

国家级示范性高等职业院校重点建设专业精品课程规划教材

现代公关礼仪

XIANDAI GONGGUAN LIYI

主编 / 王晓华 田素美 巢 婷

副主编 / 孙志敏 朱宝莉 高晓波



国家级示范性高等职业院校重点建设专业精品课程规划教材

现代公关礼仪

主 编 王晓华 田素美 巢 婷
副主编 孙志敏 朱宝莉 高晓波

内 容 提 要

本书根据高职高专的课程教学大纲,结合高职高专的特点,贯彻“学以致用”的原则,全面系统地论述了公关礼仪的基本特征、现代观念、运行规律和操作流程,集中反映了近十几年来公关礼仪研究与实践的新发展,反映了作者对新时代公关礼仪的探索和思考。

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪/王晓华等主编. —天津:天津大学出版社,
2009.8

ISBN 978-7-5618-3196-0

I. 现… 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(2009)第 154211 号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)
电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742
网 址 www.tjup.com
印 刷 北京市通州京华印刷制版厂
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm×260mm
印 张 21
字 数 525 千
版 次 2009 年 8 月第 1 版
印 次 2009 年 8 月第 1 次
定 价 36.00 元

前 言

现代公关礼仪是指社会组织的公关人员或其他人员在公关活动中,遵循尊重公众,讲究礼貌、礼节,注重仪表、仪容、仪态等规范与程序,从而构建组织与内外公众和谐关系,树立和维护组织的美好形象。伴随着中国公共关系(学)的产生和发展,现代公关礼仪也步入了蓬勃发展时期。2008年北京成功举办奥运会、2010年将在上海举办世博会等,都将推动中国现代公关礼仪的全面发展。

汹涌澎湃的改革开放大潮,已把人们融入日新月异的世界发展洪流之中,中国的政治、经济、文化正经受着时代的洗礼。随着改革开放的深入,公关礼仪在组织的公共关系、形象宣传、品牌推广和市场营销等领域中发挥着日益重要的作用。同时,各类组织良好、规范地运营也必将对和谐社会的构建起到积极的推动作用。本书正是适应这种需求,应天津大学出版社之邀而编写的。

本书根据高职高专的课程教学大纲,结合高职高专的特点,贯彻“学以致用”的原则,全面、系统地论述了公关礼仪的基本特征、现代观念、运行规律和操作流程,集中反映了近十几年来公关礼仪研究与实践的新发展,反映了作者对新时代公关礼仪的探索和思考。在具体编写过程中,作者论述了公关礼仪的基本要点,而且突出实践性,关注推广、普及公关礼仪在具体实践中所面临的各种新问题,并力求予以解决。

现代公关礼仪既是一门公共事业类的专业基础课,又是一门素质教育课。对于每个人来说,无论从事什么工作,都要与组织、与他人相处,在工作关系、人际关系中化解矛盾,处理危机等。因此,本书在编写过程中,着重把专业学习与素质训练融为一体,使学生通过学习这门课程,能够一举多得。

本书由王晓华、田素美、巢婷担任主编,孙志敏、朱宝莉、高晓波任副主编,田素美负责全书统稿。全书共十三章,各章节具体分工如下。

王晓华:第一、二章(江西工业工程职业技术学院)

巢 婷:第三章(江西应用技术职业学院)

田素美:第四、五、六章(江西工业工程职业技术学院)

高晓波:第七、八章(萍乡高等专科学校)

朱宝莉:第九、十章(江西工业工程职业技术学院)



孙志敏：第十一、十二、十三章（江西工业工程职业技术学院）

作者在编写过程中，参阅、引用了大量的文献资料和网络资料，借鉴和吸收了其他教材的内容和同行的研究成果，限于篇幅，除少数文献我们在参考文献中列出之外，不能全部列出，在此对各位作者表示感谢！

