



全国高等教育自学考试

公关礼仪自学辅导

主编 / 全国高等教育自学考试指导委员会
李兴国



全国高等教育自学考试指定教材
公共关系专业（专科）

公关礼仪自学辅导

全国高等教育自学考试指导委员会 组编

主 编 李兴国

线 装 书 局
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

公关礼仪自学辅导/李兴国主编. —北京: 线装书局,
2003. 2

ISBN 7-80106-219-1

I. 公... II. 李... 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 (2003) 第 012102 号

书 名: 公关礼仪自学辅导

著作责任者: 李兴国 主编

责任编辑: 李可可 于 瑾

标准书号: ISBN 7-80106-219-1/G·61

排 版 者: 北京华正印刷厂

出 版 者: 线装书局

地 址: 北京市朝阳区春秀路太平庄 10 号 100027

印 刷 者: 北京华正印刷厂

880 毫米×1230 毫米 大 32 开本 7. 75 印张 150 千字

2003 年 2 月 第 1 版 2003 年 2 月 第 1 次印刷

印数: 5000 册

定 价: 10.00 元

出版前言

为了完善高等教育自学考试教育形式，促进高等教育自学考试的发展，我们组织编写了全国高等教育自学考试自学辅导书。

自学辅导书以全国考委公布的课程自学考试大纲为依据，以全国统编自考教材为蓝本，旨在帮助自学者达到学习目标，顺利通过国家考试。

自学辅导书是高等教育自学考试教育媒体的重要组成部分，我们将根据专业的开考情况和考生的实际需要，陆续组织编写、出版文字、音像等多种自学媒体，由此构成与大纲、教材相配套的、完整的自学媒体系统。

全国高等教育自学考试指导委员会
2002年9月

目 录

第一部分 概 述

- 一、公关礼仪的学科性质 (1)
- 二、公关礼仪的学科地位和作用 (3)
- 三、《公关礼仪》教材内容的基本框架 (4)
- 四、《公关礼仪》教材学习方法指导 (7)

第二部分 教材各章基本内容和重点难点

- 第一章 礼仪概论 (11)
- 第二章 个人礼仪 (50)
- 第三章 交际礼仪 (78)
- 第四章 语言礼仪 (100)
- 第五章 文书礼仪 (122)
- 第六章 内部交往礼仪 (147)
- 第七章 公关专题活动的礼仪 (167)
- 第八章 涉外公关礼仪 (195)
- 第九章 宗教与风俗 (220)
- 后 记 (241)

第一部分 公共礼仪自学辅导概述

一、公关礼仪的学科性质

学科的性质，是指某一学科与其他学科相区别的基本属性。了解学科的性质有助于理解其基础理论，掌握其基本知识和基本技能，学会自觉的运用其基本技巧，有助于提高学习效率，提高在实践中的应变能力。公关礼仪的性质，是由它的研究对象和研究任务所决定的。

公关礼仪是研究公关礼仪活动及其规律的科学，是对公关礼仪活动实践的总结、提升和理论化。公关礼仪是用以指导组织在公共关系活动中的礼仪问题，以及相关问题，使社会组织能够更好的塑造组织形象，更和谐的内求团结，外求发展，创造一个更好的生存环境。

公关礼仪派生于礼仪学，是礼仪学的一个重要分支。公关礼仪与一般的礼仪学的主要不同在于：

第一，礼仪学侧重研究礼仪学的一般规律，公关礼仪则从公共关系活动的特定领域，研究公共关系礼仪的特殊规律。

第二，礼仪学所要解决的是礼仪实践的一般问题，公关礼仪要解决的是公关职业的礼仪问题，解决公共关系实践的礼仪问题。例如，要处理组织内部的公共关系礼仪问题、公共关系专题活动的礼仪问题等等。公关礼仪与一般礼仪相比，即使有些研究内容的名义相同，但是其研究的重点却是不同的，例如：对“个人礼仪”，公关礼仪不仅强调个人礼仪的基本要求，而且，强调作为组织中的个人，他所应当注意的礼仪问题，它所涉及的诸如“个人在媒介中的形象”等等；再比如：对“语言礼仪”、“文书礼仪”，公关礼仪也都是要站在公共关系的角度去考虑，去探讨。总之，公关礼仪是

