


 世纪高等开放教育系列教材

实用社交礼仪教程

SHIYONG SHEJIAO LIYI JIAOCHENG

主编 王国卿 竭红云



 中国人民大学出版社

21 世纪高等开放教育系列教材

实用社交礼仪教程

主 编 王国卿 竭红云
副主编 张海珍

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

实用社交礼仪教程/王国卿, 竭红云主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 8
21 世纪高等开放教育系列教材
ISBN 978-7-300-15965-2

I. ①实… II. ①王… ②竭… III. ①心理交往-礼仪-高等学校-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 124115 号

21 世纪高等开放教育系列教材

实用社交礼仪教程

主 编 王国卿 竭红云

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京诚顺达印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 17.25

字 数 406 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2012 年 8 月第 1 版

印 次 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价 33.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



出版说明

1999年教育部颁布了《面向21世纪教育振兴行动计划》，明确提出了实施“现代远程教育工程”。全国教育系统迅速行动起来，在短短的几年时间里，就初步形成了开放式的教育网络，搭建了远程教育平台，在构建终身学习体系方面作出了重要的贡献。

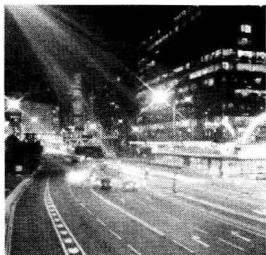
随着我国教育的不断深入，教育技术的不断更新，社会各界对远程开放教育的认识也在不断加深。开放教育、远程教育，涉及办学的开放、专业的开放、课程的开放、教育教学手段与方式的变革。高等远程开放教育对振兴我国教育、普及我国高等教育产生了极其深远的影响。

开展高等远程开放教育，涉及的教育教学改革与建设是多方面的，高等远程开放教育的教材建设是其重要环节之一。高等远程开放教育的教材建设要能充分体现现代远程教育的特点，充分考虑远程学习者的特点，满足现代开放教育的需求。为了促进远程开放教育的发展，满足开放教育学习者的需要和教学需要，我们编辑出版了21世纪高等开放教育系列教材。该系列教材主要是针对经济类专业课程的教材进行了一体化的设计，在突出课程教材应用性、实践性、普及性和可操作性上下工夫，在体现远程开放教育环境下对学习者的应用能力的培养上下工夫。

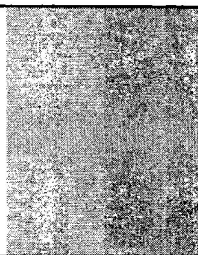
该系列教材具有以下特点：

1. 充分体现当前经济类学科的最新研究成果；
2. 充分体现远程开放教育的特点，有利于学习者的自学；
3. 充分体现与经济类各专业基础课、专业课的衔接性、配套性；
4. 在教材编写过程中尽量以案例分析阐述理论，便于学习者理论联系实际；
5. 教材建设中配备了PPT讲稿或CAI课件、操作练习光盘等，便于教师讲课和学员自学。

该系列教材的建设是远程开放教育教学改革中的初步尝试，是一棵破土而出的幼苗，需要呵护和培养，也需要不断修正和完善，希望其在远程开放教育的教学改革中发挥出应有的作用。



前 言



礼仪是人际交往的基本准则，是人类由野蛮向文明过渡的重要标志。中华民族自古以来就崇尚礼仪，素有“礼仪之邦”的美誉。无论是家庭成员之间、同事之间、上下级之间甚至国家之间，不讲究礼仪，将难以处理好各种关系；求职、谈判、宴请等各种场合，不懂得礼仪，恐怕都难以获得成功或收到良好的效果。因此，人们对礼仪的需求显得越来越迫切。

礼仪是修养，礼仪是文明，礼仪是构建和谐社会、建设社会主义精神文明建设的重要组成部分。礼仪的基本原则就是“律己敬人”，礼仪是内在修养的外在表现，人人都加强自我修养，社会就会少一分冲突，多一分和谐，文明之花就会在祖国大地竞相开放！

