

公关员国家职业标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

公关员。

1.2 职业定义

从事组织机构信息传播、关系协调与形象管理事务的调研、策划、实施和评估以及咨询服务的从业人员。

1.3 职业等级

本职业共设五个等级，分别为：初级公关员（国家职业资格五级）、中级公关员（国家职业资格四级）、高级公关员（国家职业资格三级）、公关师（国家职业资格二级）、高级公关师（国家职业资格一级）。

1.4 职业环境

室内。

1.5 职业能力特征

具有一定的分析、推理、判断、表达、交流和运算能力，学习能力强，形体知觉好。

1.6 基本文化程度

高中毕业（或同等学历）。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级公关员不少于120标准学时；中级公关员不少于100标准学时；高级公关员不少于80标准学时；公关师不少于60标准学时；高级公关师不少于40标准学时。

1.7.2 培训教师

培训公关员的教师应具有本职业公关师职业资格证书3年以上或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训公关师的教师应具有本职业高级公关师职业资格证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训高级公关师的教师应具有本职业高级公关师职业资格证书3年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

标准教室和会议室。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级公关员（具备以下条件之一者）

(1) 经初级公关员正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 连续从事本职业或相关职业（新闻、广告、营销、管理、秘书）2年以上。

(3) 取得经劳动保障行政部门审核认定的，中等以上职业学校公共关系或相关专业（新闻、广告、营销、管理、秘书）毕业证书。

——中级公关员（具备以下条件之一者）

(1) 取得初级公关员职业资格证书后，连续从事本职业或相关工作（新闻、广告、营销、管理、秘书）2年以上，经中级公关员正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得初级公关员职业资格证书后，连续从事本职业或相关工作（新闻、广告、营销、管理、秘书）3年以上。

(3) 具有公共关系专业或相关专业（新闻、广告、营销、管理、秘书）大学专科以上学历，并从事本职业工作1年以上。

——高级公关员（具备以下条件之一者）

(1) 取得中级公关员职业资格证书后，连续从事本职业或相关工作（新闻、广告、营销、管理、秘书）2年以上，经高级公关员正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得中级公关员职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上。

(3) 具有大学本科学历，并连续从事本职业或相关工作（新闻、广告、营销、管理、秘书）2年以上。

(4) 具有公共关系本科学历，并从事本职业工作1年以上。

——公关师（具备以下条件之一者）

(1) 取得高级公关员职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上，经公关师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得高级公关员职业资格证书后，连续从事本职业工作5年以上。

(3) 具有公共关系本科学历并连续从事本职业工作5年以上，或具有大学本科学历并连续从事相关工作（新闻、广告、营销、管理）6年以上。

(4) 具有公共关系（方向）硕士以及MBA、MPA学位，并从事本职业或相关工作（新闻、广告、营销、管理）1年以上。

——高级公关师（具备以下条件之一者）

(1) 取得公关师职业资格证书后，连续从事本职业工作5年以上，经高级公关师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得公关师职业资格证书后，连续从事本职业工作6年以上。

(3) 具有公共关系本科学历，并连续从事本职业工作10年以上，或具有相关专业（新闻、广告、营销、管理）本科学历，并连续从事本职业工作12年以上。

(4) 具有公共关系硕士（方向）及以上学历或MBA、MPA学位，并连续从事本职业工作5年以上。

(5) 具有大学本科学历，职业表现突出或担任本职业高级管理职务（总经理或总监以上职务），为职业发展和行业建设做出重大贡献的资深专业人士，须由国家职业资格工作委员会公关专业委员会两名委员推荐。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和专业能力考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式，专业能力考核：

公关员采用闭卷笔试方式；公关师、高级公关师采用现场实际操作方式。理论知识考试和专业能力考核均采用百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。