以公共关系为基点来研究礼仪的，他既要借鉴礼仪学中一切有用的、科学的、人类文明的成果，又要从专业的角度，职业的角度来加以探讨与深化。

第三，公关礼仪不同于礼仪学的其他分支。其他的礼仪学分支主要分为两类：一类是在功能、对象上的分工，例如：个人礼仪、交际礼仪、涉外礼仪、文书礼仪、演讲礼仪……等等。另一类是从行业上分工，例如：宾馆礼仪、商业礼仪、军队礼仪、政务礼仪……等等，根据不同的需求形成了不同的研究领域。公共关系的礼仪与以上的分支有所不同，表面上看，公共关系也是属于“行业”的礼仪，但是由于公共关系本身的特色，它是服务于涉及各行各业社会组织这个定义非常广的主体，同时，服务的对象也是含义非常广泛的“公众”。不论是工业组织、商业组织、非营利组织、还是以军队作为主体，都有塑造形象方面的礼仪问题、都有处理同公众关系方面的礼仪问题，因此公关礼仪是一门综合的、应用相当广泛的礼仪学分支，在某种意义上是高于其他分支学科的。

同时，公关礼仪也是公共关系学的重要组成部分，作为公共关系学的一个重要的组成部分，它与公共关系体系中的其他部分有着密切的联系，公关礼仪是一门综合公共关系、礼仪学以及其他相关学科的相互交叉、渗透的应用学科。在整个公共关系学科体系中，公关礼仪占有不可替代的地位。虽然《公共关系策划》一书也介绍了“公关专题活动”的内容，但是公关策划介绍的“专题活动”与公关礼仪研究的角度不同，“公关策划”重点介绍的是“策划”，是“新闻性公关专题活动策划”、“公共关系调查策划”、“广告性专题活动策划”、“人际性专题活动策划”等等。公关礼仪重点研究的是“礼仪”，研究在“开业庆典”、“展销会”、“发布会”、“赞助”等活动中的礼仪的原则、内容、规律、要点。核心的不是“策划”，而是策划、操作、善后一系列公关活动全过程中的“礼仪”，公关礼仪与公共关系策划是相辅相成的，互补的。不是互相替代、重复研究的。

总之，公关礼仪是礼仪学与公共关系学的交叉学科，它以礼仪学为基础，以公共关系学为指导，对公共关系活动中的礼仪问题、原则规律，操作方法进行分析、研究、总结，用以指导公共关系实践，提高公共关系工作效率。

二、公关礼仪的学科地位和作用

公关礼仪是公共关系学科体系中的重要组成部分，在理论上有着独特的研究领域，在实践上，有着不可替代的指导作用，是搞好公共关系工作不可缺少的一环。公关礼仪是公关从业人员最基本的素质和用途最广的基本能力，是公关组织最基础，最重要的日常工作之一，是组织形象的重要组成部分。公关礼仪是全国高等教育自学考试公共关系专业的必修科目。公关礼仪是在其他相关专业课程基础之上，系统介绍公关礼仪基础理论、原则、规范以及综合应用这些基础理论、原则、规范和基本知识的专业骨干课；是按照全日制普通高等学校、公共关系专业相同课程要求进行的水平合格考试的必考课程。设置本课程的目的为考生全面学习和掌握公关礼仪的基础理论、基本技能，提高综合应用这些理论、知识、技巧的能力；检验应考者是否达到课程合格水平。

公关礼仪是在公关概论、公关心理之后开设课程。与公关写作、公共关系语言、公共关系策划之间既有联系、又有区别和分工。公关礼仪是从公关和礼仪角度对公关活动进行分析，它对礼仪的研究具有更系统、更专业、更实用的特点。

公关礼仪最终的作用是要使考生系统掌握公关礼仪的基本理论、基本技能使考生能把公关礼仪应用到实际工作与生活中去，渗透到公关工作的各个环节，能够按照礼仪规范去处理日常事务，组织公关活动。使学员具备专业的公关礼仪素质，以便适应以后公关工作与国际交往的需要。