由于编者水平有限，时间仓促，错误之处在所难免，欢迎广大读者给予批评指正。

编 者

2009年8月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 礼仪概述	2
第二节 礼仪的历史沿革及发展	6
第三节 公共关系礼仪	9
第二章 个人形象礼仪	17
第一节 形象礼仪	18
第二节 服饰礼仪	24
第三节 仪态礼仪	39
第三章 个人社交礼仪	49
第一节 见面礼仪	50
第二节 通信礼仪	56
第三节 社交语言礼仪	61
第四章 求职应聘礼仪	69
第一节 求职应聘前的礼仪	70
第二节 求职应聘中的礼仪	80
第三节 求职应聘后的礼仪	84
第五章 公关人员的礼仪修养	92
第一节 礼仪修养的内涵	93
第二节 公关礼仪修养的培养	96
第三节 公关人员的礼仪修养构成	102
第六章 办公礼仪	111
第一节 办公室环境礼仪	112
第二节 办公室交际礼仪	115
第三节 办公室的业务礼仪	118



第七章 公关演讲礼仪	134
第一节 公关演讲礼仪概述	135
第二节 公关演讲应用礼仪	137
第三节 专项演讲礼仪	152
第八章 公关仪式礼仪	166
第一节 迎送与接待	167
第二节 宴会	171
第三节 舞会	177
第九章 会议礼仪	184
第一节 会议概述	185
第二节 茶话会礼仪	193
第三节 展览会礼仪	197
第四节 新闻发布会礼仪	201
第十章 公关谈判	209
第一节 谈判概述	210
第二节 公关谈判礼仪	215
第三节 涉外谈判礼仪	226
第十一章 危机处理礼仪	232
第一节 危机概述	233
第二节 危机处理	238
第三节 危机处理专项礼仪	245
第十二章 涉外公关礼仪	252
第一节 涉外公关礼仪概述	253
第二节 礼宾次序	259
第三节 涉外迎送	261
第四节 涉外宴请、舞会及馈赠礼仪	264
第五节 国旗悬挂	270
第十三章 国际习俗礼仪	275
第一节 中外节日礼仪	276
第二节 宗教习俗礼仪	287
第三节 世界部分国家及地区习俗礼仪	294
附录 I 公关礼仪工作潜力自测题	314
附录 II 面试全搜索	324
参考文献	330

第一章 绪 论

外宾礼仪 第一章



外宾礼仪 第一章

第一节 礼仪概述

第二节 礼仪的历史沿革及发展

第三节 公共关系礼仪

中国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪在中华民族文化的历史演进过程中，起着积极的推动作用。自古以来，懂礼仪、知廉耻、知书达礼、礼尚往来、知恩图报等文明礼教，传承数千年。今天，经济的全球一体化和信息的网络化把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间，这就是“地球村”。在这个有着 60 亿居民的“村庄”里，交往和沟通日益频繁，说服和理解也越发重要。这其中，作为公关“第一印象”的礼仪就更显得不可或缺。中国几千年文明礼仪的传承，以及西方传统礼仪规范与现代礼仪准则的借鉴，逐渐形成了规范、完整的中国现代礼仪。现代公关礼仪是从公关交往的角度出发，考察、研究如何加强与他人的沟通，怎样来建立良好的行为规范，进而树立公关人员的良好形象，达到塑造社会组织形象的目的。

第一节 礼仪概述

一 礼仪的内涵

“礼仪”一词在中国古代被作为典章制度和道德教化来理解。在古代典籍中，“礼”主要有以下三层意思。①“礼”即“敬”，《礼记·经解》中说：“恭俭庄敬，礼教也”，《礼教·曲礼》就强调“毋不敬”，把“敬”理解为礼的本质内涵；②“礼”即“序”，《礼记·乐记》中说：“礼者，天地之序也”，强调礼就是秩序、次序、身份和地位；③“礼”即“理”，《礼记·乐记》中说：“礼者也，礼之不可易者也”，强调礼就是理，就是讲道理、讲原则、讲规范。“仪”在古汉语中也有三层意思：①容貌和外表；②礼节和仪式；③准则和法度。

