

<<现代公关礼仪>>

图书基本信息

书名：<<现代公关礼仪>>

13位ISBN编号：9787560622491

10位ISBN编号：7560622496

出版时间：2009-7

出版时间：西安电子科技大学出版社

作者：王剑，张岩松 编著

页数：289

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;现代公关礼仪&gt;&gt;

## 前言

公共关系和现代礼仪是现代人取得成功的“利器”，是现代市场经济的“通行证”。在当今开放的社会系统中，每一个社会组织和个人都需要在广泛的、频繁的社会交往中谋求自身的发展，争取事业的成功，因此，掌握公共关系和交际礼仪已成为现代社会现代人必备的素质之一。鉴于此，我们作为国家级精品课程教学团队，积极探索，努力实践，将公共关系与现代礼仪有机结合，编写了这本《现代公关礼仪》。

本书作为按照高职教育教学改革最新理念创作编撰的新型实用教材，是工作过程导向的高职课程开发的一次有益尝试。

本书根据公共关系工作中所涵盖的礼仪活动，确定了公关人员礼仪、公关日常礼仪和公关活动礼仪三大学习领域，每个学习领域包含若干个学习情境，全书共计11个学习情境。

每个学习情境在全面系统阐述相关基本礼仪知识的基础上，还精心构思、特别安排了“情境模拟”、“自主学习”、“评价考核”等实际训练专项内容。

“情境模拟”是教师课堂教学的主要内容，通过设计教学情境，模拟角色扮演等方式方法，让学生在学中、在学中练，充分提高其实践操作能力。

“自主学习”包括案例分析、思考与训练等各类自我训练题，方便实用，目的是让学生深化对礼仪知识和技能的把握，将礼仪规范不断内化为行为习惯，从而塑造出全新的自我。

“评价考核”旨在全面检验学生学习情境要求的能力目标的实现情况。

本书附录部分还提供了常用的礼仪资料和相关网址，便于学生在进一步拓展学习时使用和参考。

我们相信，本书将以全新的思维方式和现代意识，培养并强化你的公共关系意识，使你自然而然地由注重组织形象进而注重个人形象，提高自身素质；培养你尊重他人的观念，使你时刻受到他人的尊重；强调真情的沟通，使你身边的矛盾逐一化解；向你传授公共关系和礼仪知识，提高你的组织领导能力、创新能力、社交能力、表达能力、控制能力、应变能力和实际操作能力；教授给你许多工作技巧与方式方法，诸如专题活动组织、公众关系处理等，都将给你有益的启迪，使你的工作事半功倍，事业兴旺发达。

本书可作为各类高职高专院校提高学生公关基本素质的通识教材和训练用书，亦可作为公共关系人员、市场营销人员、商业服务人员等各界人士了解公共关系礼仪、提高自身素养、增强公关意识的实用手册。

本书由王剑、张岩松编著。

王剑编写了学习情境1 - 6，张岩松编写了绪论和学习情境7 - 11。

姜立新、李晓明、唐成人、于威、徐东闽、刘爱琴、李健、穆秀英、那丽萍、房红怡、孟囡、佟昌杰、王洪亮承担了本书的资料检索与收集工作以及文字录入工作。

本书编写过程中，参考了大量报刊文献，吸收了专家学者最新的研究成果，在此向各位专家学者表示衷心的感谢。

本书的出版得到了西安电子科技大学出版社高维岳同志的大力支持与帮助，在此一并致谢。

因作者学识有限，书中难免存在不足之处，敬请读者不吝指正。

## <<现代公关礼仪>>

### 内容概要

本书是国家级精品课程教学团队的最新探索和奉献，是按照高职教育教学改革最新理念编撰的新型实用教材和训练用书，也是笔者对工作过程导向的高职课程开发的一次有益尝试。

本书根据公共关系工作中所涵盖的礼仪活动确定了公关人员礼仪、公关日常礼仪和公关活动礼仪三大学习领域，每个学习领域均设计了若干个学习情境（共计11个学习情境）。

每个学习情境在全面系统阐述相关基本礼仪知识的基础上，精心构思、特别安排了“情境模拟”、“自主学习”、“评价考核”等实际训练专项内容，真正让学生能够在做中学，在学中做，通过学做结合，充分提高其实践操作能力，从而深化其对礼仪知识和技能的把握，塑造出全新的自我。