公关师和高级公关师还须进行专业评审，具体如下：

——公关师

(1) 需提交一份专业技术报告。报告涉及本职业能反映本人专业能力的项目建议书、研究（开发）成果或论文等，并需附上由两位公共关系或相关专业副高级专业技术职务任职资格及以上职称或已获得高级公关师资格 2 年以上的专家的意见书。

(2) 由评审委员会对其所提交的专业技术报告和现场答辩进行审核和评判。

——高级公关师

(1) 需提交一份专业技术报告。报告涉及本职业能反映本人专业能力的项目建议书、研究（开发）成果或论文等，并需附上由两位公共关系或相关专业正高级专业技术职务任职资格或已获得高级公关师资格 3 年以上的专家的意见书。

(2) 由评审委员会对其所提交的专业技术报告和现场答辩进行审核和评判。

1.8.4 考评人员与考生配比

初级、中级、高级公关员：理论知识考试和专业能力考核的考评人员与考生配比为 1 : 20。

公关师和高级公关师：理论知识考试考评人员与考生配比为 1 : 10；专业能力考核考评人员与考生配比为 1 : 5。

专业评审需同时不少于 3 名评审委员会委员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试（包括职业道德考试）时间：初级、中级、高级公关员和公关师、高级公关师均为 90 min。

专业能力考核时间：初级、中级、高级公关员为 120 min；公关师为 90 min；高级公关师为 60 min。

专业评审时间：公关师为 30 min；高级公关师为 60 min。

1.8.6 鉴定场地设备

标准教室和会议室。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 奉公守法，遵守公德。
- (2) 敬业爱岗，忠于职责。
- (3) 坚持原则，处事公正。
- (4) 求真务实，高效勤奋。
- (5) 顾全大局，严守机密。
- (6) 维护信誉，诚实有信。

(7) 服务公众，贡献社会。

(8) 精研业务，锐意创新。

2.2 基础知识

2.2.1 公共关系的发展简史

(1) 中国公共关系的发展简史和现状。

(2) 国际公共关系发展史。

2.2.2 公共关系职业道德规范

(1) 公共关系职业道德规范的形成过程。

(2) 公共关系职业道德规范的内容和基本要求。

2.2.3 公共关系基础理论

(1) 公共关系的含义。

(2) 公共关系的要素。

(3) 公共关系的职能。

(4) 公共关系的工作程序和原则。

2.2.4 相关法律、法规知识

(1) 《中华人民共和国合同法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国涉外经济法合同法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国广告法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。

(7) 《中华人民共和国著作权法》相关知识。

(8) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(9) 国家有关新闻出版、信息传播等方面的法规。

3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级公关员和公关师、高级公关师的能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级公关员

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、沟通协调	(一) 接待联络	1. 能按礼仪规范进行接待活动 2. 能答复电话问询 3. 能起草贺信、贺电、请柬	1. 日常礼仪的基本内容和要求 2. 接待来访的程序和基本要求 3. 社交礼仪文书的类型和文体
	(二) 演讲介绍	1. 能准备组织演讲材料 2. 能简述组织基本情况	1. 演讲的类型和功能 2. 演讲的基本要求

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、沟通协调	(三) 公众关系处理	1. 能处理简单问询 2. 能进行事务性联系	1. 公众关系协调原则 2. 公众关系协调的一般方法
二、信息传播	(一) 媒介联络	1. 能准备媒介联络资料 2. 能收集、整理、制作新闻简报	1. 与媒介交往的原则和方法 2. 新闻简报的基本要求
	(二) 新闻发布	1. 能准备有关新闻资料 2. 能布置新闻发布会	1. 新闻发布的程序 2. 与新闻发布有关的礼仪要求
三、调查评估	(一) 方案准备	1. 能准备调查和评估所需的资料 2. 能承担调查的联络工作	1. 调查的目的和意义 2. 调查的基本程序
	(二) 方案实施	1. 能进行一般性文献查阅 2. 能进行问卷的发放与回收	文献查阅法的步骤与技巧
	(三) 数据统计	能对调查数据进行简单的统计和整理	数据统计的简单方法
四、策划管理	(一) 策划准备	1. 能准备策划所需资料 2. 能安排策划会议	1. 专题活动的类型、特点 2. 专题活动策划的一般程序
	(二) 活动实施	1. 能布置活动现场 2. 能绘制活动场地布置图 3. 能使用投影机、幻灯机、照相机和摄像机	1. 会场布置的基本知识 2. 印刷品的一般制作过程 3. 投影机、幻灯机等设备知识