将“礼”与“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度”。此外，《周礼》中也有关于礼仪的说法。中国古代的“礼仪”从本质上是道德教化。礼仪是道德的重要内容，又是道德的重要表现形式，如“君臣之礼”便是奴隶制和封建制等级制度的表现。

西方国家的“礼仪”一词始于法语，原意为“法庭上的通行证”。古代法国把法庭规则写在进入法庭的通行证上，发给每个进入法庭的人，让他们了解并在进入法庭后严格遵守。这有些类似于中国古代“礼仪”一词中“准则、法度”的意思。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”的含义。“礼仪”的具体含义有：①谦恭有礼的言词和举动；②教养、规矩和礼节；③仪式、典礼和习俗等。

西班牙女王伊莎贝拉曾说：“礼节乃是一封通行四方的推荐书。”时至今日，礼仪概念的内涵和外延都发生了变化，已不再是封建社会的等级秩序。语言学家王同亿先生在其编著的《语言大典》中对“礼仪”下了这样的定义：“礼仪：英语 Etiquette 或 Protocol，指由于良好的教养或有关权威的规定在社交或正式场合应遵守的规矩；对一定等级和场合要求遵守的礼节；传统的礼貌。”

金正昆教授则认为：“所谓礼仪，就是人们用于表现尊重的各种规范的、可操作的

具体形式，它普遍适应于各种各样的人际交往；亦为人际交往的基本规则。”^①

纵观古今中外有关礼仪的定义，可以对“礼仪”的概念作如下表述：礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的，以一定的程序与方式来表现的，自尊、律己、敬人的行为规范。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，是人类文明和社会进步的重要标志，也是现代人必备的基本素质。具体而言，礼仪可以从以下几方面加以理解。

1) 礼仪是约定俗成的，既为人们认可又为人们所遵守。在实践中，礼仪往往开始表现为一些不成文的风俗、习惯、规矩和传统，然后才逐渐上升为人们所共同认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以学习和遵守的规范或程序。事实上，现代礼仪的许多规定，直接来自于民俗，或从民俗中演化而来，成为人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式与做法。

2) 礼仪表达着人们的相互尊重、敬意与友善，并以建立和谐关系为目的。讲究礼仪是为了实现交往双方的相互尊重，促进彼此间的相互友善，从而达到人们之间关系的和谐融洽。一个尊重他人的人，才有可能得到他人的尊重。正如德国伟大诗人歌德所说：“你想赢得别人的尊重吗？那么请你首先学会尊重别人。”

3) 礼仪是一种行为准则或规范。从道德的角度看，礼仪是为人处世的行为规范或行为准则。礼仪的这种准则性或规范性，表达着社会交往的要求。

4) 礼仪是一种程序。如果说行为准则或规范主要体现礼貌的要求，那么程序、方式则是礼节的化身。准则或规范常常是一般的、抽象的，而程序、方式却是特殊的、具体的。

5) 礼仪是人们社会交往的产物，始终同交往、交际、应酬、接待等密切相关。礼仪反映了人需要交往也离不开交往的社会属性。

二 礼仪的特点

1. 变动性

从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并且具有鲜明的时代特征。一方面，它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的；另一方面，社会的发展，历史的进步，以及由此而引起的众多社交活动的新起点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化，有所进步，推陈出新，与时代同步，以适应新形势下的新要求。与此同时，随着世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，他们的礼仪随之也不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短，不断地被赋予新的内容，这也使礼仪具有相对的变动性。

2. 互动性

礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。正如《礼记·曲礼》上所云：“礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”社会交往的互动性深受环境的影响。

^① 金正昆：《政务礼仪》，北京，北京大学出版社，2005。



譬如，男女之间无论见面还是分手经常会握手，而男士一般不主动与女士握手。当女士先伸出手，男士才做出反应，颇感荣幸地去握。礼仪的互动性是互相尊重、友好和礼貌的体现。所以在一方施礼的情况下，另一方必须有相应的礼仪反应，否则，将是失礼的行为。

