

湖南省独立学院教学改革专用教材

主 审 钟定铭
主 编 王小兵 温 辉
副主编 许春英 黄 琴
陈 廉 郭毓东

公关与礼仪

www.csupress.com.cn

中南大学出版社

Public

湖南省教学改革立项课题
湖南省独立学院联席会 组织编写

Relations and Etiquette

紧扣独立学院学生礼仪教育实际，从大学生的衣、食、住、行到其言谈举止、日常交往，从家庭、校园、办公室到求职就业、商务谈判乃至国际交往，从大学生现在到将来将会面临到的求学、就业、生活方方面面的问题，本书皆对其相关礼仪知识进行了详细介绍。



公 关 与 礼 仪

主 审	钟定铭	
主 编	王小兵	温 辉
副主编	许春英	黄 琴
	陈 廉	郭毓东

中南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公关与礼仪/王小兵等主编. —长沙:中南大学出版社,2008.8
ISBN 978-7-81105-659-4

I.公... II.王... III.公共关系学-礼仪 IV.C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第125908号

公关与礼仪

主编 王小兵 温 辉

☐责任编辑 何彩章

☐责任印制 汤庶平

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-8876770

传真:0731-8710482

☐印 装 长沙市华中印刷厂

☐开 本 787×1092 1/16 ☐印张 10.5 ☐字数 240千字

☐版 次 2008年11月第1版 ☐2008年11月第1次印刷

☐书 号 ISBN 978-7-81105-659-4

☐定 价 20.00元

图书出现印装问题,请与经销商调换

《湖南省独立学院教学改革专用教材》编审委员会

主任委员 李厚德 邹冬生

委 员 (按姓氏笔画为序)

王海东 邓双喜 刘巨钦 刘国权 余佐辰

周长安 张合平 李光中 陈勃生 陈 熙

侯国宏 柳克奇 荆光辉 钟定铭 郭迎福

《公关与礼仪》编写委员会

主 审 钟定铭

主 编 王小兵 温 辉

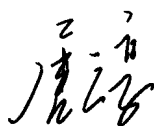
副主编 许春英 黄 琴 陈 廉 郭毓东

编 委 (按姓氏笔画为序)

丁 梦 王小兵 付 华 许春英 陈 廉

罗 珍 胡青青 黄 琴 温 辉 郭毓东

总 序



作为中国高等教育制度创新产物的独立学院，自产生以来已走过了九年历程。在短短九年的时间里，普通高校采用民办机制吸收社会力量参与办学的独立学院，快速崛起，成为我国高等教育重要的新的增长点，据 2007 年教育事业统计，全国共有独立学院 318 所，在校生 186.6 万人，占全国民办高等教育在校生总数的 53.4%；其中，独立学院本科在校生 165.7 万人，占全国民办本科高等教育在校生总数的 88.7%。独立学院对实现高等教育大众化、深化高等教育改革发挥了重要作用。

根据教育部关于独立学院培养适应地方、区域经济社会发展需要的“本科应用型高级专门人才”的指示精神，相对而言，独立学院培养的学生既要有较系统的学科基础理论，具有一定的创新与技术革新的理论能力，又要有较强的动手能力、应用技术的能力。亚里士多德曾经将人类的知识分作三大类：纯粹理性、实践理性和技艺，作为中国高等教育制度创新产物，独立学院的人才培养目标正要求将这三者完美地融合在一起。

教材，是体现教学内容和教学要求的知识载体及进行教学的基本工具，是高等学校学科建设成果的凝结与体现，也是深化教育教学改革、保障和提高教学质量的重要基础。教材对高等学校的存在与发展具有举足轻重的作用。今天，绝大多数独立学院的教材还是选用“一本”和“二本”教材，也有部分学校或专业选用高职高专的教材。相对于独立学院来说，前者内容深、理论性强，既不适合学生学习，也导致任课教师在教学上陷入困境；后者则理论过简，脱离了“本科”培养层次的要求。这显然有悖于独立学院培养目标的要求及其生源特点。组织教学改革，开发独立学院特色教材，是提高独立学院竞争力，实现其人才培养目标的迫在眉睫的工作。

