

中等专业职业技术学校试用教材

公关礼仪基础

徐厚模 高惠 主编

成都科技大学出版社

公关礼仪基础

主编 徐厚模 高 惠
编著 谭力贤 罗 杰 李晓灵

(川) 新登字 015 号

责任编辑: 毕腾弟 王影聪 苏 林

封面设计: 罗 光

公关礼仪基础

主编 徐厚模 高 惠

编著 谭力贤 罗 杰 李晓灵

成都科技大学出版社出版发行

中科院光电所印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 6.5625

1993 年 8 月第 1 版 1997 年 9 月第 4 次印刷

字数: 140 千 印数: 9001—14000

ISBN7-5616-2201-5/G·504

定价: 7.00 元

说 明

根据《国务院关于大力发展职业技术教育的决定》和《中国教育改革和发展纲要》的精神,我国职业技术教育得到迅猛发展,培养了一大批初级技术人才和管理人才。随着社会主义市场经济的进一步发展,各行各业对中等职业技术人才的要求越来越高,根据国家教委关于制定教学计划及课程设置的有关意见,为满足各类中等职业技术学校的迫切需要,我们编写了这本《公关礼仪基础》,作为中等专业学校、中等技工学校、职业高级中学的公共必修教材,也可作为普通高中学生的选修课教材。

在教材编写过程中,我们注重基础知识传授和基本素质训练的结合,力求体现科学性与实用性的统一。但由于时间紧、水平有限,不当之处,恳请广大师生及读者提出批评和建议,以利修改完善。

该教材主编是徐厚模、高惠。各章执笔人是:1—3章,李晓灵;4—5章,谭力贤;6—8章,罗杰。在编写过程中,我们广泛参阅了国内外大量的公共关系学及礼仪方面的书籍,在此对作者表示诚挚的谢意。

编者

1993年5月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 什么是公共关系	(1)
第二节 什么是礼仪	(7)
第三节 为什么要学习公共礼仪	(14)
第二章 公共关系的职能与对象	(16)
第一节 公共关系的职能	(16)
第二节 公共关系的对象	(25)
第三章 公共关系的手段与技巧	(34)
第一节 公共关系活动模式	(34)
第二节 公共关系与新闻传播	(38)
第三节 公共关系与广告传播	(43)
第四节 公共关系与其他传播手段	(48)
第五节 公共关系主题活动	(51)
第四章 部门公共关系	(57)
第一节 生产企业公共关系	(57)
第二节 商业企业公共关系	(67)
第三节 旅游服务业公共关系	(74)
第四节 政府公共关系	(82)
第五章 公共关系组织机构与从业人员	(87)
第一节 公共关系部	(87)

第二节	公共关系公司	(93)
第三节	公共关系从业人员	(97)
第六章	公关人员的仪表与风度	(110)
第一节	仪表与风度的内涵及构成因素	(110)
第二节	仪容	(111)
第三节	仪态	(121)
第四节	服饰	(126)
第五节	修养与风度	(133)
第七章	日常礼仪	(139)
第一节	见面的礼节	(139)
第二节	接待的礼节	(148)
第三节	拜访的礼节	(155)
第四节	馈赠的礼节	(157)
第五节	电话与信函中的礼节	(161)
第六节	业务洽谈中的礼节	(166)
第七节	舞会与宴会的礼节	(170)
第八章	典礼与仪式	(186)
第一节	庆典仪式	(186)
第二节	签字仪式	(193)
第三节	其他典礼与仪式	(196)

第一章 绪论

公共关系与礼仪作为一种先进的经营管理方式与人际交往艺术,在本世纪 80 年代初逐步进入我国企业的经营管理和人们的社会交往活动中,并被人们认识、接受和推崇,作为生活在当今文明国度、礼仪之邦的现代人,应该了解并掌握公共关系与礼仪的基本知识,以适应社会的需要。

第一节 什么是公共关系

一、公共关系的定义

“公共关系”一词源于美国,其英文名称为 Public relations,可译作“公共关系”、“公众联络”、“群众关系”等,在我国广州及台湾、香港等地,人们习惯将公共关系简称为公关(P. r.)。

