



中等职业教育“十一五”规划教材
中职中专国际商务类教材系列

现代礼仪与公共关系

邵凌霞 主编



科学出版社
www.sciencep.com



中等职业教育“十一五”规划教材

中职中专国际商务类教材系列

- 国际贸易基础知识
- 国际汇兑基础知识
- 国际商务实用英语
- 进出口贸易实务
- 国际货运代理综合实训
- 国际商贸法律与案例
- 商务英语听说
- 商务英语听说测试与答案
- 国际商务字符录入
- 国际物流综合实训
- 进出口贸易实务
- 外贸单证实务
- 报检与报关实务
- 商务谈判实务
- 市场营销基础
- 现代礼仪与公共关系

ISBN 978-7-03-019428-2



9 787030 194282 >

定价: 25.00元

中等职业教育“十一五”规划教材

中职中专国际商务类教材系列

现代礼仪与公共关系

邵凌霞 主 编

杨 娜 郭 瑞 副主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书分为上、下两篇。上篇共有五章，主要是介绍礼仪引论、个人仪容仪表礼仪、现代社交礼仪、现代商务礼仪、涉外礼仪等现代礼仪方面的知识；下篇共有四章，主要介绍公共关系概述、公共关系的工作程序、公共关系宣传、综合性公关活动的组织等公共关系方面的知识。作者将现代礼仪和公共关系二门课中最基础、最常用的内容精选出来编撰成书，目的在于使广大学生和相关读者能够在较短的时间内，更快捷、更方便地了解和掌握现代礼仪、公共关系等方面的基础知识和技巧。

本书既可作为中等职业学校“现代礼仪”与“公共关系”课程的必备教材，也可供社会从业人员和相关知识爱好者参考。

图书在版编目 (CIP) 数据

现代礼仪与公共关系/邵凌霄主编. —北京: 科学出版社, 2007
(中等职业教育“十一五”规划教材·中职中专国际商务类教材系列)

ISBN 978-7-03-019428-2

I. 现… II. 邵… III. ①礼仪—专业学校—教材②公共关系学—专业学校—教材 IV. K891.26 C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 110835 号

责任编辑: 田悦红/责任校对: 赵 燕
责任印制: 吕春珉/封面设计: 山鹰工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号
邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007 年 8 月 第 一 版 开本: 787 × 1092 1/16

2007 年 8 月 第一次印刷 印张: 21 1/2

印数: 1 - 3 000 字数: 490 000

定价: 25.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010 - 62136075 编辑部电话 010 - 62138978 - 8007 (SF02)

中职中专国际商务类教材系列

编 委 会

主 任

姚大伟 (上海思博学院副院长、教授)

副主任

符海菁 (上海思博国商学院副院长、副教授)

丛凤英 (汕头外语外贸学校副校长、高级讲师)

成 员 (按拼音排序)

毕燕萍 (广东工贸学校校长、高级讲师)

陈 强 (上海东辉职校副校长、高级讲师)

顾晓滨 (黑龙江对外贸易学校校长助理、高级讲师)

乐嘉敏 (上海现代职校培训部主任、高级讲师)

马朝阳 (河南外贸学校外贸教研室主任、高级讲师)

尚小萍 (上海振华外经贸职校副校长、高级讲师)

童宏祥 (上海工业技术学校教研室主任、高级讲师)

张 华 (辽宁对外贸易学校教务主任、高级讲师)

张艰伟 (上海南湖职校一分校副校长、高级讲师)

丛 书 序

20多年来的改革开放已经使我国成为经济全球化的受益者,我国已经成为对外贸易增长最快的国家之一。自2002年以来,我国的对外贸易连续5年保持两成以上的高速增长态势。2006年我国对外贸易进出口总额达到17607亿美元,稳居全球第三位。2007年,世界经济贸易仍处于扩张周期,中国经济将在结构优化、效益提高和节能降耗的基础上继续保持平稳较快增长,对我国对外贸易发展的总体环境仍然较为有利,全年有望保持较快的增长。

对外贸易的快速增长必然对国际商务人才产生巨大的需求。因此,人才的匮乏与该行业的蓬勃发展极不相称。为了适应国际商务专业的教学改革以及以就业为导向的培养目标,我们在科学出版社的组织下编写了中职中专国际商务类教材系列。这套教材完全适合国际商务专业核心骨干课程的教学需要,同时兼顾了外贸行业的外销员、货代员、单证员、报关员、报检员、跟单员等职业资格考试的要求,既可以作为广大中职中专院校学生的教材,还可供从事外贸业务人员作为专业培训的参考用书,对参加有关职业资格考试的人员也大有裨益。

本套教材的编写有如下特点:

1. 力求把职业岗位能力要求与专业的学科要求融入教材,以能力为本,体现对学生应用能力培养的目标。
2. 注重技能的训练,在基本原理的基础上将技能实训引进来,让学生通过实训学会解决实际问题。
3. 与行业职业资格考试相衔接,在内容和练习等方面紧扣相关考试要求。
4. 注重对新知识的讲解,适应不断变化的国际贸易环境,以提高学生的适应力。