2007 年 9 月 30 日，湖南省教育厅相关部门负责人、在湘 15 所独立学院院长和中南大学出版社负责人齐聚中南大学铁道校区举行了“湖南省独立学院教材研讨会”，拉开了合力打造“湖南省独立学院教学改革专用教材”的序幕。此后，历经梯次开发湖南省独立学院特色教材规划制定、主参编人员甄选、书稿评审等，湖南省教育厅高等教育处和民办教育处负责人、在湘独立学院母体学校领导和湖南 15 所独立学院负责人都对之予以了高度关注、认真督察和最大支持。

今天，由湖南省独立学院联席会组织编写、中南大学出版社出版的“湖南省独立学院教学改革专用教材”终于陆续正式出版并投入使用，这既是湖南省教育厅教学教改立项课题“独

立学院人才培养与配套教材建设与研究”的标志性成果之一，又是推动广大独立学院师生教学相长、教学相得，提高独立学院毕业生就业核心竞争力的一项基础性工作，很有意义。

湖南省独立学院教学改革专用教材的建设符合在新机制、新模式下探索和创新高层次应用型人才培养的要求。编写工作围绕“够用”“实用”“与全面素质教育相结合”三个原则进行，以独立学院的办学性质、专业设点、培养目标、教学要求为依据，深入浅出，着力引导广大独立学院师生实现社会需要和学校教育的准确对接。

遵循“够用”原则，教材编写打破传统理论体系，通过行业分析和任务分析方法确定课程内容。即将某一行业的总要求分解为若干工作任务，然后按实际需要确定每一任务的具体能力要求及相应的知识与技能要求，然后将任务所需知识和技能按难易程度、逻辑关系以及这些任务在今后实际工作中的重要性加以系统地组织编排，使之成为以形成某方面能力为目标的教学单元。采用这种完全根据实际需要确定教学内容的方法，使这套应用型本科教材要求的“够用”原则有了实实在在的根据。

秉承“实用”原则，强调新技术、新工艺，突出技能训练，注重可操作性。教材编写人员充分了解本课程在实际应用中的情况后，将用人单位的需求正确地反映到教学活动中和教材编写中，通过典型案例的综合应用，增加学生在实际工作中解决问题的能力，引导学生从“认识、实践，再认识、再实践”的过程中对知识进行系统理解。在教材的编排上，打破了研究性教材的编写套路，先易后难，确保基础知识的有效教学。

坚持“与全面素质教育相结合”原则，教材的编写服务于应用型、外向型、复合型人才的培养模式，适合应用型本科院校的办学特色，注重对独立学院学生人格魅力培养、社会生存能力培养 and 创新能力培养。根据完善知识结构、提高综合素质的要求，加强科学知识、科学精神、科学方法的培训，开展文学、艺术、历史等人文知识的学习，着力提高广大独立学院学生的科学素养和文化素养，以有效提升独立学院毕业生的就业核心竞争力。

“湖南省独立学院教学改革专用教材”贯彻了为培养“应用型高级专门人才”的教学和科研服务的基本原则。主参编人员选用有多年独立学院教学经验、治学严谨的优秀教师。在教学上各有所长、来自不同独立学院的教师以高度的社会责任感，协同配合，相互启发，相互砥砺，一起讨论写作提纲、体例和书稿，并在部分高校试用，根据教学效果修订书稿。民办教育将对我国整个教育体制改革产生深刻的影响，对于正在迅速发展中的独立学院来说，抓住教材建设这一重要环节，加强各科教材、特别是适应独立学院专业特点和教学要求的应用型教材的建设，是实现长期稳步发展的基本保障，也是体现独立学院办学特色的基本要求。我们要适应新形势新任务的要求，针对独立学发展的实际需要，统一规划，总结经验，加以完善，努力把教材的编写工作做得更好，将之打磨成在全国有一定影响的高质量的独立学院经典教材。

