



全国高等教育自学考试指定教材 公共关系专业(专科)

# 公关礼仪

附：公关礼仪自学考试大纲

课程代码  
0644  
[2002年版]

组编 / 全国高等教育自学考试指导委员会  
主编 / 李兴国

辽宁教育出版社

全国高等教育自学考试指定教材  
公共关系专业(专科)

# 公 关 礼 仪

(附:公关礼仪自学考试大纲)

(2002 年版)

全国高等教育自学考试指导委员会 组编

主编 李兴国

辽宁教育出版社  
沈 阳

## 图书在版编目 (CIP) 数据

公关礼仪/李兴国主编. —1版. —沈阳: 辽宁教育出版社, 2004.10

全国高等教育自学考试公共关系专业 (专科) 课程用书

ISBN 978 - 7 - 5382 - 7071 - 6

I.公… II.金… III.公共关系学-礼仪-高等教育-自学考试-自学参考资料 IV.C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2004) 第086786号

辽宁教育出版社出版

(沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮政编码 110003)

(联系电话:024-23265976 010-64172241 传真:024-23265940)

沈阳市新世纪印务有限公司印刷

开本: 880 毫米 × 1230 毫米 大 32 开本 字数: 340 千字 印张: 12.875

印数: 14001 - 17000 册

2004年10月第1版 2007年7月第5次印刷

责任编辑: 马新 李可可 于瑾

封面设计: 曹铖

定 价: 16.50 元

本书如有质量问题, 请与教材供应部门联系

## 组 编 前 言

当您开始阅读本书时，人类已经迈入了 21 世纪。

这是一个变幻难测的世纪，这是一个催人奋进的时代，科学技术飞速发展，知识更替日新月异。希望、困惑、机遇、挑战、随时随地都有可能出现在每一个社会成员的生活之中。抓住机遇，寻求发展，迎接挑战，适应变化的制胜法宝就是学习——依靠自己学习，终生学习。

作为我国高等教育组成部分的自学考试，其职责就是在高等教育这个水平上倡导自学、鼓励自学、帮助自学、推动自学，为每一个自学者铺就成才之路。组织编写供读者学习的教材就是履行这个职责的重要环节。毫无疑问，这种教材应当适合自学，应当有利于学习者掌握、了解新知识、新信息，有利于学习者增强创新意识，培养实践能力，形成自学能力，也有利于学习者学以致用，解决实际工作中所遇到的问题。具有如此特点的书，我们虽然沿用了“教材”这个概念，但它与那种仅供教师讲、学生听、教师不讲、学生不懂，以“教”为中心的教科书相比，已经在内容安排、编写体例、行文风格等方面都大不相同了。希望读者对此有所了解，以便从一开始就树立起依靠自己学习的坚定信念，不断探索适合自己的学习方法，充分利用已有的知识基础和实际工作经验，最大限度地发挥自己的潜能，以达到学习的目标。

欢迎读者提出意见和建议。

全国高等教育自学考试指导委员会  
2002 年 2 月

## 编 者 的 话

本教材是编者参考了中外有关各种礼仪的近期教材和有关礼仪的图书资料和科研成果，依据大纲认真编写而成。作者力求使本教材顺应时代，博采众长，具有公关与礼仪的特色。

本教材编写中注意突出如下特点：一是科学性理论性。对于什么是“礼”、什么是“仪”，什么是“礼仪”，什么是公关礼仪等必要基本概念有准确的解释、阐述。对涉及各国的禁忌和国际规范，我们同十几个国家的大使馆联系，进行了认真的调查研究与确认，排除了一些以讹传讹的谬误。比起大量的通俗读物、礼仪介绍，有一定的理论性，但又不深奥，以适应高等教育大专的层次。

二是专业性。突出公关特色，区别于不同的社交礼仪，商务礼仪，和以往的公关礼仪，例如我们增加了“组织内部交往”的礼仪、“公关专题活动”的礼仪等内容。而且从操作细节上增加了我们亲自参加的公关活动中得出的经验，使之更加实用。