中职中专国际商务类教材系列编委会

2007年6月

前 言

礼仪是人们在长期的社会交往中共同遵守的对他人表示尊重的礼节和各种仪式的总称。礼仪自古有之，而今更是现代人立足社会、成功开创事业的有力保障。尤其是随着社会的不断发展和进步，人与人之间交往的日益频繁，礼仪已成为人们生活和工作中不可或缺的组成部分。它不仅体现着一个人的知识、道德修养，同时也是促进社会主义精神文明建设、构建社会主义和谐社会的重要标志。

公共关系是社会组织遵循一定的原则，运用现代传播手段和人际沟通手段进行信息交流，使组织与公众相互适应、共同发展的一种独特的管理活动。公共关系作为一种管理职能、传播行为和现代组织的沟通方式，已被广泛地应用于各类组织的经营管理活动之中。在国际交流与合作日益密切的今天，任何组织想求生存、求发展，建立良好的信誉和形象，都必须重视学习和运用公共关系的知识和技巧，通过一系列成功、有效的公共关系活动的开展，达到提高组织知名度、扩大组织影响、取得公众信任、树立良好组织形象的目的。

本书作者在一线任教多年，以往教学过程中礼仪与公共关系均是按两门课程分别开设的，这种开设方式不仅授课时间长，而且讲授的内容也过于繁琐。针对目前中等职业学校理论知识授课时间相对缩短、实习实践时间相对延长的新教学模式、经过长期实践教学的探索和积累，作者把礼仪与公共关系两大体系中具有代表性的、实用性、可操作性强的部分提炼出来，编撰成书，目的在于为广大学生提供更加简捷便利的礼仪、公共关系知识和技巧的学习工具与方法。

本书可用 72 学时安排教学，具体学时分配如下：

编目	章目	教 学 内 容	建议学时
上篇	第一章	礼仪引论	4
	第二章	个人仪容仪表礼仪	8
	第三章	现代社交礼仪	8
	第四章	现代商务礼仪	12
	第五章	涉外礼仪	8
下篇	第六章	公共关系概述	8
	第七章	公共关系的工作程序	10
	第八章	公共关系宣传	8
	第九章	综合性公关活动的组织	6

本书在编写中力求博采众长，涵盖体系和内容广泛丰富，理论知识阐述条理清晰，实践性操作技巧叙述详细。为便于巩固所学，在大多数章节后面附有案例分析、小结



和思考与练习。

参加本书编写的人员有：河南省对外经贸职工大学的邵凌霄、王艳丽、王娜；辽宁省对外经贸学院的杨娜、高维全；汕头外语外贸学校的陈纯、苏纯青；河南省商务学校的郭瑞。全书由河南省对外经贸职工大学校长、高级讲师赵越主审，由邵凌霄统稿。

本书在编写的过程中，得到了河南省对外经贸职工大学的马朝阳老师、辽宁省对外经贸学院的王继新老师、汕头外语外贸学校的丛凤英老师的大力支持，在此一并致谢。

由于时间仓促，加之水平有限，书中内容的取舍和论述难免有不妥之处，恳请读者批评指正。

愿人们的生活中处处盛开礼仪的鲜花，愿社会的空气里永远充溢着公共关系的芳香。

目 录

上篇 现代礼仪

第一章 礼仪引论	3
第一节 礼仪的概念和起源	4
一、礼仪的概念	4
二、礼仪的起源	5
第二节 礼仪的特征和原则	6
一、礼仪的特征	6
二、礼仪的原则	7
第三节 礼仪的功能和学习方法	9
一、礼仪的功能	9
二、礼仪的学习方法	10
小结	12
思考与练习	12
第二章 个人仪容仪表礼仪	13
第一节 仪容礼仪	14
一、仪容修饰	14
二、发型与发饰	17
第二节 姿态礼仪	19
一、手势	19
二、站姿	21
三、走姿	22
四、坐姿	23
五、蹲姿	25
六、表情	26
第三节 仪表礼仪	28
一、着装礼仪	28
二、佩饰礼仪	37
案例分析	43
小结	43
思考与练习	43



第三章 现代社交礼仪	44
第一节 会面礼仪	45
一、问候礼仪	45
二、称呼礼仪	46
三、介绍礼仪	49
四、握手礼仪	50
五、致意礼仪	51
第二节 交谈礼仪	53
一、交谈的原则与要求	53
二、交谈的语言	54
三、交谈的误区与禁忌	55
四、交谈的技巧	56
第三节 交往礼仪	57
一、与人相处礼仪	57
二、拜访礼仪	59
三、接待礼仪	61
四、馈赠礼仪	62
第四节 聚会和庆典礼仪	66
一、宴请礼仪	66
二、舞会、茶会、晚会礼仪	70
三、婚、寿、庆、丧礼仪	75
案例分析	80
小结	81
思考与练习	81
第四章 现代商务礼仪	83
第一节 办公室日常礼仪	84
一、办公环境礼仪	84
二、办公室礼仪禁忌	87
三、同事往来礼仪	89
四、求职面试礼仪	90
第二节 商务活动礼仪	101
一、商品推销礼仪	101
二、商务洽谈礼仪	110
三、商务仪式礼仪	121
四、商务通信礼仪	128
五、商务接待礼仪	132
第三节 服务业礼仪	139
一、商场服务礼仪	139