序

王汉青

我国素有“礼仪之邦”之美称，礼仪文化源远流长，也正因如此，礼仪被称为中华传统美德宝库中的一颗璀璨的明珠。身居礼仪之邦，应为礼仪之民。知书达理，待人以礼，应当是当代大学生的一个基本素养。那么，礼仪是什么？礼仪是一种社会规范，是调整人们在社会中相互关系的行为准则。公关礼仪则反映了人们在共同生活、彼此交往中最一般的道德关系，是保证交往活动顺利进行和社会生活正常秩序的重要因素。对大学生进行系统的礼仪教育可以丰富他们的礼仪知识，让他们明确地掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范，并指导他们在实际生活中如何按照公关礼仪规范来约束自己的行为，并把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来，这样才能使我们的大学生真正做到“诚于中而行于外，慧于心而秀于言”，真正成为名副其实的天之骄子。

公关礼仪是一门具有较强的实践性和实用性的学科。众所周知，我们对非礼仪专业学生进行礼仪教育，授课时间也不能安排太多，理论也不必过深。如何多、快、好、省地给广大大学生上好礼仪这节课，就决不是一件轻松的事情，其关键要在理论与实践之间把握好一个度。理论要讲，但毕竟他们不是礼仪专业的学生，过深则易陷于枯燥，过浅则易流于庸俗。本书作为湖南省独立学院的统编教材，较好地解决了这个问题，其显著的特点就

在于以下三点：

首先，教、学、用相结合。现代公关礼仪讲究尊重，强调沟通，重视认知，力求互动。“教”能加强礼仪常识修养的培养与指导；“学”能鼓励学生主动自觉地学习礼仪常识；“用”能引导学生在日常生活中学以致用，注重点滴实践和积累。本书好在把握好了理论与实践之间的度，把现代公关礼仪的理论与其实务知识结合起来，新颖别致地做到了理论与实践的有机结合，理论阐述细致深入而不啰嗦重复，实践指导生动风趣而又极具操作性，真正做到了教、学、用相结合。

其次，逻辑清晰，可读性强。参与本书编撰工作的同志，既有多年从事公关礼仪教学与研究，并躬身公关礼仪实践的大学教师，更有多年直接从事公关礼仪实践指导的高校管理负责人，能较透彻地把握当代大学生的特点，并切中时弊，极具针对性和条理性地对大学生现在、未来在公关活动中将遇到且必须遵循的各种礼仪知识进行传授，故本书阐述既具体详尽，逻辑清晰，又具有很强的现实意义和可读性。

第三，案例生动，语言流畅。《现代公关礼仪》这本统编教材不仅较全面深刻地阐释了“礼”的内涵，介绍了“礼”的起源和“礼”文化的具体意蕴，而且还较全面地介绍了日常生活中的各种礼仪。语言流畅、重点突出、结构完整、案例生动。

总之，本书既是一本丰富的生活百科全书，也是对当代大学生进行公关礼仪教育的一部难得的好教材。

目 录

第一章 现代公关与礼仪概述	(1)
第一节 现代公关礼仪的内涵与作用	(1)
第二节 公关礼仪的要素与性质	(5)
第三节 公关礼仪的形成与发展	(8)
第二章 仪表仪态礼仪	(13)
第一节 仪容礼仪	(13)
第二节 着装礼仪	(17)
第三节 仪态礼仪	(24)
第三章 饮食礼仪	(30)
第一节 饮食文化概述	(30)
第二节 中餐礼仪	(31)
第三节 西餐礼仪	(37)
第四节 宴会礼仪	(40)
第四章 出行礼仪	(44)
第一节 行路礼仪	(44)
第二节 电梯礼仪	(46)
第三节 入住酒店礼仪	(47)
第四节 交通礼仪	(49)
第五章 语言礼仪	(55)
第一节 语言艺术概述	(55)
第二节 即席演讲礼仪	(57)
第三节 谈话礼仪	(61)
第四节 电话礼仪	(63)
第六章 交往礼仪	(66)
第一节 拜访礼仪	(66)
第二节 见面礼仪	(68)
第三节 馈赠礼仪	(77)
第四节 舞会礼仪	(80)

