

普通高等院校经济管理类
“十一五”规划教材

Putong Gaodeng Yuanxiao
Jingji Guanlilei Shiyiwu
Guihua Jiaocai

主 编 ◎ 刘厚钧
副主编 ◎ 王 葳

社交礼仪

Shejiao Liyi



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

普通高等院校经济管理类
“十一五”规划教材

Putong Gaodeng Yuanxiao
Jingji Guanlilei Shiyiwu
Guihua Jiaocai

主 编◎刘厚钧
副主编◎王 葳

社交礼仪

Shejiao Liyi



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/刘厚钧主编;王葳副主编. —成都:西南财经大学出版社, 2008. 10

ISBN 978 - 7 - 81138 - 020 - 0

I. 社… II. ①刘…②王… III. 人间交往—礼仪—高等学校—教材
IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 145349 号

社交礼仪

主 编:刘厚钧

副主编:王 葳

责任编辑:潘 杰

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行:

西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)

网 址:

<http://www.xcpress.net>

电子邮件:

xcpress@mail.sc.cninfo.net

邮政编码:

610074

电 话:

028 - 87353785 87352368

印 刷:

四川森林印务有限责任公司

成品尺寸:

148mm × 210mm

印 张:

10.5

字 数:

260 千字

版 次:

2008 年 10 月第 1 版

印 次:

2008 年 10 月第 1 次印刷

印 数:

1—3000 册

书 号:

ISBN 978 - 7 - 81138 - 020 - 0

定 价:

19.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

前言

你要塑造良好的个人形象,《社交礼仪》送给你一套秘笈;你要打开社交的大门,《社交礼仪》送给你一把金钥匙;你要登上事业成功的顶峰,《社交礼仪》送给你一把阶梯。有“礼”走遍天下。《社交礼仪》已成为构建和谐社会的和提高个人修养的必修课。

高等职业教育教材的编写要紧紧围绕培养目标来进行,要彻底改变传统的普通高等教育学科型教材编写模式,转变成为高等职业教育技能型教材编写模式。专业技能课教材编写的目标,不是把它作为一门学科让学生去研究,而是当成一种技能去培养学生。以专业技能课的培养能力为导向,确立专业技能课的内容和形式,以及内容的难易程度。从根本上改变重知识、轻能力,重书本、轻技能,重课堂讲授、轻实践教学的弊端,突出高等职业教育职业性、实践性的特点,培养出有用之材,为实现学生“零距离上岗”打下良好基础。《社交礼仪》正是在这种指导思想下进行编写的。

《社交礼仪》是一门实践性很强的技能型课程。《社交礼仪》在培养学生掌握基本的社交礼仪理论和提高学生修养的基础上,重在培养学生开展社交活动的能力。在内容的安排上,突出了“是什么”和“如何做”。教材内容分为两部分:第一部分是社交礼仪基础理论。本着够用的原则,安排为一章内容。第二部分是

社交礼仪实务。本着突出职业技能的原则，安排为九章内容。全书以交际活动过程为主线，环环相扣，前后衔接，力求通俗易懂，言简意赅。第二部分社交礼仪实务的内容有：个人形象塑造、交际礼仪、公共场所礼仪、酬宾礼仪、会议礼仪、专题活动礼仪、社交文书礼仪、中国民俗礼仪和涉外礼仪。

本教材的主编是一名双师型教师，有着多年社交礼仪培训的实践，并有颇丰的礼仪教学、研究的经验和成果。

本教材具有三点创新：

(1) 编写思路创新。以培养学生开展社交活动的能力为导向，以交际活动过程为主线，以实践教学为手段，突出《社交礼仪》的职业性、实践性的特点，科学地安排《社交礼仪》的内容和编写方法。

2. 教材内容创新。突出了社交礼仪实务的运用。完善了个人形象塑造的内容，将仪容美、仪表美、仪态美、语言美综合为一章，突出了个人形象塑造是社交的前提条件；完善了公共场所礼仪，增加了乘地铁、乘电梯、购物、游览礼仪；为了便于大学生就业，增加了求职礼仪；为了弘扬传统文化，增加了中国民俗礼仪。

(3) 编写方法创新。为了突出《社交礼仪》的技能型特点，在编写体例上进行了创新，在课前导读中增加了“知识学习目标”和“能力培养目标”，并根据这两个目标设计了复习思考题、实训题。正文中有阅读资料，正文后有延伸阅读资料，增加了教材的趣味性、可读性。讲述每种交际方法的概念后，重点讲述每种交际方法在什么条件下运用、如何运用、在运用中应该注意哪些问题。

本教材主编为刘厚钧，负责确立编写思路、编写提纲、编写方法，并对教材进行总纂。副主编为王葳，编委为夏连峰、杨雪、胡自勤。刘厚钧编写了第一章、第三章，王葳编写了第二章、第