本书由个人礼仪、会面礼仪、商务礼仪、餐饮礼仪、通联礼仪、日常礼仪、职场礼仪、公共场所礼仪、旅游礼仪和民俗礼仪十个模块组成，较为系统、全面地介绍了礼仪的基本常识。注重实践是本书编写的一大特色，每个单元首先由“单元情景”导入，单元“知识内容”简洁、明了，便于学习掌握；“实操训练”配有动画、音像，生动形象，有助于激发学习兴趣和提高学习实效，从而达到人才的能力素质培养目标。本教材适用于广播电视大学开放教育专科层次通识课学习，适宜高职高专学生学习，也可用作政府机关及企事业单位的礼仪规范培训教材。

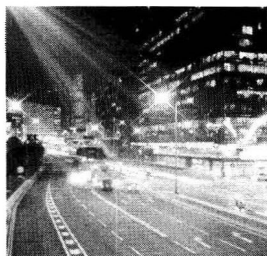
本书的写作分工如下：绪论、模块四、模块五和模块六由王国卿编写；模块一、模块二、模块三和模块八由竭红云编写；模块七、模块九和模块十由张海珍编写。

本教材在编写过程中，参考借鉴了很多专家的著作和文章，在此说明并谨致谢忱。河北电大的主管领导对本书的编写给予了关怀和支持，特别是冯鸿滔教授、王琴教授对本书的内容编写、教学设计提出了很多宝贵建议；动画设计师、音像录制师、化妆师以及模特们对本教材的多媒体制作付出了大量心血和汗水，在此一并表示感谢。

虽然我们在编写过程中付出了许多努力，但仍避免不了存在疏漏和不足之处，恳请专家、学者和广大读者批评指正，我们将不断完善。

作者

2012年6月



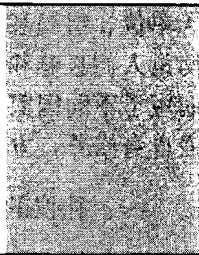
目 录

绪论	1
模块一 个人礼仪	7
单元一 仪容礼仪	7
单元二 表情礼仪	17
单元三 姿态礼仪	23
单元四 服饰礼仪	33
模块二 会面礼仪	43
单元一 称呼、问候礼仪	43
单元二 介绍、握手礼仪	50
单元三 鞠躬、名片礼仪	56
单元四 交谈礼仪	62
模块三 商务礼仪	70
单元一 接待礼仪	70
单元二 拜访礼仪	77
单元三 位次礼仪	82
单元四 商务活动礼仪	90
模块四 餐饮礼仪	98
单元一 中餐礼仪	98
单元二 西餐礼仪	105
单元三 自助餐礼仪	110
单元四 酒会、茶会礼仪	116
模块五 通联礼仪	124
单元一 电话礼仪	124
单元二 网络礼仪	131
单元三 信函礼仪	139
单元四 馈赠礼仪	146
模块六 日常礼仪	153
单元一 日常聚会礼仪	153

单元二 日常行路礼仪	161
单元三 日常乘车礼仪	165
单元四 日常家庭礼仪	173
单元五 探望礼仪	178
模块七 职场礼仪	182
单元一 求职准备	182
单元二 面试礼仪	186
单元三 办公室礼仪	191
单元四 与上司、下属相处礼仪	196
模块八 公共场所礼仪	200
单元一 娱乐场所礼仪	200
单元二 演出场所礼仪	205
单元三 健身休闲场所礼仪	211
单元四 其他公共场所礼仪	217
模块九 旅游礼仪	221
单元一 旅行前的礼仪	221
单元二 住宿礼仪	228
单元三 旅行中的礼仪	231
模块十 民俗礼仪	236
单元一 国内民俗礼仪	236
单元二 国外民俗礼仪	247
参考文献	265



绪 论



知识目标：

1. 掌握礼仪、礼节、礼貌的基本概念。
2. 掌握礼仪的特征。
3. 掌握礼仪的基本原则。
4. 了解礼仪的作用。



单元情景：

一家公司招聘总经理助理，经过多次筛选淘汰，最后剩下5位竞聘者。而决定胜出者的最后一轮考试，让5位竞聘者终生难忘。考场是一座5层高的办公楼，5位竞聘者由工作人员带进考场。他们沿着阶梯逐级而上，进入办公室时，只见总经理和主考人员已经坐在那里等候了。5位竞聘者坐下后，总经理宣布，考试已经结束，优胜者已经出现，就是走在最后的这位男士。5位竞聘者大惑不解，总经理接着解释道：“你们进入办公室的过程就是考试。请看录像：你们走向第二层楼的楼梯途中，地上有一把扫帚，前四位先生无动于衷，最后这位先生弯腰将其捡起放在墙角。在你们走到第三层楼时，有位员工捧着一大摞资料出来，不小心滑了一下，资料撒了一地，前四位先生视而不见，还是最后这位先生帮忙捡起来。这两件事虽小，却反映了一个人的修养，别忘了，修养也是一种宝贵的财富，也是一种竞争优势。”