3. 差异性

礼仪的差异性表现为不同民族、不同国家、不同地域、不同信仰、不同时代对礼仪有着不同的要求。一般所说的“入乡随俗”、“客随主便”等就充分表明了礼仪的差异性。比如婚嫁时迎新娘，就有用花轿、喜车以及背新娘、抱新娘等多种形式。就丧葬来说，也有土葬、火葬、水葬、天葬、风葬、树葬、岩洞葬等多种形式。这些差异，或是因地理环境、自然资源因素的制约，或是因各地传统的社会习俗与信仰的影响，或是因生产发展及物质分配的不同而形成的。但这些形式一经形成，便被当地的人们认可和遵守。礼仪的差异性还表现在礼仪的等级上。因举办目的的不同，举办人或参加者的地位、身份、经济状况的不同，礼仪的规格也会有所差异。另外，礼仪的差异性还表现为同一种礼节，在不同的场合，对不同的对象，会有细微的差别。如接吻礼，视相互关系的不同，亲吻的部位也会有所不同。

4. 规范性

礼仪是人们长期约定俗成的社会规范和行为规范。礼仪概念本身就说明了任何礼仪都具有规范性，有一定的程序和规范。重大的礼仪还形成了一定的仪式，有其独特的规矩。这种规范性不仅制约着人们在交际场合的言谈话语、行为举止，使之尽量合乎规范，而且更多的礼仪规矩本身就是人们交往中的一种“通信语言”，不能更改。这就使得礼仪不仅是一种要求，更是一种尺度和标准。

5. 多样性

礼仪会因时间、地点、对象的不同而有所差异。例如，同样是摸摸小孩的头，在中国被看作喜欢和礼貌，在泰国则被视为侮辱和侵犯。我国是一个地域广阔的多民族国家，不同地区、不同民族有不同的文化背景和生活习惯，这就带来了礼仪方面的差异。即便在同一民族、同一地区，也会因历史阶段的不同，造成礼仪表现形式和内容方式的不同。因此，礼仪规范的多样性也使得礼仪形式呈现出丰富多彩的特点。

6. 共通性

无论是交际礼仪还是公关礼仪，都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态。从人种来分，有黄色人种、白色人种、黑色人种、棕色人种，还有混血儿；从民族来分，有汉族、蒙古族、俄罗斯族、阿拉伯民族、印第安族、日尔曼族、大和民族、朝鲜族等；从语言体系来分，有汉语、英语、俄语、法语、德语、日语、阿拉伯语等。人们尽管分散居住于五大洲的不同角落，但是许多礼仪都是世界通用的，例如问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式，等等。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯，但就礼仪本身的内涵和作用来说，仍具有共通性。正是由于礼仪具有共通性，才形成了国际交往礼仪。

7. 公德约束性

公德即社会公共道德。它是在一定社会范围内长期以来逐渐形成的一种被大多数社会成员认可的思想和行为规范,是在一定文化历史背景下形成的具有固定特点的调整人际关系的社会因素,是人们评价善、恶、美、丑的习惯性标准,具有约定俗成的本质属性。礼仪与公共道德不相违背的特征被称为礼仪的公德约束性。它虽然不具有法律的一般强制力,但通过家族、邻里、亲朋的舆论监督,往往迫使人们遵守它,在人们生活中具有一种无形的力量。宋代理学家朱熹说:“礼,理也。”理即规矩、准则,而规矩就是用来约束人的思想和行为的。尽管不同时代、不同国家、不同民族的礼仪内容不尽相同,但是守纪律、讲卫生、待人有礼、尊老爱幼等都是整个人类社会共同的规矩,是作一个文明人的基本准则。