公共关系的定义,国内外有各种不同的解释:

《不列颠百科全书》对公共关系的定义是:“旨在传递有关个人、公司、政府机构或其他组织的信息,并改善公众对于其态度的种种政策或行动”。

国际公共关系协会关于公共关系的定义是:“公共关系是一种管理功能。它具有连续性或计划性。通过公共关系,公立的和私人的组织和机构试图赢得同它们有关的人们的理解、同情和支持——依靠对舆论的估价,以尽可能地协调它

们自己的政策和做法；依靠有计划的、广泛的信息传播，以赢得更有效的合作，更好地实现它们的共同利益。”

1978年8月在墨西哥城召开的世界公共关系协会第一次大会上，会员们通过了以下定义：“公共关系的实施是一门艺术和科学，它分析趋势，预测后果，向组织领导提出建议，并执行一系列有计划的既为组织又为公众利益服务的行动方案。”

中国社会科学院新闻研究所公共关系课题组对公共关系的定义是：“所谓公共关系，就是一个企业或组织，为了增进内部及社会公众的信任和支持，为自身事业发展创造最佳的社会关系环境，在分析和处理自身面临的各种内部和外部关系时，采取的一系列科学的政策与行动。”

类似的定义还有很多，从这些定义我们可以看出，不管在语言上怎样表述，公共关系至少包括以下三个要素：

公共关系的主体：一个社会组织，即依法成立的从事生产、经营和其他社会服务活动的企业、事业单位，机关，团体等。公共关系为每一个社会组织所存在和需要。

公共关系的客体：即公共关系活动的实施对象，包括与该社会组织有关的所有内部和外部公众，如内部员工、股东、外部的顾客、原料商、经销商、新闻机构、政府部门、金融机构、社区组织及居民等。

公共关系的媒介：传播沟通。协调主体与客体的关系需要以传播沟通为媒介，包括大众传播（新闻传播、广告传播等）、人际传播（交际活动等），每一个社会组织都是通过大量的传播沟通手段来协调和维持与公众的良好关系。

从以上分析可以看出，公共关系是指一个社会组织为了

塑造良好的形象，以传播沟通为手段，对公众所采取的一系列努力和活动。

二、公共关系的起源与发展

虽然“公共关系”一词近十多年来才从国外传入我国，公共关系学科和公共关系职业的产生也不过几十年的历史，但是，公共关系作为一种客观存在的社会关系，作为一种思想和行动方式都是古已有之。

1. 人类早期的“公共关系”

早在 2300 年前，古希腊学者亚里士多德在其著作《修辞学》中便强调了传播者的可信性，提出要使用动感情的呼唤以影响听众，并把修辞看作是争取和影响听众的思想和行为的艺术。据此，有人认为《修辞学》是人类最早的公共关系著作。

古罗马时期，罗马人便创造了“公众赞同”、“公众反对”等词汇，并认为“公众的声音就是上帝的声音”，可见，当时的人们已认识到公众的力量和尊重公众意愿的重要性。

我国春秋战国时期，孔子提出：“与朋友交，言而有信”、“有朋自远方来，不亦乐乎？”，道明了交友之道；孟子的“天时不如地利，地利不如人和”则一针见血地指出保持人与人之间和谐关系的重要性。西汉时期，“张骞通西域”，明代的“郑和下西洋”等历史事实充分说明人们已认识到公共关系在政治经济活动中的重要作用，而“酒店门前三尺布，过来过往寻主顾”、“百年老店”、“如假包换”、“童叟无欺”等则可见出生意人的匠心和经营之道。

由此可见，公共关系作为一种客观存在的社会关系，作为一种思想和行动方式，确实是古已有之，但它与近代和现

代的公共关系活动有着一定的区别，只能称作是类似公共关系的活动。

2. 近代公共关系事业的兴起

近代公共关系事业起源于美国的“便士报运动”和“扒粪运动”。

19世纪30年代，美国本杰明·戴伊创办了《纽约太阳报》，因为只需一便士就可买到一份，故又叫“便士报”。由于该报价格低廉，加之面向普通人，以广大市民为读者对象，因而报纸发行量迅速增长，一些急欲宣传自己的社会组织便雇佣一些人来撰写煽动性新闻，以扩大自己的影响，甚至不惜歪曲、捏造事实，制造大量的“神话”以吸引读者，这一时期，公众常常被愚弄，现代传播手段被滥用，被认为是公共关系发展史上的“便士报运动”时期。

