

高等学校秘书学专业系列教材

秘书公关与礼仪

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 禹志云



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

秘书公关与礼仪

M I S H U G O N G G U A N Y U L I Y I

总主编 丁晓昌 杨剑宇

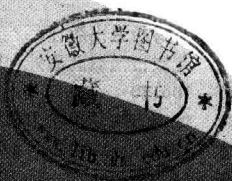
主 编 禹志云

副主编 高 萍 蒋苏苓

编 委 (以姓氏笔画为序)

牛凌燕 左映龙 李玉梅 张小玲

高 坤 黄 蓓 端传妹 樊 华



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是“高等学校秘书学专业系列教材”中的一本。本书除绪论外共分十章,系统介绍秘书公关与礼仪的相关知识和规范。本书侧重于让学生掌握秘书公关的方法、原则和技巧,帮助学生强化秘书公关意识,更好地做好秘书工作。本书同时从秘书工作的实际出发,介绍秘书礼仪的相关知识,强调秘书工作中礼仪规范的原则,注重通过训练,让学生明确秘书工作中的礼仪规范,做到内强素质、外塑形象。本书阐述相关知识和原理简明扼要,介绍实际操作详尽规范,并在每章后设有“思考题”和紧密结合秘书公关与礼仪实际的“案例分析”,以期有效提高学生的综合素质。

本书适合作为各级各类高校秘书、管理及其他相关专业的“秘书公关与礼仪”课程教材,也可作为在职秘书、公司文员、机关公务员有效提高公关能力和礼仪修养的参考读本。

图书在版编目(CIP)数据

秘书公关与礼仪/禹志云主编. —北京:高等教育出版社, 2011.8

高等学校秘书学专业系列教材/丁晓昌, 杨剑宇主编

ISBN 978 - 7 - 04 - 032600 - 0

I. ①秘… II. ①禹… III. ①秘书 - 公共关系学 - 高等学校 - 教材 ②秘书 - 礼仪 - 高等学校 - 教 IV. ①C931.46
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 114842 号

策划编辑 罗雪群
版式设计 余 杨

责任编辑 云慧霞 万曼璐
责任校对 金 辉

封面设计 张 楠
责任印制 朱学忠

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400 - 810 - 0598
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	网 址	http://www.hep.edu.cn
邮政编码	100120		http://www.hep.com.cn
印 刷	保定市中美美凯印刷有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
开 本	880mm × 1230mm 1/32		http://www.landaco.com.cn
印 张	14.375	版 次	2011 年 8 月第 1 版
字 数	280 千字	印 次	2011 年 8 月第 1 次印刷
购书热线	010 - 58581118	定 价	24.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物 料 号 32600 - 00

总序

中国秘书学历经三十余年的坎坷跋涉,已经初具规模。目前,全国已有八百多所本、专科院校设立了秘书学专业,有些高校还有相关的硕士、博士方向;有近二万名专兼职教师在从事该专业的教学和科研工作;已有上千部著作和教材问世,三万多篇文章发表。2011年,秘书学专业被教育部正式列入《普通高等学校本科专业目录》,这是秘书学专业发展历程中的一座里程碑。它标志着该专业走出了困难时期,跨入了新一波发展高潮。

为了迎接这新一波发展高潮,规范教学,推进秘书教育事业,也为了满足广大秘书学专业师生的迫切需要,由高等教育出版社牵头,我们组织全国几十所高校的秘书学专业教师,编写了这套全国性的“高等学校秘书学专业系列教材”。

三十余年来,秘书学专业的教材建设大致经历了两代。

第一代秘书学专业教材出版于20世纪80年代前期,有《秘书学概论》、《秘书工作》、《秘书学和秘书工作》、《秘书学》等。教材的内容一般分三部分:一是对秘书工作粗浅简单的经验总结,二是关于

文书工作程序和法定行政公文及其写法的介绍,三是以附录载有关于秘书工作、档案工作等法规。对这一代教材,宽容者称之为集专业教材、学术著作、工作手册三位一体的连体婴儿,批评者斥之为难以用做教材,不成工作手册,更远非学术著作,属生硬拼凑、不伦不类的三不像杂烩。客观而论,与文史哲等发展已经相对成熟的学科相比,这一代秘书学专业教材确实粗糙幼稚,难登大学殿堂。然而,任何学科的发展总是从低级到高级、从幼稚到逐步成熟的,因此,其开拓铺路之功不可抹杀。

第二代秘书学专业教材出版于21世纪初,以全国统编秘书专业自考教材为代表作。其主要标志是将秘书学专业的内容分解为论、史、应用三部分,出现了《秘书学概论》、《秘书实务》、《文书学》、《档案学》、《秘书写作》、《中国秘书史》、《公共关系学》等课程教材。这些教材既有相对独立的内容和理论框架,又彼此联系,初步形成了秘书学的学科体系。但是,它在一定程度上存在着基本概念含混、研究对象欠明、课程界限不清、体系有待完善等不足之处。