三 礼仪原则

1. 公平对等

礼仪的核心是尊重交往对象,以礼相待。社会交往中的每一个人都希望得到别人的尊重,体现自我价值。因而,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。如果因为交往对象彼此之间存在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等方面的差异,而有亲有疏,厚此薄彼,就会被视为不礼貌。故交往时应公平大方,不卑不亢,主动、友好、热情而又有所节制。

2. 遵时守约

中国传统文化中人际交往和原则是说做人要以信义为本,提倡“一诺千金”。在交往应酬中,每一位参与者都必须自觉遵守礼仪。用礼仪来规范自己的言行举止。现代社会节奏加快,遵时守约显得更为重要。任何人,不论身份高低均应信守承诺,失约应道歉,无故失约将会受到指责。

3. 和谐适度

古人云:“君子之交淡若水,小人之交甘如醴。”在人际交往中,沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件,但如果不善于把握沟通时的感情尺度,即人际交往中缺乏适度的距离感,就会适得其反。



礼仪视窗 1-1

礼仪和谐适度

在一般交往中,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮放肆。在接待服务中,既要亲切友好、尊重客人,又要自尊自爱、端庄稳重。特别要注意把握分寸,认真得体。“礼仪使人们接近,礼仪使人们疏远”。为什么呢?在陌生人初次见面时,礼仪可以表现为有教养,可以展示内在气质和人格魅力。但不分场合、

亲疏而乱用礼仪，反而会表现出不懂教养，令人难以相处，甚至会弄巧成拙。因此，应用礼仪要和谐适度，具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰当处理。

（资料来源：宋常桐：《公共关系与现代礼仪》，北京，清华大学出版社，2004，144页）

4. 尊重习俗

“十里不同风，百里不同俗”，“进门见礼，出门问忌”，这些格言都说明尊重各地不同风俗与禁忌的必要性。特别是在对外交往中不懂外国禁忌、不懂民族禁忌可能会造成不愉快的后果。因此，必须坚持入乡随俗，充分了解与交往对象相关的习俗、禁忌，才能更好地做到尊重交往对象。

5. 女士优先

“女士优先”是国际上公认的一条重要的礼仪原则。在一切社交场合，每一名成年男子都有义务主动自觉地、一视同仁地去尊重、照顾、体谅、关心、保护女士。

礼仪视窗 1-2

女士优先

外国人强调“女士优先”的主要原因，并非是因为妇女被视为弱者，值得同情、怜悯，而是因为他们将妇女视为“人类的母亲”。因此，“女士优先”是西方一个体现教养水平的重要标志。中国人讲“扶老携幼”，外国人可能不接受，但为女士开门、让座、引路、行走时让出安全的一边等等，则是懂礼貌和具有绅士风度的体现。

（资料来源：宋常桐：《公共关系与现代礼仪》，北京，清华大学出版社，2004）

6. 自律互动

自律就是严格按照礼仪准则规范自己的言行举止。《礼记》中曾讲道：“言语之美，穆穆皇皇。”即语言之美在于谦恭、和气、文雅。并规定与人交往，应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”。就是不要在行动上出格，不要在态度上失态，不要在语言上失礼。《论语·雍也》中也说到：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”即只有品格质朴，而不注意礼节仪表，就会显得粗野；只注重礼节仪表，而缺乏质朴的品格，就会显得轻浮。只有礼节仪表同质朴的品格相结合，才算得上是一个有教养的人。总之，掌握并遵行礼仪原则，在人际交往、公关活动中，才有可能给人以待人诚恳、彬彬有礼的印象，即使有时忽略了某些细节，别人也是会原谅的。