19世纪后期，随着美国经济的飞速发展，资本主义逐步由自由竞争走向垄断集中，一些大财团和金融寡头控制了国家的经济命脉，为了达到其巧取豪夺、聚敛财富的目的，他们一方面无视员工的利益和要求，一方面又忽视社会公众的需求和态度，甚至对新闻媒介采取消息封锁的态度。这些所作所为，激化了与公众之间的矛盾，一些新闻工作者受欧洲人文主义思想影响，便主动出来为公众鸣不平，他们以追求公正和平等为信念，并自诩为“清垃圾者”，以各种途径搜集垄断寡头们的丑闻劣行在报刊上予以揭露，这就是公共关系发展史上有名的“扒粪运动”或“揭丑运动”时期。

扒粪运动的冲击，使工商企业逐步认识到社会舆论和新闻媒介的重要性，于是，不少企业便专门聘请有关人员从事改善企业与新闻媒介关系的工作，艾维·李曾任《纽约时

报》等几家报纸记者，在其五年的记者生涯中，他敏锐地感觉到尊重民众的集体智慧，真实坦诚地公布事实真相的重要性，并于1903年成立了“宣传顾问事务所”，专门为企业和其他社会组织提供传播和宣传咨询服务。他的“讲真话”和“公众必须被告知”的思想为公共关系的发展史揭开了新的一页，并使他成为“现代公共关系之父”。

3. 公共关系的现代发展

真正使“公共关系”这一用语流传和普及开来，并使公共关系正规化、科学化的是美国人爱德华·伯内斯(Edward L. Bernays)。他深入研究了公共关系产生的原因和当时的状况，并于1923年写成《舆论的凝结》(或译《舆论明鉴》)一书，他认为公共关系人员应促使企业履行社会责任和义务。同年，伯内斯首先把公共关系作为一门课程推上了纽约大学的课堂。第一次世界大战期间，伯内斯受威尔逊总统之聘，成为政府“公共信息委员会”的成员。1952年，伯内斯完成了《公共关系学》一书的写作。

第二次世界大战后，随着经济的恢复和发展，政治民主和经济民主更加深入人心，使公众更加关心自己的权利和利益，从而使公共关系得到进一步发展并走向成熟。随着战后美国对各国的经济援助，公共关系开始输入欧洲、亚洲、拉丁美洲、大洋洲的许多国家和地区，而本世纪60年代，跨国公司为占领海外市场而争取海外公众理解和支持的活动，又将公共关系带入发展中国家，使公共关系成为世界性的活动。

80年代初期，公共关系随着改革开放的洪流开始进入我国：

1981年，公共关系作为一种经营管理手段，首先出现在

深圳特区的一批中外合资企业中。

1983年，广州中国大酒店以公共关系部的名义召开了记者招待会。

1984年，深圳、珠海、广州、佛山及北京等地的一大批中外合资企业相继开展起公共关系活动。广州白云山制药厂首创国营企业设公共关系部的先河。

1985年，深圳举办了国内第一个公共关系培训班，公共关系作为一门职业吸引了越来越多的人。

1985年8月，中国环球公共关系公司成立。

1987年6月，中国公共关系协会在北京人民大会堂宣告成立。

1991年5月，第四届全国省市公众组织联席会议召开，会上通过了《中国公共关系职业道德准则》。

.....