十章,夏连峰编写了第四章、第五章,杨雪编写了第六章、第七章,胡自勤编写了第八章、第九章。

本教材不仅适用于高职高专学生,也可作为个人自学和企业培训教材使用。

教材有不妥之处,请批评指正。

刘厚钧

2008年8月

序

四川教育学院 姚文忠教授

这本书是讲礼仪的，不仅讲，作者更主张训练，像柏拉图要求的那种训练。作者“建议父母与孩子一同来阅读这本书，让孩子主动去观察身边的人、发生的事，与孩子一起讨论，帮助他们正确地认识、评价、应对各种礼仪现象和问题，对孩子的进步及时给与鼓励，用你们丰富的阅历和经验指导孩子的成长，同时分享孩子成长的快乐。”显而易见，家长跟孩子一起学习和训练，双方都会收获成绩和希望。

孔子提倡“复礼”，“礼”是仁的基础。个人的“礼”，如仪容、仪表、仪态、仪行与仪言，属于人的社会形象和符号，其“文、野”程度能够决定社会对你的认同度、接纳度，会决定你的成功与否，能够决定你的社会地位……；其实，这也是人的修养格调，你属于所谓“中产阶级”，就必须具备相应的“礼”，也就是一种特定的格调。

“礼”又是一种社会关系，管理着社会的次序，调整着社会组织和社会结构，使之和谐稳定，具有效率。北京 29 届奥运会的复杂而庞大组织管理工作，也同样因为依靠“礼数”显出极高的水准。没有“礼”的安排和调整，社会就是无政府主义，小到家庭和班级都不可能安稳。

人和社会是需要礼仪、礼貌、礼节的。但是，个人的“礼”

这本书的作者拥有礼仪教育的实践和教学储备，又进行了应用性研究。我们翻阅浏览文稿，深感其目标准确、内容精当、图文并茂、叙述生动，如果行与知结合地学习，是能够达到习礼的预期的。伟大的人民教育家陶行知提倡中国现代化，他多次谈到，人的举止言行现代化的问题。这本书，就是学礼、习礼的书。相信它在这方面能够做出有益的贡献。

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的概念、要素与分类	(2)
第二节 礼仪的功能、特点与原则	(5)
第三节 礼仪教育	(10)
第二章 个人形象塑造	(17)
第一节 仪容美	(18)
第二节 仪表美	(30)
第三节 仪态美	(41)
第四节 语言美	(54)
第三章 交际礼仪	(62)
第一节 见面礼仪	(63)
第二节 通讯礼仪	(72)
第三节 馈赠礼仪	(79)
第四节 拜访礼仪	(83)
第五节 接待礼仪	(87)
第六节 求职礼仪	(97)
第四章 公共场所礼仪	(115)

第一节 公共场所礼仪的原则	(116)
第二节 交通礼仪	(118)
第三节 购物、游览礼仪	(126)
第四节 观看演出、球赛礼仪	(127)
第五节 图书馆阅览礼仪	(133)
第五章 酬宾礼仪	(138)
第一节 宴会礼仪	(139)
第二节 舞会礼仪	(150)
第三节 沙龙礼仪	(157)
第六章 会议礼仪	(166)
第一节 一般会议礼仪	(167)
第二节 专题会议礼仪	(178)
第七章 专题活动礼仪	(196)
第一节 开业典礼	(197)
第二节 庆典仪式	(205)
第三节 剪彩仪式	(209)
第四节 交接仪式	(213)
第五节 签约仪式	(216)
第八章 社交文书礼仪	(223)
第一节 信函礼仪	(224)
第二节 柬贴类文书礼仪	(237)
第九章 中国民俗礼仪	(244)
第一节 人生礼俗	(245)

第二节 节日礼俗	(254)
第三节 主要少数民族礼俗	(261)
第十章 涉外礼仪	(282)
第一节 涉外礼仪的基本原则	(283)
第二节 涉外工作的一般礼仪	(287)
第三节 世界各国礼俗	(300)
参考书目	(325)

第一章

礼仪概述

礼仪概述

一、

课前导读

◆【知识学习目标】

通过本章的学习，了解礼仪的概念、要素与分类，掌握礼仪的原则和高等职业院校礼仪教育的途径。

◆【能力培养目标】

通过本章的学习，具备学习礼仪的动力。

◆【教学重点】

礼仪的概念、礼仪的原则、高职礼仪教育的途径。

◆【教学难点】

高等职业院校礼仪教育的途径。

社交在 21 世纪的人际交流中发挥的作用越来越重要了。社交离不开礼仪，礼仪是社会文明进步和社会和谐的标志。人们以礼沟通感情，以礼促进友谊，以礼仪赢得和睦与安宁，以礼仪塑造良好的个人形象；礼仪有利于事业的成功，促进社会和谐与进步。

因此，学习社交礼仪是人生的必修课。

第一节 礼仪的概念、要素与分类

一、礼仪的概念

礼的繁体字为“禮”。《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神，引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可指为表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。

礼仪是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分。“礼”指“事神致福”的形式（即敬神）；“仪”指“法度标准”。在礼学体系中，礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素影响，因此，语言、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般来说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

由上可知，礼仪指的是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合乎礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述概念主要表达了以下几层含义：

- (1) 礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法，即人们进入某一个领域，就要按那里的习俗和行为规范去行动，这才是合乎礼仪的要求。
- (2) 礼仪准则和规范是社会中一定人们约定俗成、共同认可的，而且是用语言、文字、动作等进行准确描述和规定的行为准