思考：为什么说这两件小事能够反映一个人的修养呢？



知识内容：

礼仪是人际交往的规则，是人类由野蛮而文明的重要标志。律己敬人，待人以礼，礼仪使人与人的交往更舒畅、更和谐。早在两千多年前荀子就指出：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”注重礼仪不仅体现了一个人的气质风度、素质修养，也代表

了单位、组织甚至是国家与民族的形象，它标志着一个国家和民族文明程度的高低，也是衡量人们教养和道德水准的尺度。尤其在今天，科技的发展、交通的便利、信息的快捷，缩短了不同国家和地区间的距离，经济文化的交流更加频繁，我们只有注重礼仪学习，加强自身修养，方能“有‘礼’走遍天下”。

一、礼仪的含义

“礼”，本指远古社会人们祭祀神灵的器皿。当时人们把祭祀看成是最盛大的事，举行一些仪式以示对神灵的敬畏。后把人们社会交往的风俗习惯、行为规范统称为礼。从现代含义上看，“礼”是一种道德规范。“礼者，敬人也。”就是要尊重别人。通过言谈举止、服饰容貌等形式来表达对别人的尊重，就是“仪”。具体来说，礼仪是指人们在日常生活和社会交往中所形成的互相之间表示友好、尊重并展示文明的行为规范与准则，是达成社会共识的、大家共同遵守的行为方式，也是人们文明交往的必要条件。

礼仪也可以从以下几个不同的角度进行解释：

(1) 从个人修养的角度来看，礼仪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，素质体现了对交往礼节的认知和应用。

(2) 从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。

(3) 从交际的角度来看，礼仪是人际交往中使用的一种艺术，也可以说是一种交际方式。

(4) 从习俗的角度来看，礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例。

(5) 从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

(6) 从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然外化。

礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范。人们主要通过礼貌语言和礼貌行为来表现对他人的谦虚和恭敬。礼貌是接人待物的外在表现，良好的教养和良好的道德品质是礼貌的基础。

礼节是礼貌的具体表现形式，是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体规定。礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。没有礼节，礼貌就无从体现；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

仪表指人的外表，包括容貌、服饰、体态、风度和个人卫生等，是礼仪的重要组成部分。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一。美好纯正的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。

仪式指在较大的场合举行的，具有专门规定的程序化行为规范的活动。比如迎接外宾的仪式、结婚庆典仪式等。在现代礼仪中，仪式有越来越简化的趋势。但是，有些仪式的程序是不可省略的，否则就是无礼。所以对仪式的使用要视情况而定。

二、礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独有的特征，这主要表现在规范性、民族性、传

承性、时代性、地域性、操作性六个方面。

（一）规范性

礼仪是一种规范，是人们在社会生活中约定俗成的，接人待物、律己敬人的标准化、规范化做法。它不仅约束着人们在交际场合的言谈举止，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否有礼的一种尺度。只有大家共同遵守才是合乎礼仪的，彼此才能正常地交往。另起炉灶、自搞一套，或者是只遵守个人能适应的部分，不遵守自己不能适应的部分，都难以被交往对象所接受和理解。礼仪虽然有地域性和文化差异性，但那仅仅是形式上的差异，礼仪律己敬人的实质是一致的。随着人与人之间的交流范围日益扩大以及各国礼仪的互相渗透，许多礼仪规范和表现形式得到了全世界的认可。如握手、微笑、正规场合的着装等。