三是创新性。为了顺应时代发展，我们增加了“电子邮件与互联网的礼仪”；“个人在媒介中的形象”；以及“股东关系”、“招股沟通”、“上市报告”、“股东大会”、“与董事会交往”的礼仪等等，争取做到礼仪的与时俱进。

四是国际性。我国已经进入 WTO，国民出国的机会越来越多，所以涉及到国际礼宾原则、秩序，国际礼仪与出国的礼仪常识等方面的内容。

五是实用性。在各个章节我们力图以实用为主，理论点到，点明为止，有些内容没有什么理论性，也不需要考生去识记，背诵，但是实用，我们也列入了教材，例如“第十章与礼仪密切相关的常识”等。

教材稿编写出后，专家组进行了认真的审查，提出宝贵意见，编写组对本书进行了认真修改，使之更加严谨、完善。我们也想借

此机会做两点说明：

1、公关礼仪与社交礼仪、商务礼仪、涉外礼仪的关系。本书名为《公关礼仪》自然应该突出公共关系的相关内容，我们也是以此为宗旨设计的，并特地增加了相关的内容进行论述。公共关系的礼仪与其他上述礼仪是交叉关系，不是对立关系。

## 2、公关礼仪与公关实务的关系

首先，公关专题活动在公共关系中是非常重要的内容，本教材特设公关专题活动一章。应当如何理解公关礼仪与公关实务的关系呢？英国哲学家约翰·洛克曾经强调礼仪在人的修养和协调交往关系中的地位和作用时说：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰，使它们对它具有效用”。礼仪如同为泥菩萨塑金身，菩萨有什么，它也有什么，礼仪只增加对象的美，并不代替它。同时，公关礼仪不是空的，如同宴会礼仪不能没有宴会一样，所以，礼仪也必须涉及公关专题活动。专题活动中也不能没有礼仪。

其次，专题活动是公共关系工作的专业内容，也是特色内容，所以专题活动应当如何搞好，本书从操作的角度设计的比较详细，目的就是使学员学习后掌握公共关系的本领，提高公关素质能做好公关工作。

在教材的构思阶段，感谢湖北大学的蒋春堂教授寄来了他的著作并提出了宝贵意见。在此，我们向所有为本教材做出贡献的朋友们致以衷心的感谢！

我们一直在争取使《公关礼仪》一书成为不愧为 21 世纪的自考教材，但是由于时间比较仓促，我们的学习研究还不够，所以本教材还可能存在一些问题，希望大家提出宝贵意见。

编写者

2001 年 12 月 28 日

## 目 录

第一章 礼仪概论 .....	( 1 )
第一节 礼仪的含义与性质 .....	( 1 )
第二节 礼仪的形成与发展 .....	( 17 )
第三节 公共关系礼仪 .....	( 21 )
第二章 个人礼仪 .....	( 43 )
第一节 仪表 .....	( 43 )
第二节 服饰 .....	( 53 )
第三节 化妆 .....	( 61 )
第四节 个人在媒介中的形象 .....	( 67 )
第三章 交际礼仪 .....	( 73 )
第一节 交际礼仪的地位、特点和作用 .....	( 73 )
第二节 交际原则 .....	( 78 )
第三节 交际礼仪的内容 .....	( 81 )
第四章 语言礼仪 .....	( 117 )
第一节 谈话礼仪 .....	( 117 )
第二节 招呼礼仪 .....	( 122 )
第三节 电话礼仪 .....	( 124 )
第四节 委婉语的礼仪 .....	( 128 )
第五节 幽默语的礼仪 .....	( 129 )
第六节 谈判礼仪 .....	( 133 )
第七节 演讲礼仪 .....	( 137 )