本系列教材尝试弥补以上不足之处,努力达到基本概念准确、研究对象明晰、课程界限明确、体系基本完整。以力争成为精品教材为目标,为第三代秘书学专业教材开辟道路。

秘书学专业是应用性专业,兼具理论性和应用性,由论、史、应用三部分组成。在本系列的七种教材中,《秘书学概论》和《中国秘书史》是专业基础理论课程教材,即论和史两部分;应用性的课程教材则有《秘书实务》、《秘书文档管理》、《秘书写作》、《秘书公关与礼

仪》和《秘书工作案例与实践》，由此组成本科阶段秘书学专业的核心课程教材体系。每种教材均配有数字化资源，包括教学课件、思考题答案、参考资料等，供授课老师教学参考之用。

由于秘书学是一门年轻的专业，本系列教材又是第一套全国性的秘书学全日制本科教材，书中难免存在不足之处。因此，我们真诚地希望能得到广大师生、同行的指正和赐教。

“高等学校秘书学专业系列教材”总主编

2011年6月

目录

绪论	1
一、秘书公关与礼仪概述	1
二、秘书公关与礼仪的研究对象和主要内容	4
三、学习“秘书公关与礼仪”的意义和方法	6
四、“秘书公关与礼仪”和相关学科的关系	11
第一章 公共关系概述	16
第一节 公共关系的含义与特征	16
一、公共关系的含义	16
二、公共关系的特征	19
第二节 秘书工作与公共关系的关系	22
一、秘书工作和公关工作具有相通性	22
二、秘书工作和公关工作具有差异性	23
第三节 公共关系的基本要素	24
一、公共关系的主体及其构成	24
二、公共关系的客体	29
三、公共关系的手段——传播	33
第四节 秘书公关的基本功能和主要职责	35
一、秘书公关的基本功能	35
二、秘书公关的主要职责	36
第五节 秘书公关工作的特点和基本原则	38
一、秘书公关工作的特点	39

二、秘书公关工作的基本原则	41
第二章 公共关系的产生与发展	46
第一节 公共关系的历史渊源	46
一、公共关系名称的由来	46
二、公共关系在国外	47
三、公共关系在中国	52
第二节 现代公共关系的发展	58
一、现代公共关系的兴起	58
二、现代公共关系在美国兴起的表现	61
三、公共关系的迅速发展	64
第三节 中国公共关系活动的发展	66
一、中国公共关系的发展与兴盛	66
二、中国公共关系人才的培养	70
三、中国公共关系与国际市场的接轨与发展	72
第三章 秘书公关的工作程序	76
第一节 秘书公关调查	76
一、秘书公关调查的意义	77
二、秘书公关调查的内容	79
三、秘书公关调查的方法	83
第二节 秘书公关策划	86
一、秘书公关策划的类型	86
二、秘书公关策划的基本要求	94
三、秘书公关策划的原则	96
四、秘书公关策划的程序与内容	100
第三节 秘书公关实施与评估	110
一、秘书公关实施工作的主要内容	110

二、秘书公关效果评估的主要内容	114
三、秘书公关评估程序和方法	115
四、撰写评估总结报告	116
第四章 秘书公关中的公众管理	120
第一节 秘书与内部公众关系管理	120
一、员工关系管理	120
二、股东关系管理	139
第二节 秘书与外部公众关系管理	144
一、消费者关系管理	144
二、社区关系管理	151
三、媒体关系管理	156
四、政府关系管理	163
第五章 秘书专项公关活动	171
第一节 新闻发布会中的秘书公关	171
一、会前筹备	172
二、会中服务	177
三、会后落实	177
第二节 开放参观活动的秘书公关	178
一、对外开放参观活动的作用	178
二、对外开放参观活动的组织	179
第三节 赞助活动中的秘书公关	182
一、赞助的定义及功能	182
二、赞助的类型	184
三、赞助的程序	187
四、赞助活动应注意的问题	188
第四节 会展活动中的秘书公关	189

一、展览会的作用	190
二、展览会的分类	192
三、如何参与展览会	193
第五节 CIS 形象塑造中的秘书公关	195
一、CIS 概述	196
二、CIS 的功能	198
三、秘书在组织 CIS 实施中的作用	200
第六节 危机管理中的秘书公关	203
一、危机的特点与类型	204
二、危机管理的主要内容	208
第六章 秘书礼仪概述	224
第一节 礼仪的含义与类型	226
一、礼仪的含义	226
二、礼仪的类型	230
第二节 秘书礼仪的内容和特征	233
一、秘书礼仪的内容	233
二、秘书礼仪的特征	235
第三节 秘书礼仪的原则和功能	241
一、秘书礼仪的原则	241
二、秘书礼仪的功能	246
第四节 秘书工作与礼仪	250
一、秘书辅助决策与礼仪的关系	250
二、秘书公关协调与礼仪的关系	252
三、秘书自身素质的提高与礼仪的关系	253
第七章 秘书个人基本礼仪	256
第一节 秘书内在礼仪素质	256