3.2 中级公关员

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、沟通协调	(一) 接待联络	1. 能按礼仪规范进行中外接待 2. 能撰写社交公关文书	1. 中外礼仪的基本内容和要求 2. 社交文书的类型和写作要求
	(二) 演讲介绍	1. 能介绍组织的历史和现状 2. 能组织小型演讲活动	1. 演讲的基本技巧 2. 演讲活动的程序
	(三) 公众关系处理	1. 能处理日常公众问询 2. 能与主要公众进行信息沟通 3. 能安排领导与公众进行沟通	公众关系协调的主要方法和基本要求

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、 信息传播	(一) 媒介联络	1. 能进行媒体联络 2. 能安排记者采访 3. 能追踪监测采访结果	1. 记者职业特点 2. 新闻传播的基本程序 3. 新闻追踪和监测的基本要求
	(二) 新闻发布	1. 能检查发布资料的准备情况 2. 能接待现场媒体采访	新闻发布的性质、特点
	(三) 宣传稿编写	1. 能撰写新闻通讯稿 2. 能编写组织内部刊物 3. 能编写组织对外宣传册	1. 新闻通讯稿的类型和撰写要求 2. 内部刊物编写的基本要求 3. 公众的特点和心理需求
三、 调查评估	(一) 方案准备	1. 能提供与调查相关的背景资料 2. 能起草小型调查方案	1. 小型调查的基本程序 2. 调查方案的写作要求
	(二) 方案设计	1. 能设计小型观察调查提纲 2. 能设计小型访谈提纲 3. 能设计媒介文献调查方案	1. 调查方法的类型与特点 2. 调查方法的运用及其原则 3. 调查问卷文案写作知识
	(三) 方案实施	1. 能用观察法进行调查 2. 能用访谈法进行调查 3. 能进行各种媒介的文献调查	1. 观察调查法的步骤与技巧 2. 访谈调查法的步骤与技巧
	(四) 统计分析	1. 能对调查数据进行统计分析 2. 能编制调查评估图表	1. 常用的数据统计的方法 2. 调查评估分析的原则和方法
四、 策划管理	(一) 活动策划	1. 能制定简单策划方案 2. 能编制行动方案和时间表	1. 专题活动目标和主题的确 2. 策划构思的方法
	(二) 活动实施	1. 能按要求执行活动方案 2. 能收集活动物品市场信息	1. 音像宣传品制作的相关知识 2. 活动物品的市场信息
五、 危机处理	(一) 舆论监测	1. 能监测媒体的负面报道 2. 能监测公众关系中的消极信息	1. 危机管理的基本概念 2. 危机处理的程序和技巧
	(二) 危机传播	1. 能应对日常公众投诉 2. 能准备危机传播材料	1. 危机传播管理的原则 2. 危机处理中的新闻发布要点