<b>第五章 文书礼仪</b> .....	(150)
第一节 文件礼仪 .....	(150)
第二节 电报礼仪 .....	(151)
第三节 书信礼仪 .....	(162)
第四节 请帖礼仪 .....	(170)
第五节 网络礼仪 .....	(173)
<b>第六章 内部交往礼仪</b> .....	(178)
第一节 内部交往礼仪的地位、功能特点及 内容 .....	(178)
第二节 内部纵向交往 .....	(184)
第三节 内部横向交往 .....	(189)
第四节 股东关系 .....	(192)
第五节 股东大会 .....	(197)
第六节 董事会 .....	(204)
<b>第七章 公关专题活动的礼仪</b> .....	(209)
第一节 开业庆典礼仪 .....	(210)
第二节 展销会礼仪 .....	(216)
第三节 发布会礼仪 .....	(222)
第四节 赞助 .....	(228)
第五节 组织参观旅游 .....	(232)
第六节 洽谈 .....	(236)
第七节 签字礼仪 .....	(242)
第八节 舞会 .....	(246)
<b>第八章 涉外公关礼仪</b> .....	(249)
第一节 涉外礼仪的基本原则 .....	(249)
第二节 涉外的姓名与称呼 .....	(257)



第三节	礼宾次序 .....	(264)
第四节	国旗的悬挂 .....	(267)
第五节	出国常识 .....	(273)
<b>第九章</b>	<b>宗教与风俗 .....</b>	<b>(287)</b>
第一节	宗教 .....	(287)
第二节	风俗与禁忌 .....	(295)
<b>第十章</b>	<b>与礼仪密切相关的常识 (附录集) .....</b>	<b>(303)</b>
第一节	国家称谓的种类 .....	(303)
第二节	一些国家的别称 .....	(304)
第三节	一些国名的源义 .....	(305)
第四节	一些国家的国歌 .....	(307)
第五节	各国国花、国鸟、国树、国兽便览 ..	(307)
第六节	色彩的礼仪寓意 .....	(311)
第七节	数字的礼仪寓意 .....	(311)
第八节	花木的礼仪寓意 .....	(313)
第九节	中外节日一览 .....	(316)
第十节	婚节纪念表 .....	(319)
第十一节	中华人民共和国外交部关于涉外 升挂和使用国旗的规定 .....	(320)
第十二节	礼宾词汇 (英汉对照) .....	(325)
<b>参考书目</b>	.....	<b>(329)</b>
<b>后记</b>	.....	<b>(332)</b>
<b>公关礼仪自学考试大纲</b>	.....	<b>(333)</b>

# 第一章 礼仪概论

## 学习目的与要求

通过本章学习，了解礼仪的历史沿革及发展，领会礼仪、礼貌、礼节、仪式和公共关系礼仪的概念、性质；领会公共关系礼仪的分类、地位和作用，理解礼仪在公共关系与现代生活中的地位和作用，掌握公关礼仪的原则。最终明确什么是礼仪，什么是公关礼仪，为什么要搞公关礼仪。

## 第一节 礼仪的含义与性质

### 一、礼仪的含义

我们通常所说的“礼仪”，作为一个词，是“礼”和“仪”两个词组合起来的合成词。但是，这两个词在我国古代却分别表示两个虽有联系却不尽相同（甚至有明显差异）的两个概念。

#### （一）礼的含义

据考证，礼在中国最初是敬奉神明的，礼字是一个“示”，祭祀的容器，是在庆丰收时用的，所以加上一个丰收的“丰”（丰）字。意思是烧了香，行了礼，来年才会有好收成，好运气。也有人考证“礼”字古时候通“履”字，意为鞋子，鞋穿上后更好走路，但大了不行，小了也不行，因此“礼”一定要适度，正可谓“礼贵从宜，事难泥古。”后来礼的功能就多了，如《礼记曲礼》中说“礼者，所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也。”成为一种社会秩序一种社会等级制度，是人际关系中一种固定的表现形式。礼这个概念，有古今意义的区别，又可作广义和狭义的不同理解。

我国古代礼的概念，有三层基本含义。

一是典章制度，如国家机构设置及官吏选考选、君臣等级、赋税土地制度等；礼仪在这个层次上相当于国家的管理法度，不仅仅

指懂礼貌等。所谓一个社会被称为“礼崩乐坏”，这里的“礼、乐”也就是指管理制度与上层建筑。

二是礼节仪式，简称礼仪，如古代吉、凶、宾、军、嘉五种礼仪；

吉礼，指祭祀的典礼。吉训为福，是事神致福的意思。

凶礼，一般之丧葬，还包括对天灾人祸的哀吊等。下列丧、荒、吊、桧、恤五种典礼。

宾礼，之诸侯对天子的朝觐及各诸侯之间的聘问和会盟等。

军礼，主要指战事，包括校阅、出师、乞师、致师、献捷、献俘等。还包括建造城邑、田猎等。

嘉礼包括冠礼、婚礼、投壶礼、射礼、乡饮礼、立储等。

三是道德规范，如三纲（君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲）五常（仁、义、礼、智、信）。