三、公关礼仪教材内容的基本框架

公关礼仪教材所要介绍与探讨的内容共有十章。

第一章礼仪概论，共分三节介绍公关礼仪的基本问题。第一节礼仪的含义与性质，包括：礼、仪以及礼仪的含义；礼仪与礼貌、礼节、仪表、仪式的关系；礼仪的性质；礼仪的要素等等。第二节礼仪的形成与发展，介绍了原始社会的礼仪；奴隶社会的礼仪；封建社会的礼仪；近现代社会的礼仪（“文明礼仪”）。第三节公共关系礼仪，探讨公共关系礼仪的含义；公共关系与礼仪的关系；公关礼仪与相关学科的关系；公关礼仪的基本原则；礼仪在公共关系职业活动中的地位与作用等。

第二章个人礼仪，分四节介绍个人礼仪的基本要求。第一节仪表，介绍仪表的含义；首次印象（行为举止）等；第二节服饰，介绍服饰；着装原则及修饰作用；职业服饰；交际场合的服饰；西装；服饰的注意事项。第三节化妆，介绍化妆本质与原则；化妆礼仪；化妆方法。第四节个人在媒介中的形象，探讨：媒介中“亮相”的实质；利用媒介塑造形象的技巧；面对新闻界应注意的事项；气质与风度。

第三章交际礼仪，分三节介绍交际礼仪的地位、原则及具体内容。第一节交际礼仪的地位、特点和作用；包括：交际礼仪的概念；交际礼仪的地位；交际礼仪的特点；交际礼仪的作用等。第二节交际原则，介绍平等互动的原则；注重沟通的原则；诚实守信的原则；遵守时间的原则；尊重风俗的原则；理解宽容的原则；遵纪守法的原则；维护形象的原则等等。第三节交际礼仪的内容，探讨邀请与应邀的礼节；见面礼仪；交际时间与空间；宴请；馈赠礼仪等。

第四章语言礼仪，共分七节介绍语言作为人际交往的媒介在公关活动中的作用，语言在实际活动中的应用。第一节谈话礼仪；第二节招呼礼仪；第三节电话礼仪；第四节委婉语的礼仪；第五节

幽默语的礼仪；第六节谈判礼仪；第七节演讲礼仪等等。

第五章文书礼仪，共分五节，各种文书形式的含义、形成、用途，掌握各种文书形式的书写规范和要求，正确书写文书。第一节文件礼仪，介绍文件的常用种类；文件的特点；文件的要求；语言特点等。第二节电报礼仪。第三节书信礼仪，探讨几种常用的书信形式；书信的基本要求；请帖礼仪；电子邮件与互联网上的礼仪等等。

第六章内部交往礼仪，共分六节，介绍交往礼仪在公关礼仪体系中的地位 and 重要性，明确内部交往的目的、任务、原则，掌握内部交往礼仪的形式和方法。第一节内部交往礼仪的地位，探讨内部交往礼仪的概念；内部交往礼仪的地位等。第二节内部交往礼仪的功能特点，介绍规范约束功能与规范性特点稳定关系功能与稳定性特点；凝聚功能与亲和性特点；激励性功能与特点等等。第三节内部纵向交往，包括：员工关系的概念；员工关系的重要性；员工关系类型；与员工交往的原则；与员工交往的内容等等。第四节内部横向交往，介绍部门关系的概念；部门关系的重要性；部门关系的原则；部门交往的内容等等。第五节股东关系，探讨股东关系的概念；股东类型；与股东交往的原则；与股东交往的形式；与股东交往的内容等等。第六节董事会，探讨：董事会领导的产生；董事会的特征；董事会会议的内容；董事会的应聘原则；董事会的具体操作；与董事会的沟通等等。

第七章公关专题活动的礼仪，共分八节，介绍公关专题活动礼仪工作的目的、内容、原则、程序，以及如何掌握公关专题活动中礼仪工作的规范、方法、技巧。第一节开业庆典礼仪，介绍开业庆典礼仪的仪式过程；第二节展销会礼仪，探讨如何确定时间、地点，确定展销会的内容，确定展销会工作人员及责任，广告及新闻报道；设立领导机构；确定展销会的费用预算；公关活动安排；做好展销会的效果测定等等。第三节发布会礼仪，介绍举办新闻发布会的“由头”的时机；记者招待会的准备工作和注意事项；对待

