín nhóm công chúng bên ngoài cơ bản của một doanh nghiệp.....	35
1.3. Phân biệt quan hệ công chúng với các lĩnh vực khác	39
✓ 1.3.1. Phân biệt quan hệ công chúng với báo chí	39
✓ 1.3.2. Phân biệt quan hệ công chúng và quảng cáo.....	48
✓ 1.3.3. Phân biệt quan hệ công chúng và marketing	51
✓ 1.3.4. Hướng đến một cách tiếp cận tích hợp	56
<u>Câu hỏi thảo luận.....</u>	60

Chương2

SỰ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN QUAN HỆ CÔNG CHÚNG TRÊN THẾ GIỚI

2.1. Nguồn gốc của quan hệ công chúng	62
2.2. Sự hình thành các chức năng cơ bản của quan hệ công chúng trong lịch sử.....	64

✓ 2.2.1. Quảng cáo báo chí.....	65
✓ 2.2.2. Quảng bá.....	69
✓ 2.2.3. Tư vấn.....	74
✓ 2.3. Một số nhân vật tiêu biểu trong lịch sử quan hệ công chúng thế giới	81
2.4. Sự hình thành và phát triển quan hệ công chúng ở một số nước.....	86
2.4.1. Ở Đức	86
2.4.2. Ở Anh	88
2.4.3. Ở Ấn Độ.....	91
✓ 2.4.4. Ở Úc.....	93
2.4.5. Ở Nga.....	94
2.5. Sự phát triển của việc nghiên cứu về quan hệ công chúng.....	99
✓ 2.6. Vài nét về quan hệ công chúng thế giới thời gian gần đây	104
Câu hỏi thảo luận	112

Chương 3

MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

✓ 3.1. Mô hình tổ chức và hoạt động của Phòng quan hệ công chúng nội bộ trực thuộc một tổ chức	117
✓ 3.1.1. Những yếu tố ảnh hưởng đến vị trí của Phòng quan hệ công chúng nội bộ trong một tổ chức	117
✓ 3.1.2. Vai trò của phòng quan hệ công chúng nội bộ trong tổ chức	122
✓ 3.1.3. Cơ cấu tổ chức và phương thức hoạt động của Phòng quan hệ công chúng nội bộ	130
✓ 3.2. Công ty quan hệ công chúng (PR agency/ firm)	147
✓ 3.2.1. Khái lược về công ty quan hệ công chúng.....	147
✓ 3.2.2. Các dịch vụ do công ty quan hệ công chúng cung cấp	150
✓ 3.2.3. Cơ cấu của một công ty quan hệ công chúng	152

✓ 3.2.4. Xu hướng toàn cầu về sự phát triển của các công ty quan hệ công chúng	154
✓ 3.2.5. Thế mạnh và hạn chế của việc sử dụng dịch vụ của công ty quan hệ công chúng	160
3.2.6. Cách tính chi phí của công ty quan hệ công chúng	164
3.2.7. So sánh môi trường làm việc tại phòng quan hệ công chúng nội bộ và công ty quan hệ công chúng	166
Câu hỏi thảo luận	169

Chương 4

QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

4.1. Khái niệm chung	172
4.2. Các bước cơ bản trong quy trình quan hệ công chúng	174
4.2.1. Nghiên cứu	175
4.2.2. Lập kế hoạch quan hệ công chúng	185
4.2.3. Truyền thông	200
4.2.4. Đánh giá	206
Câu hỏi thảo luận	211

Chương 5

ĐẠO ĐỨC VÀ SỰ CHUYÊN NGHIỆP TRONG QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

5.1. Đạo đức nghề nghiệp quan hệ công chúng	214
5.1.1. Đạo đức là gì?	214
5.1.2. Một số quy ước đạo đức nghề nghiệp quan hệ công chúng	215
5.2. Sự chuyên nghiệp trong hoạt động quan hệ công chúng	222
5.2.1. Những yêu cầu về sự chuyên nghiệp trong quan hệ công chúng	222

5.2.2. Giải pháp để xác lập tính chuyên nghiệp trong quan hệ công chúng	224
5.2.3. Những bước cơ bản để trở thành chuyên nghiệp trong nghề quan hệ công chúng.....	231
Câu hỏi thảo luận	237

Chương 6

QUAN HỆ CÔNG CHÚNG Ở VIỆT NAM

✓ 6.1. Quá trình hình thành ngành quan hệ công chúng ở Việt Nam	240
✓ 6.2. Ngành quan hệ công chúng ở Việt Nam đầu thế kỷ XXI.....	247
✓ 6.2.1. Diện mạo chung về ngành quan hệ công chúng	247
✓ 6.2.2. Một số đặc điểm nổi bật về ngành quan hệ công chúng	252
Câu hỏi thảo luận	261
Tài liệu tham khảo	263