则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

(3) 讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重,也只有在这种互相尊重的过程中,人与人之间的和谐关系才会逐步建立起来。

◆【阅读资料】

论礼仪

礼仪之于社会犹如衣着之于个人。人若不穿衣服,就会一丝不挂,令人耻笑,必然导致道德败坏;社会要是没有礼仪,就会陷入可悲的境地,而社会成员之间所必需的交往就会被无谓的冲突和纠纷所干扰。假定社会是一列火车,礼仪就好比轨道,火车只能沿着它隆隆前进。假定社会是一辆贵宾车,礼仪就好比轮子与轴,马车只有靠它们才能滚滚向前。缺了礼节,最亲密的朋友会变成死敌,友好或结盟的国家会兵戎相见。我们可以从人类历史上找到许多这种例子。因此我劝你对于任何人都要讲究礼仪,并且尽力不做违背礼仪的事,以免冒犯他人或者树敌。

威廉·黑兹利特

二、礼仪的构成要素

礼仪的构成要素包括礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒体和礼仪环境。

(一) 礼仪主体

礼仪主体指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者,包括个人和组织两种类型。

(二) 礼仪客体

礼仪客体指各种礼仪行为和礼仪活动的指向和承受者。礼仪的主体和客体相互依存,在一定条件下可以相互转化。

（三）礼仪媒体

任何礼仪行为和礼仪活动必须依托一定的媒体。这种媒体就是礼仪媒体，包括人体礼仪媒体、物体礼仪媒体和事体媒体。

（四）礼仪环境

礼仪环境，指进行礼仪行为和礼仪活动的特定时间和空间条件。

三、礼仪的分类

礼仪大致可以分为七个类别。

（一）政府礼仪

政府礼仪指国家机关工作人员、国家公务员在执行国家公务、协调各方面关系应遵循的行为规范。

（二）商务礼仪

商务礼仪指商务人员在商务活动中应遵循的行为规范。

（三）服务礼仪

服务礼仪指服务行业的从业人员在为顾客服务过程中应遵循的行为规范。

（四）社交礼仪

社交礼仪指社会成员之间交往以及人们在公共场所中应遵循的行为规范。

（五）外事礼仪

外事礼仪指涉外交往中应遵循的礼节。

（六）习俗礼仪

习俗礼仪指与各民族传统风俗习惯有关的礼仪。

（七）宗教礼仪

宗教礼仪指各种宗教特有的规范准则。主要有佛教礼仪、道教礼仪、基督教礼仪、伊斯兰教礼仪等。

第二节 礼仪的功能、特点与原则

一、礼仪的功能

礼仪作为一种行为准则或规范,一经产生,便具有其自身所特有的功能。礼仪的功能主要表现为以下几个方面:

(一) 沟通功能

人们在日常交往中会发生各种关系,主要有经济关系、政治关系和道德关系,这三者构成了人们的社会关系。在人际交往中,不论体现的是何种关系,只要双方都能自觉地遵守礼仪规范,就容易沟通双方之间的感情,有助于人们所从事的各种事业得到发展,进而建立和谐的社会关系。

(二) 协调功能

从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做,有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系,可缓和或消除某些不必要的情感对立。

(三) 维护功能

礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志,同时礼仪也反作用于社会,对社会和精神文明产生广泛、持久和深刻的影响,社会上讲礼仪的人越多,社会便会越和谐稳定。

(四) 教育功能

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活秩序。

二、礼仪的特点

在了解礼仪的功能之后,还要了解礼仪的特征,这对全面了

解礼节本质和礼仪规范有重要意义。

（一）规范性

礼仪的规范性，不但约束着人们在一定交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎要求，而且也是人们在特殊交际场合必须采用的一种“通用语言”是衡量他人并判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

◆【阅读资料】

有教养者的十大特征

现代社会中，有教养的人在事业、生活中表现出良好的个性，受到人们的欢迎。总的来说，他们具有以下十大特征：

（1）守时。无论是开会、赴约，有教养的人从不迟到，他们懂得，即使是无意迟到，对其他准时到场的人来说，也是不尊重的表现。

（2）谈吐有节。注意从不随便打断别人的谈话，总是先听完对方的发言，然后再去阐述自己的见解、反驳或者补充对方的看法和意见。

（3）态度和蔼。在同别人谈话的时候，总是望着别人的眼睛，保持注意力集中，而不是翻东西、看书报，心不在焉，显出一副无所谓的样子。

（4）语气中肯。避免高声喧哗，在待人接物上，心平气和，以理服人，往往能取得满意的效果。拉开嗓子说话，不仅无法达到预期的目的，而且会影响周围的人，甚至使人讨厌。

（5）注意交谈技巧。尊重他人的观点和看法，即使自己不能接受或表示同意，也不当着人的面指责对方是“瞎说”、“废话”、“胡说八道”等，而是陈述己见，分析事物，讲清道理。

（6）不自傲。在与人交往相处中，从不强调个人特殊的一面，也不有意表现自己的优越感。