第二节 礼仪的历史沿革及发展

礼仪的起源可以追溯到远古时代的原始社会。中国作为一个以“礼仪之邦”著称的文明古国，礼仪发展的历史源远流长。而西方社会的发展同样展现出礼仪的历史演进。

一 中国礼仪的产生与发展

在原始社会,生产力十分低下,人类处于一种愚昧状态,在大自然面前显得软弱无力,对斗转星移、四季更换、电闪雷鸣等自然现象以及地震、旱涝、疾病等各种自然灾害感到神秘莫测、惶惑不解,往往在诸多灾害面前束手无策。于是,人们就把生活中的得失成败归之于自然,看成是自然的恩赐或惩罚。在经历了长达 100 多万年的原始社会后,人类逐渐开化,早期的礼仪开始萌芽。

随着私有制、阶级和国家的出现,人类社会步入了奴隶社会,这是人类社会的一大进步。人类的文明程度也随之得到提高,原始社会时期的亲婚群婚、茹毛饮血等野蛮现象基本消失,各种礼仪制度相继建立。礼仪作为一种行为尺度和规则被深深烙上阶级的烙印,礼仪也从主要的原始宗教仪式发展成为一整套的伦理道德观念。奴隶主、贵族用礼来树立君主的尊严和绝对权威,维护自己在政治、经济、文化及社会各方面的统治。正所谓“礼,国之大柄也”。到了周朝以后,中国进入礼仪系统的形成时期。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,相继出现了孔子、孟子等思想家,发展和革新了礼仪与礼仪理论,使中国的礼仪发展进入了百家争鸣的新时期。在封建社会,礼的演进进入了礼仪时期,而且礼仪制度有了新的特点,即被打上了严格的等级制度的烙印,其主要作用是维护封建社会的等级秩序。封建礼教中有糟粕,当然也有其合理的积极因素,因此,需要用历史的、辩证的观点来看待它。既要放弃“糟粕”,又要继承和发扬优良的传统礼仪。

到了现代社会,维护尊卑等级的陈旧没落的礼教形式被废除,代之以人与人之间尊重平等的礼仪,礼仪从形式到内容都发生了很大的变化。我国的现代礼仪,主要是在辛亥革命之后逐渐形成。辛亥革命不仅赶走了最后一个皇帝,也结束了中国上千年的帝制,对封建礼教产生了强烈的冲击。如孙中山先生和他的战友们破旧立新,用人权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制度,改易陋俗,剪辫子,禁缠足;吸取世界各民族的礼仪长处,用脱帽鞠躬礼取代了封建的跪拜礼,并开始广泛地使用握手礼。

1949 年新中国成立以后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入一个崭新的历史时期,人民当家作主,成为国家的主人,由此而倡导和建立起来的平等、友善而亲密的同志式关系和新的礼仪规范,是崭新的社会关系和时代风貌。同时,现代礼仪也继承了许多传统礼仪的精华,许多古代礼仪的言论成为了现代礼仪形成的基础。

中国一向被世人公认为“文明古国”、“礼仪之邦”,中华民族的传统文化属于礼仪型文化。礼仪作为传统文化的重要组成部分,在我国五千年文明的历史长河中,源远流长,从无间断。从礼仪的产生到其内容不断丰富、功能日益增强,可以看出礼仪随着时代的发展在不断推陈出新,不同的时代有不同的礼仪规范和内容。

二 西方礼仪的产生与发展

爱琴海地区的希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。约自公元前 6 千年起,爱



琴海诸岛居民开始从事农业生产。此后，相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。公元前 11 世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。《荷马史诗》包括《伊里亚特》和《奥德赛》两部分，这部著名的叙事诗主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事，其中就有关于礼仪的论述，如讲礼貌、守信用等。古希腊哲学家对礼仪也有许多精彩的论述。例如，柏拉图（公元前 427 年—公元前 347 年）强调教育的重要性，指出理想的四大道德目标是智慧、勇敢、节制、公正；亚里士多德（公元前 384 年—公元前 322 年）指出，德行就是公正。

公元 1 世纪末至公元 5 世纪，在古罗马帝国统治西欧期间，西欧社会的礼仪取得了重大发展。教育理论家昆体良撰写的《雄辩术原理》一书论及罗马帝国的教育情况，认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿时期开始；诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。公元 476 年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始封建化过程。在欧洲封建社会鼎盛时期，制定了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪。例如，12 世纪的冰岛诗集《埃达》，详尽地叙述了当时用餐佳宾贵客居上座、举杯祝酒等礼仪。