一、习礼、守礼	256
二、礼者,律己	258
第二节 秘书的仪容礼仪	260
一、仪容礼仪	260
二、秘书形象规范	261
第三节 秘书着装礼仪	265
一、秘书服装礼仪	265
二、秘书饰品佩戴礼仪	269
第四节 秘书言谈礼仪	274
一、言谈用语	274
二、言谈规范	275
第五节 秘书举止礼仪	277
一、举止有“礼”合“礼”	278
二、表情合理适度	279
三、手姿礼仪	281
四、站姿礼仪	282
五、下蹲的姿势	284
六、坐姿礼仪	285
七、走姿礼仪	288
第八章 秘书日常办公礼仪	291
第一节 办公环境与人际关系礼仪	291
一、办公环境礼仪	291
二、办公室人际关系礼仪	296
第二节 口语交际礼仪	301
一、明确“说什么”——话题与内容礼仪	301
二、掌握“怎么说”——交谈方式礼仪	307
三、学会“怎么听”——聆听的礼仪	312

第三节 引见与见面礼仪·····	314
一、引见礼仪·····	315
二、名片礼仪·····	319
三、见面礼仪·····	323
第四节 文书与通信礼仪·····	328
一、文书礼仪·····	328
二、通信礼仪·····	337
第九章 秘书专项业务礼仪·····	347
第一节 办会与谈判礼仪·····	347
一、会前筹备礼仪·····	348
二、会中工作礼仪·····	354
三、会议善后礼仪·····	356
四、谈判礼仪·····	357
第二节 馈赠与应酬礼仪·····	360
一、馈赠礼仪·····	360
二、应酬礼仪·····	364
第三节 出行与宴请礼仪·····	367
一、出行礼仪·····	368
二、设宴礼仪·····	373
三、赴宴礼仪·····	377
第四节 拜访与接待礼仪·····	378
一、拜访礼仪·····	378
二、接待礼仪·····	380
第五节 司典与聚会礼仪·····	383
一、司典礼仪·····	383
二、聚会礼仪·····	387

第十章 涉外礼仪与宗教礼仪·····	393
第一节 涉外礼仪的特点和原则·····	393
一、涉外礼仪的特点 ·····	394
二、涉外礼仪的原则 ·····	395
三、我国的外事纪律 ·····	398
第二节 涉外活动礼仪·····	400
一、涉外迎送礼仪 ·····	400
二、会见、会谈礼仪 ·····	404
三、涉外宴请礼仪 ·····	408
四、涉外馈赠礼仪 ·····	410
五、文艺晚会、舞会和音乐会礼仪 ·····	413
六、出国常用礼仪 ·····	419
第三节 宗教活动礼仪·····	424
一、我国宗教政策的基本内容·····	424
二、基督教概况与活动礼仪 ·····	427
三、伊斯兰教概况和活动礼仪·····	432
四、佛教概况和活动礼仪 ·····	435
阅读书目·····	440
后记·····	442

绪论

古人云：“工欲善其事，必先利其器。”^[1]事实证明，一个组织的发展，必然需要一个和谐的环境和良好的形象，而这种和谐环境和良好形象的确立，往往与能否恰当地运用“公共关系”这个“器”有直接的关系。同样，一个秘书的成功，是其内强素质、外塑形象的结果。孔子曾言：“不学礼，无以立。”^[2]秘书个人内强素质和外塑形象的诉求，就需要经过大量的学习，以掌握强素质和塑形象的技能，这个“器”才能实现。良好的礼仪修养也属“器”，它既体现了秘书的道德水准、教养、风度和魅力，也体现了秘书个人的学识和职业潜能。

“秘书公关与礼仪”正是希望通过对秘书公关工作和秘书礼仪修养的介绍和阐述，帮助学生在强化专业意识的同时，牢固树立公共关系意识和礼仪观念，更好地做好秘书工作。

一、秘书公关与礼仪概述

“秘书公关与礼仪”的内容与“公共关系学”和“礼仪学”相关，

[1] 《论语·卫灵公》。

[2] 《论语·季氏》。

但不是两个学科的简单组合。它具体包含了“秘书公共关系”（简称“秘书公关”）和“秘书礼仪”两个范畴。“秘书公关”是指公共关系在秘书工作中的具体运用。具体地说，就是秘书运用公共关系的相关原理和手段，通过信息的传播沟通、形象的塑造等形式，处理与外界的各种关系，最终达到树立良好的组织形象、协调各方关系、优化组织社会生态环境的目的。秘书公关既可以帮助秘书创造性地开展工作，又可以使秘书在帮助组织进行环境监测与管理、信息沟通与协调、形象维护与塑造等过程中发挥重要作用。