第五节 婚庆礼仪	(84)
第六节 探病礼仪	(86)
第七章 现代大学生礼仪	(90)
第一节 大学生礼仪教育概述	(90)
第二节 家庭礼仪	(93)
第三节 校园礼仪	(95)
第四节 中国风俗节日简介	(99)
第八章 大学生求职礼仪	(104)
第一节 求职仪表仪容准备	(105)
第二节 求职行为礼仪	(108)
第三节 求职面试礼仪	(109)
第四节 求职礼仪类型	(111)
第九章 职场礼仪	(120)
第一节 职场礼仪的基本特征	(120)
第二节 办公室礼仪	(121)
第三节 会务礼仪	(127)
第四节 商务谈判礼仪	(130)
第十章 涉外礼仪	(138)
第一节 外事接待礼仪	(138)
第二节 涉外商务礼仪	(141)
第三节 各国民俗礼仪	(145)
参考文献	(152)
后 记	(155)

第一章 现代公关与礼仪概述

教学目标

了解公关礼仪的产生原因、历史沿革与发展，理解公关、礼仪等的概念、性质、地位及其作用，掌握社交礼仪的原则，最终明确什么是现代公关与礼仪，为什么要学习现代公关与礼仪。

第一节 现代公关礼仪的内涵与作用

一、现代公关礼仪的概念

(一)什么是公关

要掌握公关礼仪的概念，我们先要了解什么是公关，什么是礼仪，现代意义上的公关礼仪，其形成是与人类社会从自然经济形态到市场经济形态的进程同步发展的。“公共关系”也称“公众关系”，译自于英文“Public Relation”，中文简称为“公关”。“公共关系”一词最早出现于1802年，是由美国总统托马斯·杰斐逊在议会宣言中使用的。在长期使用的过程中，人们赋予了“公共关系”以相当多的内涵。人们在使用“公共关系”一词时，在不同的场合有着不尽相同的含义。归纳起来，“公共关系”的基本含义主要有六种：公共关系意识、公关关系学、公共关系状态、公共关系活动、公共关系事业、公共关系职业。

公共关系意识是现代的一种文明观念，又是一种开放的现代经营管理思想。公关意识为社会所普遍承认和接受，是在1929年资本主义世界经济大危机之后。公关关系意识主要包括塑造形象意识、公众意识、信息交流意识、全员参与意识、协调均衡意识、整体效益意识、合作意识、未来意识以及社会责任意识等，其中，塑造形象意识是整个意识体系的核心。

公共关系学是指在发展中形成的以研究公关活动规律、探讨公共关系运作方法为宗旨，综合了现代管理学、社会学、心理学、传播学等多种学科特征的一门新型学科。

公共关系状态是指一个组织所处的社会关系和社会舆论状态,也就是这个组织在公众心目中的形象。社会关系状态是指一个组织与其相关公众之间的联系的程度,如相互间的关系是密切还是疏远,是融洽还是紧张,是合作还是对抗,等等。社会舆论状态是指一个组织在公众舆论中的反应程度,如是赞赏还是反对,是热情还是冷漠,等等。当人们说要“注意组织的公共关系”的时候,就是指要注意维护和完善组织的良好的公共关系状态。社会组织的公共关系状态是客观存在的,是不以组织的愿望为转移的。任何社会组织,不管你是否意识到,是否喜欢它,总处于一定的公共关系状态中。从这个意义上讲,公共关系状态的历史同人类社会组织产生的历史一样悠久。

综上所述,公共关系概念可以界定为:它是社会组织或个人为了树立良好的社会形象,运用传播沟通的手段来获得内外公众的理解和支持,以实现共同利益的一种“内求团结,外求发展”的经营管理科学和艺术。