（二）民族性

礼仪与一个民族的风土人情、习俗习惯密切联系在一起。任何一种礼仪都是在一定的民族发展进程中形成、发展的。因此礼仪与民族文化，特别是与一个民族的风俗习惯联系得更为紧密，它是民族文化的缩影，也是民族文化的一部分，脱离民族文化的礼仪是不存在的。在一定意义上讲，“礼出于俗，俗化为礼”。饮食是文化、建筑是文化、艺术是文化、风俗是文化，礼仪也是一种文化，是一种民族文化。但也应该看到，随着民族间的交往，特别是国际交往的开展，礼仪又有一定的共通性。因此，礼仪既有民族文化性，同时又具有跨文化性。为此，我们学习礼仪知识，不仅要了解国际交往中的通用性礼仪，同时也要注意不同民族文化背景下的民族性礼仪，特别是要了解不同民族的习俗与禁忌。

（三）传承性

任何国家的现代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展而来的。离开了对本国、本民族既往礼仪的传承，就失去了礼仪的文化根基，就不可能形成现代礼仪。这就是礼仪传承性的含义。作为人类文明的积累，礼仪将人们在交往中的习惯做法固定下来、流传下去，并逐渐形成自己的民族特色。礼仪不是一种短暂的社会现象，也不会因为社会制度的更替而消失。传统的民族礼仪是珍贵的历史文化遗产，应该有扬弃、有继承、有发展。例如，体现在中国传统礼仪中的区分等级尊卑的三跪九叩之礼，早就应该抛弃。而那些体现温、良、恭、谦、让以及尊老爱幼的行为规范则应该得到弘扬。

（四）时代性

礼仪是社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。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，绝不可能凭空杜撰、一蹴而就、完全脱离特定的历史背景。另一方面，社会在发展、历史在进步，由此而引起的众多社交活动的新特点、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。人类社会发展的每一个阶段都有与之相适应的礼仪，比如，20世纪初，在欧美如果有一位少妇外出遛狗，将被视为极其没有风度，并有辱礼节。但是20年之后，这不但符合礼节，而且是一种上层社会生活的表现。如今互联网无处不在，E-mail、QQ、博客等成为人们联通的工具，网络礼仪就成为人们必备的素质。所以，社交礼仪也必将随着现实的发展变化而丰富、发展。

（五）地域性

俗话说：“十里不同风，百里不同俗。”不同的国家、民族，同一个国家的不同地方，

也都有着不同的礼仪，甚至有的礼仪截然相反。中西礼仪的差距是共知的，它基于东方文化和西方文化的差别，呈现了各异的地域特色。

例如，中国人崇拜龙，在古代龙是天子的象征，今天龙又成了吉祥喜庆的象征。然而，在西方国家，龙通常是凶残阴险的标志，若在圣诞节给西方人送带有龙图案的贺卡，则是大大的失礼。

再比如，关于“老”的理解，中西方也是毁誉不一。在我国，老是尊称、敬称，称上了岁数的工人为“老师傅”，称德高望重的老师为“赵老”、“孙老”，称年事已高的先生为“老伯”或“老大爷”等。而在西方，“老”意味着“精力不济，走下坡路”，“老”有时就是“不中用”的代名词，人们不愿意被别人称“老”。

礼仪的这一特点，要求我们在社交和礼仪活动中尊重民族、地域的不同，尊重差别，谨慎地处理地域间的文化差异。

（六）操作性

礼仪来源于实践、应用于实践，我们学习、掌握礼仪的目的在于应用。切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作，是礼仪的特征。正因如此，礼仪也便于大众所接受、遵行，从而真正发挥礼仪协调人际关系的作用。繁文缛节是封建等级制度的体现。礼仪不该是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、生编硬造，礼仪是出自真诚、发自内心的自然流露。我们要遵循礼仪的基本原则，按照礼仪的具体细节要求在行动中落实。

三、礼仪的基本原则

礼仪的原则是人们在社会交往中处理人际关系时的出发点和指导思想，也是在社交中确保正确施行礼仪和达到礼仪目标的基本要求。我们在社会交往中的礼仪细节是在礼仪原则的指导下实施的，原则是统摄、是指导，具体的礼仪言行是礼仪原则的体现。