## &lt;&lt;现代公关礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

绪论	0.1 公共关系概述	0.1.1 对“公共关系”的理解	0.1.2 公共关系的职能与工作程序	0.1.3 公共关系的基本观念和工作原则
	0.2 礼仪与公关礼仪	0.2.1 礼仪概述	0.2.2 公关礼仪	0.2.3 礼仪与公关礼仪的关系
	思考与训练学习领域	公关人员礼仪	学习情境1 礼仪素质培养	1.1 公关人员的职业素养
	1.1.1 成熟的人格形象	1.1.2 完整的知识体系	1.1.3 全面的能力结构	
	1.2 公关人员的礼仪修养	1.2.1 礼仪修养的途径	1.2.2 公关人员的素质测量	情境模拟
	自主学习	评价考核	学习情境2 礼仪形象设计	2.1 良好的仪容
	2.1.1 干净整洁			2.1.2 化妆适度
	2.1.3 发型美观	2.1.4 护肤得法	2.2 得体的着装	2.2.1 把握原则
	2.2.2 注意协调	2.2.3 讲究色彩	2.2.4 区分场合	2.3 优美的仪态
	2.3.1 站姿	2.3.2 坐姿	2.3.3 走姿	2.3.4 表情
	2.3.5 手势	情境模拟	自主学习	评价考核
	学习领域	公关日常礼仪	学习情境3 见面应酬	3.1 见面的礼仪
	3.1.1 称呼	3.1.2 打招呼	3.1.3 介绍	3.1.4 握手
	3.1.5 名片	3.2 馈赠的礼仪	3.2.1 礼品的馈赠	3.2.2 赠花的礼仪
	3.3 拜访接待的礼仪	3.3.1 拜访的礼仪	3.3.2 接待的礼仪	情境模拟
	自主学习	评价考核	学习情境4 联络沟通	4.1 电信沟通礼仪
	4.1.1 电话礼仪			4.1.2 网络礼仪
	4.2 文书沟通礼仪	4.2.1 往来信函	4.2.2 公关柬贴	情境模拟
	自主学习	评价考核	学习情境5 职场交际	5.1 办公室礼仪
	5.1.1 办公室环境礼仪	5.1.2 办公室交往礼仪	5.2 面试礼仪	5.2.1 面试前的准备
	5.2.2 面试时的礼仪	5.2.3 面试后的礼仪	情境模拟	自主学习
	评价考核	学习情境6 差旅出行	6.1 交通礼仪	6.1.1 乘车礼仪
	6.1.2 乘飞机礼仪	6.1.3 乘客轮礼仪	6.2 场所礼仪	6.2.1 娱乐场所礼仪
	6.2.2 体育运动场所礼仪	6.2.3 宾馆礼仪	6.2.4 其他公共场所礼仪	情境模拟
	自主学习	评价考核	学习情境7 公关语言艺术	7.1 公关语言的主要形式
	7.1.1 有声语言	7.1.2 无声语言	7.1.3 书面语言	7.1.4 实物语言
	7.2 公关语言的功能与原则	7.2.1 公关语言的功能	7.2.2 公关语言的原则	7.3 语言交际的技巧
	7.3.1 赞美他人的技巧	7.3.2 接近他人的技巧	7.3.3 吸引对方倾听的技巧	7.3.4 与人交谈的技巧
	情境模拟	自主学习	评价考核	学习情境8 国际公关礼仪
	8.1 国际公关礼仪概述	8.1.1 国际公关礼仪的特点	8.1.2 国际公关礼仪的基本原则	8.1.3 国际公关礼仪的要求
	8.2 国际公关交往中的基本礼仪	8.2.1 涉外迎送	8.2.2 会见会谈	8.2.3 涉外参观游览
	8.2.4 国旗悬挂	8.3 世界主要国家的礼俗风情	8.3.1 韩国	8.3.2 日本
	8.3.3 泰国	8.3.4 新加坡	8.3.5 美国	8.3.6 加拿大

## 章节摘录

2.公共关系的表现形式 对“公共关系”概念的理解,可以从以下不同的角度去分析: (1) 公共关系状态。

从静态公共关系的角度来看,公共关系首先是一种社会状态,即一个组织所处的公众关系状态和社会舆论状态。

社会组织的公共关系状态是无形的,但是客观的,无论是有意或无意,任何社会组织都处在一定的公共关系状态之中,这种状态是与任何社会组织相伴而生的一种客观存在,是不以社会组织的意志为转移的。

因此,就任何社会组织而言,都不存在有无公共关系状态的问题,而只有良好的或不良的、自觉的或自然的公共关系状态的区别。这种客观存在着的公共关系状态,形成社会组织有利的或不利的内外环境,对组织的生存和发展起着积极的或消极的作用。

### (2) 公共关系活动。

从动态公共关系的角度来看,公共关系又是一种活动或工作。

当一个组织通过自己的努力来改善自身的公共关系状态时,就是在从事公共关系活动和开展公共关系工作。

这是主观见诸客观的一种实践过程。

其实,任何一个组织,为了生存和发展,为了实现自己的目标和责任,总要处理方方面面的关系,这实际上就是进行公共关系活动和开展公共关系工作。

在这方面同样不存在有无的差别,而只是可以区分为自觉的或自发的、出色的或不力的、有效的或无效的、专门的或兼及的罢了。

当然,只有自觉地、有计划地、创造性地开展有效的公共关系活动才能积极构建组织良好的公共关系状态。

一个组织也只有自觉地、有计划地进行公共关系活动,才能出手不凡,有所创造,事半功倍。

因此,公共关系活动又被称为“公共关系艺术”。

另外,随着公共关系活动专业化的需要,公共关系成为一项职业,有其专门的组织、机构及人员。

### (3) 公共关系意识。

公共关系也是一种意识、观念,它是现代组织及其人员对公共关系客观状态的自觉认识和理解,是对公共关系活动经验的能动反映和概括。

例如,塑造形象意识、服务公众意识、传播沟通意识、诚信互惠意识、广结良缘意识、立足长远意识、创新审美意识、危机忧患意识等。

公共关系意识来源于公共关系实践活动,因而对后者有明显的依赖性;公共关系意识一经形成,就具有相对的独立性和能动性,从而对公共关系实践活动具有指导意义。

对任何组织来说,构建良好的公共关系状态,必须开展有效的公共关系活动,而这些活动又必然是在一定的公共关系意识指导下进行的。

反之,没有正确的公共关系意识,就不可能自觉地进行公共关系活动,因而也不会形成良好的公共关系状态。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>