目 录

二、餐饮服务礼仪	144
三、宾馆服务礼仪	145
四、旅游服务礼仪	149
案例分析	150
小结	151
思考与练习	152
第五章 涉外礼仪	153
第一节 涉外礼仪概述	154
一、涉外礼仪的原则	154
二、接待外宾礼仪	155
三、陪游与出游礼仪	159
四、涉外交往衣、食、住、行、访礼仪	160
五、涉外场合的仪容仪表	166
六、国际礼仪通则	169
第二节 不同国家(地区)的礼俗与禁忌	171
一、亚洲	171
二、欧洲	176
三、美洲及太平洋地区	181
四、非洲地区	185
五、国际手势指南	187
案例分析	190
小结	191
思考与练习	191

下篇 公共关系

第六章 公共关系概述	195
第一节 公共关系与公共关系学	196
一、公共关系的概念	196
二、公共关系与相关学科的关系	199
第二节 公共关系的产生与发展	201
一、公共关系的产生	201
二、公共关系的发展	204
三、公共关系的基本原则与功能	207
第三节 公共关系的构成要素	215
一、公共关系的主体	215
二、公共关系的对象——公众	218
三、公共关系的传播与媒介	228





案例分析	234
小结	234
思考与练习	234
第七章 公共关系的工作程序	236
第一节 公共关系调查	237
一、公共关系调查的内容	237
二、公共关系调查的方法	239
三、调查问卷的设计	243
四、撰写调查报告	245
第二节 公共关系的策划	247
一、公共关系策划的含义及其原则	247
二、公共关系策划的程序	249
第三节 公共关系的实施	252
一、选择合适的传播媒体	252
二、公共关系实施的障碍	254
三、公共关系活动时机的选择	256
四、选择时机应注意的几个问题	259
第四节 公共关系效果的评估	259
一、公共关系评估的内涵和意义	259
二、评估的程序	260
三、评估的方法	261
四、评估的内容	263
案例分析	266
小结	268
思考与练习	268
第八章 公共关系宣传	270
第一节 公共关系新闻宣传	271
一、公共关系中运用的新闻传播媒介	271
二、各种新闻传播媒介的特点	272
三、策划新闻事件	275
四、新闻发布会(记者招待会)	277
第二节 公关广告	281
一、公关广告及其功能	281
二、公共关系广告的类型	282
三、公共关系广告的制作要求	284
第三节 组织形象识别系统——CIS	287
一、CIS的涵义	288
二、CIS的主要功能	288



三、CIS 的构成	289
四、CIS 导入程序	293
案例分析	296
小结	299
思考与练习	299
第九章 综合性公关活动的组织	300
第一节 展览会的组织	301
一、展览会的传播特点	301
二、展览会的类型	302
三、展览会的组织与实施	303
第二节 参观接待活动的组织	305
一、对外开放参观的接待对象	305
二、参观内容	307
三、参观接待活动的组织与安排	308
第三节 赞助活动的组织	310
一、举办赞助活动的目的分析	310
二、赞助活动的类型	312
三、赞助活动的原则	313
四、实施赞助活动的程序	314
第四节 特别节目的组织	317
一、特别节目的题材与形式	317
二、特别节目的组织技巧	319
三、特别节目应注意的事项	320
第五节 危机公关	321
一、对危机事件的调查和判断	321
二、处理危机事件的基本方针	322
三、应对危机事件的对策	323
案例分析	326
小结	326
思考与练习	327
参考文献	328

上篇

现代礼仪

卷之八

第一章 礼仪引论

礼仪的引论

礼仪作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着人的行为。礼仪是人类文明进步的重要标志，是适应时代发展、促进个人进步的重要途径。尤其是在现今的信息时代，以礼仪为载体和手段的交际活动已成为一种人际交流的主要方式。一个人只有具备良好的礼仪修养和交际能力，才能立足于竞争激烈的社会之中，也才能不断取得发展的机会。

礼仪即教养，在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳，反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。我们要做到尊重他人，尊重自我；礼貌待人，体现自我；平等待人，爱护自我。



第一节 礼仪的概念和起源

一、礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合“礼”的精神及要求的行为准则或规范的总和。

由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，所以它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。

礼仪对个人而言，是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

礼仪也是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，也体现出人们的品行修养。

在一般的表述之中，与“礼”相关的词最常见的有三个，即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下，它们是被视为一体，混合使用的。其实，从内涵上来看，三者不可简单地混为一谈。它们之间应该既有区别，又有联系。

礼貌，一般是指人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬，它侧重于表现人的品格与素养。

礼节，通常是指人们的交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往之中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。不过从本质上讲，三者的表现形式都是尊敬、友好的待人。

从不同的角度，往往还可以对礼仪这一概念作出种种不同的解释。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即教养，亦是素质体现与对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或称标准做法，行为准则。

从交际的角度来看，礼仪可以被界定为人际交往中适应的一种艺术，也可以说是一种交际方式。