3.3 高级公关员

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、沟通协调	(一) 接待联络	1. 能制订接待计划 2. 能承担业务谈判接待工作	1. 接待程序、特点和基本要求 2. 谈判知识和技巧
	(二) 演讲介绍	1. 能介绍组织政策和远景情况 2. 能组织演讲活动, 并担当主持人	1. 演讲类型、功能和基本要求 2. 主持人的功能和基本要求
	(三) 公众关系处理	1. 能制订外部公众沟通计划 2. 能制订内部公众沟通计划	1. 公众关系沟通的原则和策略 2. 公众关系沟通的主要方法和基本技巧
二、信息传播	(一) 媒介联络	1. 能规划媒介数据库的建设 2. 能安排记者采访组织或代表组织接受记者采访 3. 能制订简单媒介传播计划	1. 信息传播的基本原则 2. 中国媒介特点 3. 媒介传播组合及传播技巧
	(二) 新闻发布	1. 能制订新闻发布计划 2. 能组织新闻发布活动	新闻发言人制度的内容和要求
	(三) 宣传稿编写	1. 能编写各种新闻稿件 2. 能起草组织内部刊物及音像资料的编写方案	1. 内部沟通的原理和方法 2. 内部通讯的设计原则
三、调查评估	(一) 方案准备	1. 能洽谈和承接调查项目 2. 能撰写调查项目方案 3. 能撰写评估项目方案	1. 调查项目的要求和技巧 2. 各种调查的基本程序 3. 评估的原理及其应用
	(二) 方案设计	1. 能设计观察调查方案 2. 能设计各种调查问卷 3. 能设计实验调查方案	1. 各种调查方法的取舍原则 2. 各种调查方法的原则及技巧
	(三) 方案实施	1. 能执行调查方案的实施工作 2. 能执行评估方案的实施工作	1. 实施调查的知识与技巧 2. 实施评估的知识与技巧
	(四) 报告编写	1. 能对调查数据进行分析 2. 能撰写小型调查报告 3. 能撰写小型评估报告	1. 数据统计的类型、方法和技巧 2. 调查报告的类型和写作技巧 3. 评估报告的类型和写作技巧

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
四、 策划管理	(一) 活动策划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能组织小型活动的策划 2. 能起草简单的策划建议书 3. 能对活动效果进行基本预测 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主题构思的技巧 2. 策划创意的技巧 3. 大型活动相关的政策法规
	(二) 活动实施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对中型活动进行管理 2. 能制定具体的行动方案 3. 能编制活动预算 4. 能对中型活动进行现场监控 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可行性研究的方法 2. 专题活动的流程管理 3. 预算的基本常识和技巧
五、 危机处理	(一) 舆论监测	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对媒介负面报道进行分析 2. 能提出危机处理意见 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机的处理程序 2. 危机预警的基本原则
	(二) 危机处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据危机管理计划进行危机处理工作 2. 能根据危机管理计划进行危机传播管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机管理工作要点 2. 危机期间媒介关系的协调与沟通
六、 公关咨询	(一) 一般性咨询	能处理日常工作中的咨询工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公关咨询的工作原理 2. 咨询业务的一般工作流程
	(二) 咨询建议	能起草日常服务公关建议书	公关建议书的写作技巧

3.4 公关师

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、 传播沟通	(一) 业务沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制定和审定业务洽谈策略 2. 能进行高层次的业务谈判 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 业务沟通的特点和基本要求 2. 业务洽谈的工作流程及技巧
	(二) 公众协调	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能负责制订全年公众沟通计划 2. 能单独承担主要公众关系（政府、行业、社区等）的协调工作 3. 能有效地进行客户关系管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 长期沟通规划的原则 2. 政府、行业、社区等重要对象的工作特点和沟通渠道 3. 客户关系管理的原则与方法
	(三) 公关传播	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制订并执行媒介传播计划 2. 能运用传播工具进行公关传播 3. 能撰写各种专题性新闻稿件 4. 能有效地进行媒介关系管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 媒介概况和新闻报道原则 2. 新闻传播的方式方法 3. 媒介沟通与投放技巧 4. 媒介关系管理知识