记者的态度；发布会结束后的工作等等。第四节 赞助探讨如何明确赞助的目的，赞助活动的类型；进行赞助的步骤；赞助应注意的几个问题等等。第五节 组织参观旅游，介绍组织公众参观的目的；组织参观的操作方法；陪同外出参观旅游 等等。第六节 洽谈，探讨业务洽谈的基本要求；业务洽谈的心理策略；业务洽谈的礼仪规范等等。第七节 签字礼仪，探讨准备工作；确定人数；安排席位；签字仪式的程序等。第八节 舞会，介绍舞会的组织，如何应邀参加舞会等等。

第八章 涉外公关礼仪，共分五节，探讨涉外公关礼仪工作的内容、原则、程序；介绍公关工作中的礼仪规范、方法、技巧等。第一节 涉外礼仪的基本原则，包括：主权平等原则；女士优先原则；差异性原则；礼宾次序原则等等。第二节 涉外的姓名与称呼，探讨涉外的称呼；涉外的姓名特征；关于姓名的翻译等等。第三节 礼宾次序，包括按身份与职务的高低排列；按字母顺序排列；按通知代表团组成的日期先后排列；变通方法与排列中应注意的问题等。第四节 国旗的悬挂，介绍外事活动中悬挂国旗的几种场合；悬挂国旗的类型与方法。第五节 出国常识，介绍在国外的饮食、交通、住宿的礼仪；打电话；给小费；购物；寄信件；涉外活动中名片的使用等等。

第九章 宗教与风俗，共分两节，介绍世界各国各地区人们的宗教信仰、风俗习惯。第一节 宗教常识及礼仪，介绍佛教常识；道教常识；基督教常识伊斯兰教常识及礼仪等。第二节 风俗与禁忌，探讨：风俗含义、世界主要国家的风俗、禁忌等。

第十章 与礼仪密切相关的常识（附录集）介绍世界各国一些国家的别称、国歌、国花、国鸟、国树、国兽、色彩、数字等的礼仪寓意，以利于公关关系活动的开展。包括：第一节 国家称谓的种类；第二节 一些国家的别称；第三节 一些国名的源义；第四节 一些国家的国歌；第五节 各国国花、国鸟、国树、国兽便览；第六节 色彩的礼仪寓意；第七节 数字的礼仪寓意；第八节 花木的礼仪寓意；

第九节中外节日一览；第十节婚节纪念表；中华人民共和国外交部关于涉外升挂和使用国旗的规定；第十二节礼宾词汇（英汉对照）等等。

四、《公关礼仪》教材学习方法指导

1. 准确把握公关礼仪的特点

公关礼仪是公共关系职业的必修课，与公共关系职业的其他课程相比，理论部分并不多，但是涉及的知识面非常广泛，实践性很强。由于礼仪本身的形成是约定俗成的，又由于世界各国礼仪文化形成的过程不同，因此，礼仪的规则，文化内涵也会有所不同，甚至大相径庭，有天壤之别，因此有些内容必须理解透彻，记忆清晰，不能简单推理，或者按照常规去举一反三。与公共关系的其他课程不同，由于公关礼仪是约定俗成的，公关人员学好礼仪对创新的能力要求不高，因为你所创造的礼仪未必有人能够理解，形成风俗，与他人，与公众达不到求和、求同的目的。但是要学好公关礼仪，对掌握其规律、规则的准确性、对细节把握的完美性、应变的技巧性要求非常高，对“分寸感”的把握，对是否有“悟性”，对他人心灵的理解与与情商的要求非常高。操作中对细节要求是相当严格，一旦搞错不仅对公共关系效果，甚至对国家形象都可能会带来无法挽回的影响。因此要掌握公关礼仪的确需要下一番功夫。同时，由于公关礼仪的应用面十分广泛，而且礼仪的规范具有相当的稳定性和国际通用性，因此，下功夫学好礼仪的获益也是非常大的，并且是终生受益的。