纵观公共关系的发展史，可以看出公共关系作为一门科学与艺术，作为一种经营管理的方法与手段，确实在社会组织中发挥着重要作用，具有强大的生命力。

三、公共关系的本质特征

公共关系作为协调组织与公众关系的一门科学与艺术，与其他类似活动（如宣传活动、广告传播、交际活动等）相比，具有以下本质特征：

（1）以公众为对象 公共关系指的是一个社会组织与其相关的公众之间的关系，因此，公共关系的对象便是组织面临的广大公众，包括内部和外部的各种公众。

（2）以传播为手段 协调组织与公众之间的关系，离不开传播沟通手段（如新闻传播、广告传播、公共关系主题活

动等)，只有通过传播沟通，才能将组织的信息传递给公众，以增进公众对组织的理解、合作和支持。

(3)以美誉为目的 美誉是指公众对组织的认可和赞赏。在公众中建树良好的组织形象，提高公众对组织认可和赞赏的程度（美誉度）是每一个社会组织开展公共关系活动的最终目的。

(4)以互惠为原则 公共关系总是以一定的利益关系为前提的，因此，在公共关系活动中，必须奉行互惠互利的原则，以不损害组织和公众利益为前提。

(5)以真诚为信条 唯有真诚能赢得公众的信任。组织必须在公众心目中塑造一个真实的形象，才能取信于公众，任何夸大的、不切实际的手段都是不足取的。

(6)以长远为方针 公共关系不是一朝一夕的事，必须着眼于组织的长远利益，着手于平时的努力，不能只顾眼前利益，急功近利，否则将失去公共关系本身的作用与价值。

第二节 什么是礼仪

礼仪，我们并不陌生，它每时每刻都与我们同在：当你离家上学，要与家人道别；进入学校，要向老师、同学问好；家人或朋友生日之际，免不了买上生日礼物以示祝福；每逢佳节来临，总忘不了寄上贺卡或明信片，表达对朋友或亲人的问候……所有这些道别、问好、祝福、问候等都是礼仪的具体表现形式。

一、礼仪的定义

礼，古写“禮”，本谓敬神。东汉许慎《说文解字》把礼

仪解释为：“礼，履也，所以事神致福也。”《辞海》对礼的解释是：（1）本谓敬神，引申为表示敬意的通称；（2）为表敬意或表隆重而举行的仪式；（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。

在日文中，“礼仪”一词表示以诚相见，以心贴心。

今天，人们对礼仪的含义有了更深的、更广泛的理解，一般认为，礼仪是人类社会为维系正常社会生活而共同遵守的道德行为规范的通称，它表现为人们在日常生活和社会活动中的各种礼貌、礼节、仪表与仪式等，具体地讲，包括以下内容：

礼貌：指人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为规范。

礼节：指人们在交际场合迎来送往、相互问候、致意、祝愿、慰问等方面惯用的形式。

仪表：指人的外表，包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等内容。

仪式：指在重大节日或活动中举行的具有规范化、程序化的活动，如开幕式、发奖仪式、签字仪式等。

对于个人来讲，礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；对于社会来讲，礼仪是文明进步的标志，是社会的文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。

二、礼仪的历史沿革

中华民族素有“文明古国，礼仪之邦”的美称。礼仪在中国古代社会中占有重要的地位，它充斥着文化典籍，渗透到社会底层，无论是钟鼓鸣奏的庙堂朝廷，还是人烟稀少的穷乡僻野，无不有“礼”的存在；无论是地位显赫的高官贵

戚，还是出身低下的耕夫布衣，无不受到礼的影响。“不学礼，无以立”（《论语·季氏》）“礼”在中国古代占有重要的地位。那么，礼仪到底是怎样产生和发展的呢？

1. 原始礼仪

据考证，“礼”起源于古代的祭神活动。在原始社会，人类的祖先对于宇宙的斗转星移、四季更替、风云变幻、电闪雷鸣等奇特壮丽的自然现象感到神秘莫测和惊恐，凭着他们朴素的思维方式和质朴的感情，以为在这些自然现象的背后，有着一一种超自然伟力的万物之灵——神，于是便虔诚地向“神”跪拜打恭，以示崇拜祈求致福，由此而产生原始的“礼”，反复祭神的结果使得各种程序与方式逐渐完善和固定下来，“仪式”便应运而生。