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、 创意策划	(一) 客户需求测评	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能准确把握客户的市场环境并做出符合实际的判断 2. 能客观分析客户公关工作中需改进的环节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市场信息和数据分析知识 2. 组织竞争战略的相关知识
	(二) 公关策划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据客户需求制定有效的公共关系战略和计划 2. 能起草大型公关策划建议书, 并提出创意性计划和行动方案 3. 能进行一般性的案例研究分析 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公关创意策划的基本方法 2. 决策过程及其理论 3. 创造性思维的有关知识 4. 客户所属行业的市场状况 5. 案例研究的原则和方法
三、 策略管理	(一) 公关调查	能运用各种调查研究方法与工具发现组织面临的各种公关问题	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市场调查的一般知识、方法和步骤 2. 定性、定量的分析方法 3. 调查工作涉及的有关法规
	(二) 媒介管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能规划媒介关系工作框架 2. 能建立并维护媒介数据库 3. 能开展积极的、形式多样的媒介关系活动 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 媒介关系的工作内容 2. 媒介关系的工作技巧 3. 媒介数据库的有关知识
	(三) 市场传播	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用发布、巡展、论坛、培训等传播工具进行市场传播 2. 能实施全年市场传播计划和行动方案 3. 能帮助组织规划市场传播战略和策略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 产品发布、巡展, 研讨、论坛、培训等工作的程序、内容和技巧 2. 市场营销的知识和工作原理 3. 整合营销传播的基本理论和技术原理
	(四) 企业传播	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能利用媒介传播、事件策划、品牌战略等工具进行形象传播 2. 能实施全年形象传播计划和行动方案 3. 能帮助组织规划品牌战略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 媒介传播、事件策划、品牌战略的工作原理和技巧 2. 组织战略、文化、运作与管理的基本内容
	(五) 公共管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制订政府关系工作计划 2. 能建立与政府、行业、社区之间良好的工作渠道 3. 保持经常性的沟通 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府关系、社区关系的工作原理和工作技巧 2. 最新政策动向和产业动向 3. 组织赞助的程序和应用
	(六) 公关评估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能结合组织的目标, 对公关工作的中、长期效果进行评估 2. 能从公关活动的效果出发, 鉴别日常公关工作的薄弱环节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织管理与绩效评估的相关知识、方法和工具 2. 数理统计与分析的基本知识

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
三、策略管理	(七) 网络公关	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用互联网技术, 加强与各类公众的交流与沟通 2. 能及时更新组织网站的内容和资料, 构建网上沟通平台 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网页设计的相关知识 2. 网络营销的相关知识
四、项目管理	(一) 项目确认	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能有效地进行项目沟通 2. 能快速对公关需求进行鉴别 3. 能进行商业合同谈判 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市场环境的相关知识 2. 高级商务谈判的策略与手段 3. 跨文化传播的相关知识
	(二) 项目竞标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能客观分析客户工作中存在的薄弱环节 2. 能有效地进行项目沟通 3. 能把握项目竞标的各种变化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公关市场预测的基本知识 2. 客户关系管理知识 3. 项目竞标的工作内容和工作流程
	(三) 项目执行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能独立承担项目小组的管理工作, 并进行全案跟踪和监控 2. 能进行现场的有效管理和监控, 并灵活处理各种变化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 流程管理的原则与方法 2. 目标管理知识 3. 时间管理知识 4. 财务管理知识
	(四) 项目评估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能有效统筹项目实施的有序性与完整性 2. 能在项目结束后与客户保持积极的沟通并总结实施经验 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 项目的核心原则 2. 项目评估的方法与手段
五、危机管理	(一) 计划制定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制订危机管理计划 2. 能协调危机中相关方面的关系 	危机管理计划的撰写要求
	(二) 危机处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能及时处理危机事件 2. 能主持危机管理计划的实施 3. 能起草危机管理预警方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机管理的工作程序和技巧 2. 危机管理预警方案的要点
	(三) 危机传播	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能监控危机事件信息传播 2. 能承担危机传播管理工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机传播中的新闻发布要点 2. 危机传播管理的工作内容
六、管理咨询	(一) 公关公司管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能开展公司的业务管理 2. 能对公司业务、财务、人力资源、客户服务等进行有效的管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业管理的主要内容 2. 企业财务、税法、劳动法、合同法等有关法律知识 3. 人力资源管理知识