(二)什么是礼仪

中国自古就是礼仪之邦,“礼仪”在我国历史上源远流长。“礼”原是宗教祭祀仪式上的一种仪态,《说文解字》就说:“礼,履也,所以事福致福也。”所以,礼最初的意思是举行仪礼,祭神求福,它并没有等级制度的伦理道德方面意义。在阶级社会出现后,人类开始有等级之分,宗教祭祀也随之出现了身份的限制和区分,于是,作为宗教祭祀仪态的“礼”便开始具有了社会身份区分的内容,逐渐转化为奴隶社会和封建社会的一种身份制度。如儒家认为理想的封建社会秩序是贵贱、尊卑、长幼、亲疏有别,要求人们的生活方式和行为符合他们在家族内的身份和社会、政治地位,不同的身份有不同的行为规范,这就是“礼”。这时“礼”具有鲜明的阶级性和差别性。孔子说“礼者何也,即事之治也。君子有其事,必有其治。治国而无礼,譬犹瞽之无相与,伥伥乎其何之……”孔子认为,礼是做事的方法。在孔子心目中,“礼”为治理国家社稷之准绳,是建设军队、获取军事胜利的根本保证,同时也是衡量政治的标准尺度。如果丧失了“礼”,国家便陷于混乱无序,军队建设和军事胜利则失去了保障。孔子亦说:“礼者,敬人也。”“礼”的含义是尊重。所以,“礼”也被认为是一项做人的基本道德标准。

《说文解字》说:“仪,度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。现代意义上的“仪”,主要包含如下几种意思:

- ① 人的外表或举动:仪态、仪表、威仪(使人敬畏的严肃容貌和举止)。
- ② 按程序进行的礼节:仪式、仪仗、司仪。
- ③ 礼物:贺仪、谢仪。
- ④ 法制、准则:仪刑、“设仪立度,可以为准则”。

在西方,“礼仪”一词,源于法语的“Etiquette”,原意是法庭上的通行证。英美人用这个词来表达尊重他人、注重礼节的必要程序。

任何“礼”的基本道德要求,都必须借助于规范的,具有可操作的“仪”,才能恰到好处地得以表现。就礼仪而言,没有“礼”,便不需要“仪”;没有“仪”;则又难以表现“礼”。从中西方对“礼仪”一词的定义,我们不难看出,礼仪不仅是实现公共关系人际沟通和公众交往的纽带和重要手段,而且是公共关系人员思想修养、精神风貌、行为方式的综合表现。

人是社会动物,不能离群索居,必须进行团体生活,所以不论是家庭生活或是社交场合,其进退都应有适当的节度,尊重彼此的行为言谈,维系社会纲纪及群众秩序。

礼仪就是治事待人的准则,是人们在社会交往过程中形成的并得到共同认可的各种行为规范,它是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼仪是人类精神文明的产物,它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。

(三)什么是公关礼仪

公关礼仪,即公共关系礼仪,广义的公关礼仪一般简称礼仪,是指社会主体在公众交往过程中必须遵循的礼仪规范,是现代人与人之间、人与组织之间、组织与组织之间用以沟通思想、联络感情、促进了解、达成共识、构造和谐环境,最终塑造良好形象的一种行为准则。它是一个人或组织精神风貌、素质水准的集中体现。

二、现代公关礼仪的作用

公关礼仪是社会主体在公众交往过程中运用礼仪规范自身行为,谋求形象效益的一种礼节活动。它不仅能规范人们自身的行为准则,而且能密切其与外部公众的关系,扩大社会主体的社会影响,提高自我形象,增进经济效益和社会效益。礼仪的作用主要表现在公共关系和人际关系中。

礼仪在公共关系中的地位和作用十分重要,它是社会公德、职业道德等的行为规范,又协调着公共关系中的诸多关系。这主要表现在两个方面:对主体社会组织而言,它是组织中的某些道德规范,又是组织成员必备的技能;对客体公众而言,它是社会行为规范。如一家商店,礼仪体现在它的职业道德要求的某些规章制度上,又表现在营业人员接待顾客的文明礼貌之中;而对顾客来说,则也应遵守与商店打交道的某些社会公德,包括尊重营业人员工作,等等。公共关系有内部与外部的诸多关系,如职工关系、股东关系、顾客关系、邻里关系、政府关系、媒介关系,等等。礼仪在诸多关系中就像润滑剂一样起着协调作用。