2. 处理好大纲与教材的关系

高等教育自学考试公共关系专业（专科）公关礼仪课程的基本依据是《公关礼仪自学考试大纲》和《公关礼仪》教材。《公关礼仪自学考试大纲》对课程的性质、设置、目的、课程内容、考核目标（考核的知识点和考核要求）以及实施要求都做了详细的说明和具体的规定。《公关礼仪自学考试大纲》是公关礼仪课程考

试命题、个人自学、社会助学或自学辅导的依据。因此，每位自学者应当重视掌握大纲中提出的要求、考核内容、考核知识点；正确理解考核要求中所规定的实际、理解、领会、综合应用的基本含义和具体内容。

《公关礼仪》教材是根据《公关礼仪自学考试大纲》的要求编写的。对大纲中规定的每一项内容进行了具体、系统的介绍和阐述。是对大纲的展开，使公关礼仪的理论阐述更加清晰，详细，对公关礼仪的实践指导更加具体，更具可操作性。因此，考生应该在认真阅读考试大纲的基础上深入钻研教材，它可以丰富考生的知识，可以更好的理解领会大纲的实质，这是学好公关礼仪这门课的最基本的要求。

3. 正确处理本辅导书与教材和大纲的关系

《公关礼仪自学辅导》是与自学考试指定教材《公关礼仪》配套使用的。是为了帮助和引导学生达到学习目标而编写的。《公关礼仪自学辅导》的编写根据考试大纲和指定教材，变换了一种角度来整理教材的思路，以“基本概念简释、重点问题解答、疑难问题解析和练习题”的方式把教材“拆开”，通过提出问题的方式分层剖析，目的在于突出重点，突破难点，理清关系，模拟考试，作出参考示范。帮助考生从另一个角度理解大纲，掌握大纲要求的知识与技能。《公关礼仪自学辅导》不是简单的教材缩写，也不是大纲的扩展，帮助考生从另一个角度理解大纲，掌握大纲要求的知识与技能。

从整体上看，大纲、教材、辅导书、三者都很重要，但是侧重点不同，在某种意义上说，《公关礼仪自学考试大纲》主要解决重要性的问题，告诉我们什么是最重要的，该学什么，不该学什么，在诸多知识中，要按不同层次加以区分，告诉我们什么是需要“识记”的，什么是需要“领会”的，什么是需要达到“应用”水平的。使我们能够对公关礼仪的知识体系有一个整体的把握，有利于合理的分配时间与精力。

《公关礼仪》教材主要解决深入化与具体化的问题，是有血有肉、最生动、最翔实的部分，具体地告诉我们什么是公关礼仪，为什么要搞好公关礼仪，怎么搞好公关礼仪，可以直接成为操作的指导书。

《公关礼仪自学辅导》主要解决理清思路的问题，解决灵活性的问题。告诉考生怎么理解教材，怎么从一本书中抓住重点，名词应当如何解释，重点、难点应当怎样解决……。因此三个内容相辅相成，互相补充，都应当给予足够的重视。

需要说明的是，虽然教学大纲、教材、自学辅导书都是一批教师撰写的，但是由于撰写的时间不同，社会发展情况与对礼仪重点的理解发生了一些变化，教学大纲、教材、自学辅导书三者之间有一点点的变化，在个别“节”与个别的“目”并不是完全统一的，例如：教材在第四章中增加了“委婉语的礼仪”和“幽默语的礼仪”。增加这些内容主要是根据在调查会上听到的呼声，我们采纳了。但是这些新增内容“大纲”中没有，怎么办？考试按照大纲执行，大纲没有的内容不考试。增加的内容是为了丰富知识、指导实践，以后大纲修订后再考。说到底，公关人员的学习礼仪，最终还是为了指导实践，考试是手段，不是目的。

另外，大纲与教材第十章与礼仪密切相关的常识（附录集）主要是为大家提供参考，查找方面，附录内容非常直观，比较好理解，因此本辅导书对此章就不再专门辅导了。

4. 正确处理全面系统学习与掌握重点规律的关系

公关礼仪是既有理论性、专业性，又有应用性、综合性的学科。公关礼仪各部分之间既具有相对的独立性，又有紧密的关联性；公关礼仪不仅与本教材内的各个部分有紧密的关联性，而且与本专业的其他公共关系的教材有紧密的关联性。尤其是《公共关系策划》、《公共关系语言》、《公共关系写作》、《公关心理》等等，与《公关礼仪》在许多方面有交叉，但是又各有侧重。在丰富的公共关系实践中，仅仅掌握本教材的部分内容是不够的，仅仅