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
六、管理咨询	(二) 公关部门管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能协调公关部门的各项工作 2. 能对公关部门业务、人力资源和组织战略决策进行管理 3. 能为组织管理层提出公共关系的策略建议 4. 能协调公关部门与其他部门以及外部公关公司的合作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务营销与品牌管理知识 2. 组织形象识别系统 (CIS) 知识
	(三) 专业咨询	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对组织公共关系的状态进行策略分析 2. 能对组织的公关战略提出建设性建议和成熟的实施方案 3. 能对组织的中长期公关计划提出指导性的策略建议 	管理咨询的原则、程序和方法
七、培训与指导	(一) 培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对中级专业人员进行培训 2. 能对非专业人员进行日常培训 	培训的相关知识
	(二) 指导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能撰写专业培训讲义 2. 能对公关员进行业务指导 	案例教学法

3.5 高级公关师

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、传播管理	(一) 舆论监测	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能及时掌握公众舆论动向, 并指导组织建立相应的资料库 2. 能对组织与各主要公众间的关系状态进行整体定位 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舆论调查的相关知识 2. 舆论分析的原理和技巧 3. 公共关系状态定位研究
	(二) 传播沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能审定全年公关传播计划, 指导公关传播计划的执行 2. 能制定中长期公关传播战略和规划 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 长期传播计划的基本内容及其特点 2. 公共关系战略与规划
	(三) 关系协调	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能监控与各主要公众关系, 保持良好的沟通渠道 2. 能指导客户关系管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公众关系的沟通原则和策略 2. 主要公众对象的特征和工作环境
二、策划研究	(一) 创意策划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能主持大型公关活动策划 2. 能对公关建议书提出意见 3. 能审定大型公关活动方案 4. 能评价公关活动效果 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大型活动的相关政策、法规 2. 创新思维的工作原理 3. 策划的基本理论和原则 4. 创新管理的基本知识

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、 策划 研究	(二) 公关研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行综合公众舆论研究与分析, 并提出科学建议 2. 能独立进行公关案例研究 3. 能主持开发公关工作工具 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舆论及传播研究的相关知识 2. 案例研究与分析 3. 各种研究手段的相关知识 4. 专业发展趋势
三、 危机 管理	(一) 预案策划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能审定危机管理预警方案 2. 能主持或审定危机管理计划 	主持或审定危机管理计划的要点
	(二) 预防与规避	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能主持危机管理工作 2. 能提供危机管理建议 3. 能独立提供危机管理顾问服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公关咨询工作原理和流程 2. 各种应急技巧训练知识
	(三) 危机管理培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行危机管理培训 2. 能根据情况的变化对危机管理预案不断进行更新 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 专业培训的基本要领 2. 培训工具的相关知识
四、 网络 公关	(一) 网络舆论调研与评估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用现代传播技术把握组织与公众的关系状态 2. 能对互联网不同公众反应进行整理, 建立数据库并及时更新 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 现代通讯科技的相关知识 2. 网络传播的形式、特点和功能等相关知识
	(二) 网络工具使用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用网络工具, 建立组织与公众的互动平台 2. 能规划并审定网络公关计划 	网络传播的相关法律、法规
	(三) 网络监测与维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能监测网上公众的反应 2. 能采取多种互联网沟通手段, 保持与公众间日常的积极互动 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络监测的相关知识 2. 网络设计与网络安全的相关知识
五、 组织 管理	(一) 公关公司管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能独立承担专业公司的运营 2. 能对公司业务、财务、人力资源、客户服务等进行有效监督 3. 能开拓公司的新业务和新客户 4. 能规划公司的企业文化建设 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业战略、管理等相关知识 2. 营销、质量管理等相关知识 3. 企业使命和社会责任的相关知识
	(二) 公关部门管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能主持公共关系部门工作 2. 能对公关部门的业务、人力资源和公关战略进行有效的监督 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 良好的公共关系标准 2. 项目预算知识