公关礼仪可以规范内部公众的言行,协调领导和员工的关系,使全体员工团结协作,为实现组织目标而共同努力。员工的团结协作是组织取得出色成就、理想效益的坚实基础。如果每个员工都能遵循公关礼仪,互相尊重,讲仪表,懂礼貌,那么,员工就能和睦相处,同心同德地搞好协作,这样便能提高工作效率,保质保量地完成任务。

公关活动中,也离不开规范的礼节和仪式(仪典),如开业庆典等。公关人员的举止言

行、衣帽服饰等符合公关礼仪的要求,不仅反映出个人,而且某种程度上也代表着所在社会组织的形象,是社会组织形象的一种外显形式。

礼仪在人际关系中的作用更是显而易见的。首先,礼仪是协调人际关系的调节器。人际关系具有互动性。这种互动性表现为思想和行为的互动过程。如当你妨碍了对方,你表示歉意后,对方还之以友好的微笑;当你遭遇不幸,朋友会伸出友谊之手帮助你。人与人之间的互谅、互让、相亲相爱,等等,都是这种互动行为产生的效应,而这些互动行为往往以礼仪为手段去完成行为的过程。其次,礼仪又是人际关系的标尺。人们常以“远”“近”“亲”“疏”“厚”“薄”来形容人与人之间关系的密切程度。人与人之间的交往中,往往也根据不同程度,采用不同的礼仪去交往。如亲密朋友之间的交往与一般相识的朋友之间交往的礼仪方式就有不同。当今时代,是个全面开放的时代,礼仪在人际关系中的协调作用也就显得更加必要、更加活跃、更加不可缺少了。

礼仪是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。概括地说,礼仪的作用主要有:

1. 尊重的作用

尊重的作用即向对方表示尊敬、表示敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为,蕴含着彼此的尊重。

2. 约束的作用

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,久而久之,便成为社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束,自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束,甚至以法律的手段来强迫。

3. 教化的作用

礼仪具有教化作用,主要表现在两个方面:一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗,它对全社会的每个人,都有教化作用,都在施行教化。另一方面,礼仪的形成、礼仪的完备和凝固,会成为一定社会传统文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代,世代相继、世代相传。在社会进步中,礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

4. 调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系中,在发展健康良好人际关系中,是有其重要作用的。

第二节 公关礼仪的要素与性质

一、公关礼仪的要素

公关礼仪是社会组织在与公众交往过程中其组织成员必须遵循的礼仪规范和行为准则。而这些规范和准则组成一个有机的整体,也就是公关礼仪,它本身并不是一个抽象的东西,而是由若干个要素所组成的一套完整的礼仪系统。

从个人角度来看,其主要包含六要素:

第一,仪容,是指一个人个人形体的基本外观。

第二,表情,通常主要是一个人的面部表情。

第三,举止,指的是人们的肢体动作。

第四,服饰,是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称。

第五,谈吐,即一个人的言谈话语。

第六,待人接物,具体是指与他人相处时的表现,亦即为人处世的态度。

从公共关系角度来看,其主要包含五要素:

(一) 礼节

礼节是人们公共关系活动过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容,反映着对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。当今世界是个多元化世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、人生观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

(二) 礼貌

礼貌是指公关人员在公众活动过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼、尊重他人已成为日常的行为规范。

(三) 仪表

仪表是指公关人员的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

(四) 仪式

仪式指行礼的具体过程或程序,它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为的约定俗成的。在现代礼仪中,仪式有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就不合礼仪。

(五) 礼俗

礼俗即民俗礼仪,它是各种风俗习惯的统称,也是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并植根于人们心灵之中,在一定的环境中经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

二、公关礼仪的性质

广泛意义上的现代公关礼仪包括个人礼仪和公共关系礼仪(简称公关礼仪)。从本质上讲,公关礼仪是追求和创造真、善、美的统一,这也是所有礼仪的共性,但是它又不同于一般的个人礼仪,它是公关人员代表本组织处理内外关系时应遵循的规矩、礼节等行为规范。所以它不仅仅是公关人员自身素质的体现,更是其所代表的社会组织形象的体现,公关礼仪的这种双重性正是其特性所在。因此,它与个人礼仪的特性区别表现在以下几个方面:

① 个人礼仪注重体现自身修养、素质,而公关礼仪更注重宣传性、影响性。在一般的社会交际活动过程中,每个人的言行举止、衣帽服饰只体现其个人的素质和修养,目的在于给对方留下良好的印象。而一定的社会组织成员所遵循的公关礼仪是为了宣传其组织的观念,使其组织在公众中有一定的影响力。

② 个人礼仪注重继承性,而公关礼仪更注重时代发展性。用最能打动人心的方式进行使人接受的礼仪活动是紧跟时代需要而变化发展的。

③ 个人礼仪主要目的在于塑造自身形象,而公关礼仪的主要目的在于树立组织形象。因为,公关人员的一言一行无不代表其组织的形象。因此,在组织与公众的交往活动中,公关礼仪起到调节组织行为的作用:形成和谐、融洽、合作的公众关系;创造良好的社会效益,以获得社会和公众对组织的好评;防止和纠正公众对组织形象的歪曲,以利于组织不断地改善公众环境;加强与公众的合作和联系,以提高组织在社会与公众中的知名度和美誉度,树立良好的组织形象。

④ 个人礼仪具有民族性，而公关礼仪除民族性外，还具有国际性。和其他民族交往，就要熟悉他们的风俗习惯，以利于共同发展。

三、公关礼仪的基本原则

公关礼仪的基本原则是指社会主体在公众交往过程中，为塑造自身形象而必须遵循的准则。因而它除了要遵循人类共同拥有的交往原则外，还应坚持以下几个方面的原则：

（一）系统整体性原则

礼仪是一个成熟的体系，经过几千年的发展，已经具备很强的整体性。如在对外交往和公关交往中，应注意所采集信息的完整，因为来宾或合作对象的性别、年龄、国籍、洲籍、民族、宗教、信仰、职业等都决定了对方适应并喜好什么样的礼仪接待。同时，公关礼仪活动的整个过程也是一个连续的过程，如在商务礼仪中，从接触对方到会谈到商洽到达成协议的整个过程中，应该时时注意所采取的礼仪方式，搞错任何一个环节都可能前功尽弃，得不偿失。

（二）公平对待原则

“投之以桃，报之以李”和“礼尚往来”千百年来一直是我国传统文化所提倡的为人处世的原则，在当今社会，它仍然具有重要的时代意义。社会交往中每个人都希望得到对方的尊重和理解，傲慢、冷漠或曲意逢迎，都会被视为不礼貌，也为世人所不齿。因此，在公共关系活动中，公关人员应公平大方、不卑不亢、热情又有节制，这样才能给组织塑造一个良好的形象，从而使组织在公众中享受崇高的美誉。

（三）遵时守约原则

随着现代社会生活节奏的加快，生活内容的日益丰富，时间变得非常宝贵，真所谓“一寸光阴一寸金，寸金难买寸光阴”。因此，在公共活动中，遵时守约变得尤为重要，无论什么理由，不遵时守约都是一种对对方不礼貌的行为，再正当的理由失约后都应向对方表示歉意。

（四）尊重习俗原则和风俗禁忌原则

“十里不同风，百里不同俗”“到什么山唱什么歌”“进门见礼，出门问忌”，这些格言充分说明了尊重不同风俗与禁忌的重要性。特别是在对外交往和公关交往中不懂外国禁忌，不懂不同民族的禁忌，都可能会造成不愉快的后果。

（五）和谐适度原则

使用公关礼仪时一定要具体情况具体分析，因人、因事、因地而恰当地处理。“物过之而不及”，如果超过了公关礼仪的一定的限度，就会给对方留下一种不真诚的感觉，因此，在公关礼仪活动中尤其要注意言谈举止一定要适度，适可而止，营造一个和谐的交谈氛围。