掌握公关礼仪也是不够完整的，考生应当全面系统的学习，把本专业知识融会贯通，实践中才能运用自如。

同时，在学习中，考生还应当学会抓住重点，抓住精髓，抓住共性的东西，例如：各种公关专题活动；各种外国的人名特点、习惯、各种宗教，都有相通的地方，要找到规律性的东西，学会举一反三，达到一通百通。

5. 正确处理理论学习与实际应用的关系

公关礼仪是一门实践性很强的学科，礼仪本身就是约定俗成产生的，公关礼仪的理论是在长期实践中总结出来的，是源于实践，又去指导实践的。学习本课必须注重理论与实践的结合，注重对所学理论、知识、原则、方法、技巧的实际应用。考生在学习理论时应当多动脑筋，联系实际地去分析、去理解，去实践，。不要盲目地死记硬背，囫圇吞枣。要提倡积极的理解记忆、联想记忆，在理解基础上的重复记忆，把概念、重点“吃透”，使学过的知识“活”起来，使学习效率成倍提高，使公关实践更科学、更成功。

第二部分 教材各章基本内容和重点难点

第一章 礼仪概论

一、章节结构和内容提要

本章是全书的基础，是公关礼仪体系的基石。基础概念比较多，对各种关系的分析、挖掘比较多。通过本章学习，要求考生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，为什么要搞礼仪；什么是公共关系礼仪，为什么要学习公共关系礼仪。

本章共分三节，第一节礼仪的含义与性质，从古今中外各种角度探讨礼、仪以及礼仪的产生与含义。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。

据考证，礼在中国最初是敬奉神明的，也有人考证“礼”字古时候为“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。后来礼的功能就多了，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。

礼与仪都是多义词，古代的礼有三种含义：典章制度、理解仪式、道德规范。现代礼的概念依然有多重含义。例如：《辞海》关于“礼”的含意一共列了六条：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。4、礼物。5、古书名。6、姓。

仪有五种含义：法度准则；典范表率；形式仪式；容貌风度；礼物。

本书将礼仪定义为：礼仪是人类社会活动中约定俗成的行为规范，是人们在交往活动中应该遵守的行为准则的总称。本节还探讨了礼仪与礼貌、礼节、仪表、仪式的关系；礼仪的性质，概括为：约定俗成的规范性；推陈出新的继承性；民族地方的特殊性；由表及里的功能性；介绍了礼仪的要素：礼仪的主体和客体、礼仪的媒介、礼仪的环境。

第二节介绍礼仪的形成与发展，礼仪作为一种文化，属于上层建筑，它随着经济基础的变化而变化，随着人类文明的进步而发展。经历了原始社会的礼仪；奴隶社会的礼仪；封建社会的礼仪；资本主义社会的礼仪等不同阶段，分析了他们的特点。

第三节公共关系礼仪是本书的主要理论基础。探讨了公共关系礼仪的含义。公共关系礼仪是礼仪在公共关系领域的运用与发展，是社会组织同公众交往时应该遵守的行为准则，是构成组织形象的重要因素。

公共关系与礼仪是一脉相承的两个相关学科，是两种密不可分的实践活动。它们相辅相成，一个侧重于内在逻辑，一个侧重于外在展示，公关人员学习礼仪，能使公关精神更好体现。礼仪注入公关意识必然使礼仪更加得体自觉，两者合璧，相得益彰。

公关礼仪作为学科是一门综合公共关系以及其他相关学科相互交叉、渗透的边缘应用学科。公关礼仪知识是公关从业人员最基本知识之一，公关礼仪能力是公关从业人员用途最广的基本能力，公关礼仪的素质是公关从业人员最基本的素质，公关礼仪工作是公关组织的基础，最重要的日常工作之一，是组织形象的重要组成部分。公关礼仪作为课程是每个公关人员的必修课，学好公关礼仪才能适应以后竞争日益激烈的公关工作，适应进入 WTO 后的国际交