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
六、 战略咨询	(一) 环境监测	1. 能组织和指导对组织的各类公众进行分门别类的分析,并分别建立相应的资料库 2. 能负责对组织与各主要公众间的关系状态进行整体定位与把握	1. 消费者权益保护法和组织社团法规等方面的法律知识 2. 相关行业的相关知识
	(二) 问题诊断	1. 能根据组织目标,指导对组织公关整体运作效果进行评估 2. 能对影响组织环境的因素进行分析和研究	管理决策的相关知识
	(三) 战略建议	1. 能负责对组织与各主要公众间的关系进行调整和改善,并提出建设性建议 2. 能指导撰写并审定组织与公众间关系的咨询报告和建议案	1. 战略管理的相关知识 2. 组织文化建设的相关知识
	(四) 趋势预测	1. 能从组织环境的视角把握组织的公关特征 2. 能提出组织公关运作中应注意的主要问题清单 3. 能对组织的中长期公关计划提出指导性的策略建议	战略公关和国际公共关系知识
七、 培训与指导	(一) 培训	1. 能对高级专业人员进行培训 2. 能对组织领导人进行高级培训 3. 能制作专业课件	1. 培训方案的编制方法 2. 专业课件开发的相关知识
	(二) 指导	能对公关师进行业务指导和专业指导	1. 公关职业的前沿知识 2. 专业指导的相关知识

4. 比重表

4.1 理论知识

项 目		初级 公关员 (%)	中级 公关员 (%)	高级 公关员 (%)	公关师 (%)	高级 公关师 (%)
基本要求	职业道德	10	10	5	5	5
	基础知识					

续表

项 目		初级 公关员 (%)	中级 公关员 (%)	高级 公关员 (%)	公关师 (%)	高级 公关师 (%)
相 关 知 识	沟通协调	25	15	10	—	—
	信息传播	25	15	10	—	—
	调查评估	20	20	20	—	—
	策划管理	20	20	20	—	—
	危机处理	—	20	20	—	—
	公关咨询	—	—	15	—	—
	传播沟通	—	—	—	15	—
	创意策划	—	—	—	15	—
	策略管理	—	—	—	15	—
	项目管理	—	—	—	15	—
	危机管理	—	—	—	15	10
	管理咨询	—	—	—	10	—
	传播管理	—	—	—	—	10
	策划研究	—	—	—	—	10
	网络公关	—	—	—	—	10
	组织管理	—	—	—	—	15
战略咨询	—	—	—	—	20	
培训与指导	—	—	—	10	20	
合 计		100	100	100	100	100

4.2 专业能力

项 目		初级 公关员 (%)	中级 公关员 (%)	高级 公关员 (%)	公关师 (%)	高级 公关师 (%)
能 力 要 求	沟通协调	30	25	20	—	—
	信息传播	30	25	20	—	—
	调查评估	20	20	15	—	—
	策划管理	20	20	15	—	—
	危机处理	—	10	15	—	—
	公关咨询	—	—	15	—	—

续表

项 目		初级 公关员 (%)	中级 公关员 (%)	高级 公关员 (%)	公关师 (%)	高级 公关师 (%)
能力 要求	传播沟通	—	—	—	15	—
	创意策划	—	—	—	20	—
	策略管理	—	—	—	15	—
	项目管理	—	—	—	15	—
	危机管理	—	—	—	15	10
	管理咨询	—	—	—	10	—
	传播管理	—	—	—	—	10
	策划研究	—	—	—	—	10
	网络公关	—	—	—	—	15
	组织管理	—	—	—	—	15
	战略咨询	—	—	—	—	20
	培训与指导	—	—	—	10	20
合 计		100	100	100	100	100