而在具体运用中，又大致有三种情况：（1）以上三种含义兼有，即最广义的用法；（2）单有其中一种含义，即狭义的用法；（3）以其中一种含义为主，兼有其他含义，即较广义的用法。例如：现在许多礼仪著作中经常提到“三礼”即《十三经》中的《周礼》、《仪礼》、《礼记》三部儒家经典著作，它们虽然都是讲述礼的，但内容和侧重点却各不相同。《周礼》是专谈古代政治制度的书。因此，这本书又曾命名为《周官》或《周官经》。这本书里所谈的“礼”，基本上是指典章制度。《仪礼》则是记录战国以前贵族生活中各种礼节仪式的典籍，因此，这本书中所说的“礼”，一般是指礼节仪式。《礼记》实际上是关于“礼”的论文集，内容庞杂，涉及礼制的内容、礼制产生和变迁的历史等许多方面，因此《礼记》的“礼”，比较接近广义的礼的概念。

现代礼的概念依然有多重含义。例如：《辞海》关于“礼”的意义一共列了六条：

- 1、本谓敬神，引申为表示敬意的通称。如：敬礼；丧礼。
- 2、为表敬意或表隆重而举行的仪式。如：婚礼。

3、泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。朱熹注：“礼，谓制度品节也。”

4、礼物。如：送礼；礼单。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一伴。”

5、古书名。

6、姓。春秋时卫有大夫“礼孔、礼至”。

《现代汉语词典》，对“礼”的释意共有三条：

1、社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式；婚礼；丧礼。

2、表示尊敬的言语或动作：礼节，敬礼。

3、礼物：献礼；千里送鹅毛，礼轻情意重。

可见，《现代汉语词典》对“礼”的释意基本保留了《辞海》的1、2、4三个义项，即：“礼”表敬意的通称；表敬意的仪式、言语、动作；礼物。可以说这种说法基本上符合今天“礼”的概念。

英语中“礼仪”一词是从法语“Etiquette”演变而来的。原意是法庭上用的一种通行证，它的上面记载着进入法庭应遵守的事项，用以保证法律活动的有序进行。后来，其他各种公众场合也都学着规定了相应的行为准则，最后，这些规则由繁而简，泛指人际交往的通行证，逐渐得到了公认，成为大家都愿意自觉遵守的礼仪。

## （二）仪的含义

“仪”的含义主要有五个方面：

1、法度、准则。如《墨子·天志》：“置此以为法，立此以为仪，将以量度天下之王公大人、卿大夫之仁与不仁，譬之犹分黑白也。”