“秘书礼仪”是指秘书职业生涯中所必须遵守的行为规范，以及秘书应该具备的各种礼仪修养。秘书机构和秘书是社会组织的枢纽。组织能否健康发展，关键在于是否具有良好和谐的社会环境。秘书因其特殊的地位，往往对组织所处的社会环境的良好和谐与否有着不容忽视的影响，因此，秘书礼仪尤为重要。

秘书公关具有明确的目的性，它就是要通过秘书机构和秘书对公共关系相关手段的有效利用，实现组织自我完善、和谐发展的目的，帮助组织构建有利于生存和发展的良好的社会生态环境。秘书公关的顺利展开，应该以组织自身利益和所面对的公众利益的协调为基础，最终谋求与公众利益的一致。

现代化的今天，世界发展迅速，我们强调各项事业面向世界、面向未来，要实现可持续发展战略，这就要求我们向建设环境友好型社会发展。温家宝总理在第十届全国人大第五次会议上所作的《政府工作报告》中指出：“我们的目标是，建设一个行为规范、公正透明、勤政高效、清正廉洁的政府，建设一个人民群众满意的政府。”“当前

和今后一个时期,要以转变政府职能为核心,规范行政权力,调整和优化政府组织结构与职责分工,改进政府管理与服务方式,大力推进政务公开,加快电子政务和政府网站建设,提升公务员队伍素质,全面提高行政效能,增强政府执行力和公信力。”“大力加强政风建设。……努力降低行政成本,建设节约型政府。”事实上,政府如此,各行各业各级各类组织亦应如此。追求自身利益的同时维护与提高公众利益,是一个组织公共关系活动成功的标志,也是衡量当代公共关系活动的最高标准。

秘书机构和秘书不能等同于公关部门和公关人员,秘书公关更多强调的是秘书要牢固树立公共关系意识,并将其贯穿在办公室日常事务性工作、信访工作、调研工作、接待工作、参谋工作、协调工作、处理突发事件、化解危机等工作的全过程。要实现社会组织的公关目标,从长远和根本上来说,它所采用的是科学地运用信息、传播信息的理论和方法,以此来协调组织机构的各种社会关系。因此,秘书公关,实质上表现为秘书在社会组织之间、在组织和公众之间的信息传播沟通的行为,表现为一种较强的协调能力和一种持续稳定的宣传能力。

推行秘书公关管理必须从组织的全局出发,靠协调组织机构的各种社会关系(诸如组织内部与外部的关系,组织内部干部与群众的关系,群众与群众之间的关系,下级组织与上级组织的关系,平级组织之间的关系,不相隶属的组织与组织之间的关系等),靠长期扎扎实实的工作,靠提高组织机构的各种机能来取得效果。

秘书的公关工作是以维护组织形象和领导的形象为目的的,所

以秘书公关的效果直接关系到组织的声望,秘书公关工作做好了,将对组织形成较为久远的影响力。我们提倡秘书机构和全体秘书必须树立公共关系意识,同时要求每一个秘书都要锻炼和培养公共关系能力,以期实现组织的既定目标。

古人把礼仪视为安身立命、治国安邦的根本,在今天,我们要求秘书高度重视礼仪,并加强个人礼仪修养的训练,这不仅因为礼仪是个人内在素质的外在表现,还因为礼仪也是为人处世的行为规范,是人际交往的艺术和方式方法。加强秘书礼仪修养,对于组织的形象塑造、秘书的健康成长,都具有重要的意义。

本教材编写的宗旨是:在公共关系学和礼仪学学科框架内构建教材结构,尊重秘书公关工作和礼仪规范的实际状况,将秘书公关工作和秘书工作中的礼仪规范衔接起来,分两个部分作为完整序列,统筹安排内容章节。

本教材的特色是:紧密结合秘书工作性质,展开对于公共关系相关理论的梳理和阐述,将与秘书紧密相关的公关工作和秘书的礼仪规范结合起来,省略“公共关系学”课程中与秘书工作关系不大的部分,并坚持理论与实践相结合,将着眼点放在提高学生的理论水平和应用能力上,力求对高级秘书具有指导意义。

二、秘书公关与礼仪的研究对象和主要内容

任何学科都有自己的研究对象和研究领域。秘书公关与礼仪的研究对象是组织或秘书机构所涉及的公共关系工作和秘书的行为礼