原始礼仪带有浓厚的宗教迷信色彩，它建立在盲目、愚昧和幻想的基础上，原始社会的人们想象着通过祭祀，神一定会赐给他们幸福吉祥，并保佑他们风调雨顺、五谷丰登、儿孙满堂、六畜兴旺。至今，在一些原始部落仍可见到原始礼仪的痕迹。

2. 先秦礼仪

先秦是指殷商至秦统一六国前这一时期，是奴隶社会向封建社会过渡的时期，也是我国历史上的礼治时期。

西周“国学”以“六艺”（礼、乐、射、御、书、数）为教学内容，“礼”具有十分重要的地位，它担负着向学生传输道德观念和培养行为习惯的任务，不仅要求学生懂得“君臣之义”、“长幼有序”的道理，而且要让学生“演礼”，即表演各种礼节与仪式，这对于形成“郁郁乎文哉”的社会风气起到了一定的作用。

春秋战国时期，孔子提出“克己复礼”，周游列国，大倡礼仪之风，通过教育、游说、修订经典，使礼仪成为社会生活的重要组成部分，并通过其弟子代代相传和其著作的影响，使先秦礼仪对我国封建社会的社会风气产生了深远的影响。

儒家经典著作《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称为“三礼”，是我国最早最重要的礼仪论著，《礼记·曲礼》则是专讲礼貌礼节的章节。“人有礼则安，无礼则危。故曰：礼者，不可不学也。”（《礼记·曲礼》）道出了礼仪的重要作用；“言语之美，穆穆皇皇”指出了礼貌的基本要求，而《论语·雍也》：“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子”则对礼的内在与外在表现形式作了生动的描述。

孟子继承了孔子的政治思想体系，提倡以仁、义为中心的“仁政”、“王道”。他认为人性本善，把爱亲之心推及到爱他人，这就是“仁”，实行“仁政”，天下即可统一。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”强调了交往中双方要相互尊重。

荀子作为“青出于蓝”的孔门儒生，把儒家孔孟学说进一步发扬光大，在《荀子·劝学》中指出：“礼恭而后可与道之方，辞顺而后可与言道之理，色以而后可与言道之致。”对礼的不同层次与作用作了深入分析。

先秦时期，礼仪之风盛行，一方面有利于规范人们的行为，形成良好的社会风气，但另一方面，却也被统治阶级所利用，使礼仪逐步变成统治人民的工具。正如《周礼·天官》所说：“礼俗以驭其民。”礼仪的宗教迷信色彩已大大减弱，而政治色彩却愈来愈浓。

3. 封建礼仪

沿袭先秦礼仪的传统，我国在长达 2000 多年的封建社会中，礼仪一直被统治阶级所利用，形成维护封建统治的精神支柱。

封建礼仪的内容主要包括以下两类：

一类是关于国家政治的礼仪制度以及人们日常生活与社会交往活动中的行为规范，如祭祖、祈年、郊天、参圣等仪式，君臣之间、师生之间、朋友之间的礼节，同时还包括不同等级、不同身份的人在各种场合的言行、举止、服饰等的规范。

另一类是家庭礼仪，如祖孙之间、父子之间、兄弟之间、夫妻之间、婆媳之间以及主仆之间的礼节等。

封建礼仪的种类繁多，其要求也越来越严格，如关于跪拜的礼节就达九种：顿首、稽首、空道、肃拜、再拜、百拜、拱、揖、长揖等。由于其过于繁琐，成为禁锢人们手脚的绳索。

但封建礼仪中也有不少合理甚至是很有价值，值得继承和发扬的部分，如南北朝时期，颜子推为教训子孙写的《颜氏家训》20 篇，是他一生立身、治家、处事、为学的经验总结，被后人称为“家庭规范”。宋代朱熹从教 40 余年，编写的《小学》、《蒙童须知》等教材对儿童的教育，尤其是礼仪方面的教育是非常重要的。相传为南宋学者王应麟所著的《三字经》被人们誉为“古今奇书”，已被翻译成英、法、俄等多种文字，并被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。

封建礼仪以儒家学说和理学的道德原则为指导，其中有合理的和积极的方面，也有不少封建糟粕，必须采取批判继承的态度。