（一）敬人的原则

在社会交往中，我们注重礼仪的目的就是让交往对象满意，给对方留下好印象，为进一步的交往、建立友谊打下基础。如何让对方高兴？首要的一点就是尊敬对方，每一个人都渴望得到尊重，礼仪的核心思想就是“律己敬人”，通过周到的礼仪体现对交往对象的敬重。孔子曾经对此有过高度概括：“礼者，敬人也。”这就要求人们在交往活动中，与交往对象既要互谦互让、互尊互敬，又要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在个人礼仪和他人礼仪的两大构成部分当中，有关对待他人的部分比对待个人的部分更为重要。而对待他人的诸多做法之中最重要的一条，就是要敬人之心长存，处处不可失敬于人，不可伤害他人尊严，更不能侮辱对方人格。掌握了这一点，就是掌握了礼仪的灵魂。在社会交往中，只要不失敬于人，哪怕具体做法一时失当，也会得到别人的谅解。

（二）平等的原则

人人平等是现代民主社会的共同法则，礼仪也不可能是剥削阶级社会的上下尊卑。平等的原则要求我们以礼待人、互相尊重，既不能盛气凌人，也不能卑躬屈膝。平等原则是现代礼仪的基础，是现代礼仪有别于以往礼仪的主要原则。

平等原则的适应范围非常广泛，从家庭到社会、从亲朋到公众、从国内到国际，都存在着平等问题。夫妻之间、长幼之间、同事之间、领导和群众之间，都应当平等相待。既要反对上级对下级的趾高气扬，也反对下级对上级的阿谀奉承、低三下四。在亲朋中，应

以礼待人、礼尚往来，不应嫌贫爱富、论等分级、看人施礼。在公众形象中，应自尊而不自傲，自信而不自负。在国内事务中，坚持平等的、互相合作的、团结友爱的人际关系。在对外交往中，坚持平等互利原则，国家不分大小，一律平等相待。

（三）遵守的原则

礼仪作为社会行为的准则和规范，是为了维护社会的正常生活而形成和发展起来的，反映了人们的共同愿望和要求，需要大家共同遵守，才能互动协调、融洽关系。每个社会成员不论身份高低、职位大小、财产多寡，都有责任和义务共同维护与自觉遵守礼仪，并用礼仪规范来指导自己的一言一行、一举一动。如果违背礼仪规范，就会受到公众的指责，交际也难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用、推广。

（四）自律的原则

礼仪的自律原则，要求人们从内心树立良好的道德信念和行为准则，并以此约束自己的行为，自觉按照礼仪规范待人接物，而无须外界的提示和监督。“吾日三省”、“己所不欲，勿施于人”是中国的传统文化，要求我们自我对照、自我反省、自我检点。一个自律能力很强的人，是高素质的人、是有修养的人、是在现实交往中受欢迎的人。我们加强礼仪的学习与训练，正是为获得一种内在的力量，不断提高自我约束、自我克制的能力，使待人以礼成为自觉的行为。

（五）适度的原则

适度原则是指在交往中要把握分寸，大方得体，恰到好处，根据具体情况、具体情景行使相应的礼仪。例如，在与别人交往时要彬彬有礼，但不能低三下四；要热情大方，但不能谄谀；要自尊，但不能自负；要坦诚，但不能粗鲁；要相信人，但不能轻信人；要活泼，但不能轻浮。

虽然说“礼多人不怪”，但是，凡事过犹不及。人际交往要因人而异，要考虑时间、地点、环境等条件。施礼过度或不足，都是失礼的表现。比如见面时握手，握多长时间要有度；告别时，一次次握手，或不住地感谢，可能会让别人感到厌烦。只要将内心情感表达出来，就完成了礼仪的使命。如果反复不断，画蛇添足，则实无必要。

（六）宽容的原则

宽容意味着要有容人的雅量和多替他人考虑的美德。“海纳百川，有容乃大。”能设身处地为别人着想，能原谅别人的过失，也是一种美德，被视为现代人文明的一种礼仪修养。“水至清则无鱼，人至察则无徒。”所以在人际交往中不能因小失大，只要原则上不出错，许多现实中的小过失都可以一笑了之，没必要斤斤计较。严于律己，宽以待人，既是为入处世的较高的思想道德境界，也是具备较高文明礼仪修养的表现。另外，在人际交往活动中，由于每个人所处的环境、国家、信仰、个性等方面的不同，反映到礼仪上，可能具有自己的民族特点。如果对此不加以尊重，一味要求别人服从自己的意愿或按自己的意愿敬礼施礼，那么势必影响彼此间的沟通和交往。此外，我们还应该明白“金无足赤，人无完人”、“人非圣贤，孰能无过”的道理。孔子所说的“宽则得众”，正是这个道理。