2、典范、表率。如《荀子·正论》：“上者，下之仪也。”又如今天所谓“礼仪先生”和“礼仪小姐”，其中的“仪”就包含有典范、表率的意思。

3、形式、仪式。如《荀子·正论》：“诸夏之国，同服同仪。”又如今天的“司仪”，即指掌管、主持仪式的人。

4、容貌、风度。如《诗·大雅·丞民》：“令仪令色，小心翼翼。”又如：仪表堂堂。

5、礼物。如：谢仪，贺仪、奠仪等。

概念“仪”这五个方面的意义，应该说与“礼仪”都有关联，只是密切程度和使用频率有不同罢了。

### （三）礼仪的含义

“礼仪”一词，早在《诗经》和《礼记》中就已经出现了。

“礼仪座度，笑语座获。”（《诗经·小雅·楚茨》）《礼记·孔子闲居》中引用了这两句诗，孔颖达解释为：古之祭祀礼仪尽合乎法度，笑语尽得其节制。

“礼仪”一词的含义不仅在古代不完全一样，而且在现代，解释也不尽相同。主要有：

1、行礼之仪式。这是最狭义的理解，有人认为“礼貌”的概念大于“礼仪”的概念就是这样理解的。但是大多数学者不这样理解。

2、礼节和仪式，表示尊重和敬意。

3、礼节和仪式、风俗或传统的变种，历史地形成的和专门规定的一种行为规范。

4、礼在社会生活中之程式化或名物化的体现，主要指各种符合礼的精神、要求、规范的交往方式、行为方式、社会活动、典礼程序，以及与之相适应的器物、标志、服饰、象征等。

5、包括礼节和仪式，是社会、道德、风俗、宗教等方面人们行为的规范，是文明道德修养程度如何的一种外在表现形式。

6、人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

### （四）礼仪的定义

根据礼仪发展的规律和其本身的作用、特质，我们将礼仪定义

为：人类在社会交往活动中形成的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式、礼品器物等。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重友好的行为规范。

礼节是指人们在社会交往过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

仪表是指人的外表，如衣帽、服饰、姿态等。

仪式是指场合举行的专门化、规范化的活动。

礼品器物是指为表达敬意，寄托情意的一些物品。例如过去的礼器、少数民族的哈达、锦旗、奖杯、纪念勋章，以及一些具有特定含义的物品。

## 二、礼仪与礼貌、礼节、仪表、仪式的关系

狭义的礼仪是指仪式，表现在较大较隆重的场合时，是一种规范化的程式化的仪式。如欢迎（送）仪式、发奖仪式、签字仪式和开幕式等。现在大多数人已不这样理解，认为这样定义过窄。

广义的礼仪，即前面的定义所指的礼仪，是高于礼貌、礼节的大概念，包括礼貌、礼节、仪表、仪式、器物等。礼仪是总称，既包括内在的内容，也包括外在的内容，礼仪在层次是要高于礼貌、礼节、仪表、仪式等，其内涵更深、更广。它是一个系统，一种修养，一种能力。而不是一次行为，一种做法。

### （一）礼貌

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重友好的行为规范。礼貌属于社会公德的重要组成部分，比较侧重内在修养。礼貌以不损害他人利益为前提，要求尊重对方、承认肯定对方并尊重对方的人格。人们交往时的基本要求是诚恳、谦恭、和善和有分寸，做到待人“诚于中而形于外”。

从道德、社会风尚方面来研究礼貌，它可以分为三类：各种公共场所最起码的行为准则；各种个人交往中最起码的礼节；个人私人生活中起码应有的行为习惯。

礼貌的主要内容包括：遵守秩序、言必有信、敬老尊贤、待人

和气、仪表端庄、讲究卫生。礼貌的内容是社会公德的核心内容，也是公关职业道德的基本规范。

## （二）礼节

礼节是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼仪的具体的、外在的表现形式，是内在美的一种外化。是表达对对方尊重和友好的最合理、最易使对方接受的形式。是在讲究礼貌、尊重对方、情谊友好的前提下进行的。礼节是交际中的行为、举止、仪表、语言的规范。

## （三）仪表

仪表是礼仪在个人外在形象方面的体现，包括举止仪容、服饰、姿态等方面。可以表现人的精神状态和文明程度等。

## （四）仪式

仪式是交际活动中，按礼宾要求，用特定的程序、方式等表达的礼仪的过程。如果说仪表多是讲礼仪在个人形象方面的表现，那么，仪式则多数是以组织的形式出现的典礼形式。虽然也有个人的婚礼、成人礼仪式等，但更多的是指迎送、开业、升旗、剪彩、签字等等。这是公关活动的重要内容，是礼仪的比较外在，比较轰动的部分。

## （五）礼仪修养

礼仪修养是指一个人在待人处事时，在礼仪礼节方面，能自觉地按照社会公共生活准则的要求，不断地进行自我锻炼、自我养成、自我提高的行为的过程，也是经过努力形成的待人处事时所特有的风度、素质和能力。