16 至 18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代，尼德兰革命、英国革命和法国大革命相继爆发。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪，论述资本主义社会礼仪的著作也大量出现。例如，捷克资产阶级教育家夸美纽斯（1592 年—1670 年）编撰了《青年行为手册》；英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于 1693 年出版了《教育漫话》，书中系统、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法；德国学者缅甸杰斯的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪，兼论女士如何对男士保持雍容态度》，于 1716 年在汉堡问世。第二次世界大战以来，西方现代学者编撰、出版了不少礼仪书籍，其中比较著名的有：法国学者让·赛尔著的《西方礼节与习俗》，英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编的《现代西方礼仪》，德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》，美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特编的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基编撰的“成功之路”丛书等。

三 现代礼仪的新趋势

从礼仪产生和发展的轨迹可以看出，礼仪作为人们的行为模式和规范，属于社会的上层建筑，由社会的经济基础所决定，并随着社会实践而不断地丰富和发展。而现代礼仪出现了如下新趋势。

1) 形式趋简。许多古代繁杂的礼节为适应现代社会快节奏的发展，发生了很大的变化。如我国古代交际礼仪中的“拜”随着时代的变迁，相继以握手、点头、微笑等代替。

2) 内容日渐丰富。当代人交往频繁，范围扩大，礼仪也有很大变化。如语言礼仪增加了许多外来语词汇，而非语言交际礼仪更显示了当今科技、生产力发展水平以及生活方式与文化思想的和谐，如刊登广告、电视（台）点歌祝贺、电话拜年、短信问候等都成为最流行的礼仪形式。

第三节 公共关系礼仪

一 公共关系礼仪的概述

1. 公共关系礼仪的含义

公共关系礼仪简称公关礼仪，是在公共关系活动中的礼仪规范。公共关系的主体是组织，客体是公众，手段是传播和沟通。同时公共关系是一种管理职能和管理行为，它不同于生产管理、人事管理、财务管理、销售管理，它是对一个组织传播行为、传播资源、传播过程和传播媒体的管理。其管理目标最终是调整组织与公众之间的关系，从而优化组织的生存环境，使组织的整体价值得到提升。^①

所谓公关礼仪，就是社会组织的公关人员或其他人员在公关活动中，为了树立和维护组织的美好形象，构建组织与内外公众和谐的理想型关系所应遵循的尊重公众，讲究礼貌、礼节，注重仪表、仪容、仪态等的规范或程序。理解公关礼仪的含义，需要把握好以下几点。

1) 公关礼仪的主体是社会组织，客体是社会公众。社会组织的公关人员代表组织处理与内外公众的关系，是从事公关活动的现实主体。组织领导人及组织内部员工在组织与外部公众的公关活动中，构成重点主体与一般主体。他们的言行举止、风度仪表均需遵循礼仪的要求。社会公众作为主体作用的对象，在公关礼仪形成及实施过程中，既接受礼仪又反馈并创造礼仪，成为公关人员礼仪的作用对象，同时又以自己的礼仪反作用于公关人员的礼仪，参与公关礼仪的往来授受，他们的礼仪亦具有公关礼仪的意蕴。公关礼仪的主体是多元的，客体也是多元的，并且主客体的构成常常是变动、转化的，或兼而有之。

2) 公关礼仪的目的是内求团结、外求发展，塑造良好的组织形象。组织形象是公众对组织行为的整体评价和看法，是组织行为及其文化在公众心目中的投射。组织形象的建立与维护，离不开公关礼仪的滋润与培育。



礼仪视窗 1-3

细微之处见“精神”

周恩来总理曾专门对外交部礼宾司的同志说：“礼宾工作人员要懂政治，第一条就是要体现大小国家一律平等，这很重要，这是新中国作为社会主义国家外交政策的首要一条。”

1972年2月，美国总统尼克松访华，这是一次“破冰之旅”。尼克松乘坐的专机于

^① 杜创国：《公共关系实用教程》，北京，清华大学出版社，2007。

2月21日中午抵达北京，周恩来总理等到机场迎接。尼克松下机时，为了突出他和他的夫人，使照片拍出好的效果，不让基辛格、罗杰斯等人同他一起下机，等他跟周恩来握手之后，其他人才下舷梯。在尼克松步出机舱，走下舷梯近一半时，周恩来鼓起掌来，尼克松也报之以掌声。请注意，周恩来不是等尼克松一出舱就鼓掌，也不是根本不鼓掌，而是等尼克松下梯一半时才鼓掌，足见周恩来总理对礼仪细节的重视。

在欢迎宴会上，由于周恩来的精心安排，中国乐队演奏了一首美国民歌和一首尼克松家乡的歌曲——《美丽的亚美利加》和《牧场上的家》，让尼克松夫妇感到非常亲切。周恩来一般在和其他国家的领导人碰杯时，总是让自己酒杯的上沿去碰对方杯子的中间部分，以示对来访客人的尊重。但这次在向尼克松敬酒时，却特意将他的酒杯杯沿和尼克松的酒杯杯沿持平后再碰杯。这种细节安排，既不失礼也不过分，显示了我们美国人不卑不亢的态度。

(资料来源: http://www.tynews.com.cn/whgc/2007-03/09/content_3125205.htm)

3) 公关礼仪的手段是传播与沟通。各种传播与沟通的形式，都是公关礼仪必须借助的手段或方法。公关礼仪正是借助或依靠语言和非语言媒介、人际关系和大众传播等方式来沟通组织与公众的关系，塑造和提高组织的形象。公关礼仪是公关活动中不可缺少的外交“语言”，也是一个公关人员的文化、风格、气质、风度的综合表现，它往往通过人的行为特征、举止言谈、处世态度、衣着打扮表现出来。它反映出一个社会组织乃至整个社会的行为特征和文明程度，也能体现出公关人员本身的修养、涵养、教养和素质水平。它既包含在常规礼仪之中，又具有鲜明的个性。

2. 公关礼仪的原则

(1) 尊人敬人

尊重与敬意是礼仪的情感基础。人是有理性的本体存在，其本身就具有绝对的价值。所以公关礼仪把尊重原则作为第一原则和最根本的原则，并认为是其他一切原则的前提和基础。贯彻尊重原则，必须把尊重公众、尊重组织和尊重自己相统一，而居于首位的是尊重人格。人格是一个人的主体位置与资格，是个人在社会生活中主体地位与价值的确认。它集人的资格、价值、荣誉、形象、气质于一身，本身就具有尊严。个人不仅应当自尊自信，锻铸和捍卫自己的人格尊严，而且不得蔑视或污辱他人的人格。蔑视和侮辱他人人格是极不礼貌和不道德的。人的天性中的至深本质或本源本质就是渴望人格能得到应有的尊重，所以尊重人的人格是尊重原则的第一要素。尊重公众和他人，包含尊重他们的个性爱好和性格特质，做到不强人所难，不把自己的意志和愿望强加于人。因为尊重的本质是爱，爱一个人的真谛是使他更好地完善自己，而尊重公众或他人的兴趣爱好与性格，是使他人更好地自我完善的外在必要条件。尊重人还应学会肯定人、欣赏人和赞美人。公关活动中，专挑别人的毛病是一种自大狂妄的表现；注意发现并时刻赞美别人的优点，是谦虚、谨慎美德的自然流露。

(2) 诚实守信

诚即诚实、诚笃、真诚、诚恳，指待人真实不欺和说话客观公正；信即信用、信任、信实，指人说话算数，言行一致。诚与信结合，要求人们在待人接物过程中真实