礼仪修养看似简单，没有复杂高深的学问和技能，但要达到“德诚于中，而礼形于外”就需要长期知识的积累，情操的陶冶和实际的锻炼。

礼仪修养与道德修养是密不可分的。有德才会有礼，无德必定无礼，修礼宜先修德。道德是人们共同生活及其行为的准则和规

范，也是礼仪的基础。孔夫子提倡“礼”，同时也提倡“道德”，他讲过：“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”说明他十分重视人的道德的功能。

礼仪是一门既有伦理学理论，又有实际技能要求的科学。学习礼仪礼节的专项知识，注重日常养成，提高礼仪礼节的素质和技能是加强礼仪修养的重要方法。同时，人们的文化知识和素质与礼仪修养的关系十分密切。因此，广泛涉猎科学、文化知识，加强艺术修养，培养高雅气质，也是加强礼仪修养的有效方法。

礼仪修养的过程，实际上是公关人员在高度自觉的前提下使自身整体素质提高的过程。要经过不断修养达到道德修养的理想境界——“慎独”，慎独即指人们在独处活动、无人监督、有做各种不道德的事情的可能而又不会被人发现的时候，仍然坚持自己的道德信念，自觉地按着一定道德准则去做的品行。礼仪修养就是要是全民的素质达到这种境界，社会就会风尚一定会大为改观，人际关系一定会更加和谐。

### 三、礼仪的性质

#### （一）约定俗成的规范性

约定俗成是指各种礼仪规范都是在社会生活中共同议定，众人习用而形成的。

礼仪规范不是法律规范，不能靠强制的权力来维持，也不完全同于道德规范，可以靠社会舆论的力量来维持。维持礼仪规范的办法只能是社会成员的认同和主动服膺。而要得到社会成员的一致认同，共同议定、众人习用无疑是最有效的，同时又是必不可少的途径。

#### 1、约定

一般说，礼仪规范在形成之初，必须有一个议定的过程。当然，这个议定也不是必须要求每个社会成员都来参加，可以交由社会成员的代表来完成。过去可能由统治者、领导者发布，由宗教领袖发布，现在由人代会、议会、公众代表决议，例如：《国旗法》



规定“接待外国国家元首（含副元首）和政府首脑时，在重大礼仪活动场所，如欢迎仪式、欢迎宴会、正式会谈、签字仪式等，升挂中国国旗和来访国国旗。”又如：饭店工作人员接电话要求先问“你好！”等。

## 2、俗成

有两层含义：

其一，共同约定后，需要形成礼仪规范应当得到认可、流行，否则就没有生命力。礼仪规范一旦约定俗成之后，便具有强大的生命力，任何人，包括权力至高无上的皇帝，一般对它也是无可奈何。例如：过去，皇帝登基时要三呼万岁，明朝开国皇帝朱元璋建国当年，就制定了跟登极仪式很相近的大朝仪，但是他觉得三呼万岁是一个空洞虚假的口号，谁能真正活到一万岁呢？于是下令更改。当时有人提议改成呼喊“天辅有德”、“海宇咸宁”、“圣躬万福”这三句，以取代三声“万岁”。然而在朝贺中使用时，呼声很难整齐，又不雄壮响亮，难以流行，朝廷威仪声色大减。朱元璋无可奈何，只好又改了回去，仍旧沿用三呼万岁的礼仪。

其二，有些礼仪形式不是由上层约定的，而是民间“俗成”的。例如：现代人在约会时，到了约定结束的时间，一方用看手表的方式暗示对方时间，希望结束谈话而不是打断对方说话，这是符合礼仪的。但是没到约定时间，一方总看手表，就是违背礼仪原则的，这是全世界都能认可的方式，但它不是由权威发布的。

《礼记·曲礼下》提出：“君子行礼，不求变俗。”意思是：有德行的人实施礼仪，不应该改变约定俗成的礼仪规范。法国人让·塞尔在《西方礼节与习俗》一书中认为：“礼节是社会生活中的不成文法。礼节的约定俗成性，使它以一种精神力量强加在每个人身上。”“礼节构成的栅栏似乎很低，似乎可以任意跨越而不受拘束。但是这样做的结果是自己倒霉，就像塞甘先生的山羊那样，被恶狼