（七）诚信的原则

诚信原则是指诚实守信，“言必信，行必果。”诚信是礼仪原则，也是个人品质，是建立良好人际关系的基本条件。诚实就是待人真实诚恳，是一个人在行为与内在道德的有机统一。在与人交往中，要心口一致、表里一致、言行一致，只有这样才能取得人们的信

任。如果待人口是心非、表里不一，这种人无论在礼仪上如何周到、举止言谈多么得体，人们都会称他“伪君子”。这些人在社会中难以取信于人，交往是很难持续的。只有建立在真诚基础之上的人际关系才可能是持久的。诚实是真诚的外在表现，是一种美德，它反映着一个人行为的规律性和稳定性。一个守信的人，在与人交往中说到做到、前后一致、准时守约，承诺的事一定完成，这样才会取得他人的信任和尊敬。只有内心真诚，我们的礼仪礼节才发自真情、顺乎自然地表达，唯有真诚才能使你的行为举止得体，礼仪才能展示它由内而外的美。

（八）从俗的原则

礼俗是现代礼仪的重要组成部分，各个地区、民族、国家由于文化背景、宗教信仰的不同，都会有一些自己独特的礼仪规范。尊重对方，就要尊重对方的风俗习惯，做到“入乡随俗，客随主便”。如此才能被他人接纳，受他人欢迎。不要为我独尊，以我画线，少见多怪，简单地否定其他人不同于己的做法。更不能自以为是，指手画脚，随意批评对方的风俗习惯。

四、礼仪的作用

学习社交礼仪，加强自我修养，内强素质，外树形象，在人际交往和社会主义精神文明建设中起着十分重要的作用。

（一）有助于提高人们的自身修养

外在形象是内在修养的表现，人们常说“腹有诗书气自华”，得体的礼仪、温文尔雅的举止、不卑不傲的气质风度，来自于广博的知识、丰富的阅历和良好的道德修养。有道德才有高尚，有教养才能文明，礼仪是教养的表现，礼仪的学习和运用又有助于提高个人的文明程度。

（二）有助于人们美化自身、美化生活

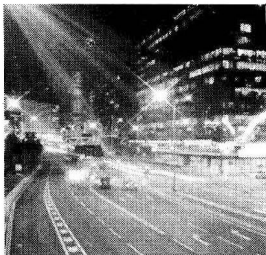
礼仪要求我们形象美、举止美、言谈美，一切都是美好的、和谐的。正像人们说的，礼仪是人的“第二张脸”。这张脸不是先天的，而是后天塑造的，是通过我们自身的礼仪修养来塑造的，用以更好、更充分地展示个人的良好教养与优雅风度。当个人重视美化自身、大家都以礼待人时，人际关系将会更和睦、生活将变得更温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活，这也是礼仪的运用所发挥的作用。

（三）有助于促进人们的社会交往

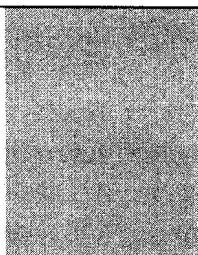
有人说，人生事业的成功百分之八十来自于一个人与他人交往、合作的能力。今天人们的交往合作更为频繁、广泛，而礼仪正是我们打通人际关系的“金钥匙”，是人际关系的润滑剂，它使我们在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊；教给我们如何很好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，从而增进彼此之间的了解与信任，造就和谐、完美的人际关系，取得事业的成功。

（四）有助于净化社会风气、促进文明建设

当前，我国正在大力推进社会主义精神文明建设，其中的一些内容与礼仪完全吻合，因此，完全可以说提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。人人遵礼守法、礼貌谦让，社会将更加和谐，中华民族“礼仪之邦”将彰显现代文明礼仪之风。



模块一 个人礼仪



随着现代社会人际交往的日益增多，个人礼仪越来越受到人们的重视。个人礼仪，是社会个体的生活行为规范与待人接物的准则，所涉及的是个人的仪容、仪表、言谈、服饰以及人们在举手投足间表现出来的各种仪态等的具体规定，是个人道德品质、文化修养、教养良知等精神内涵的外在表现。个人礼仪具有以个人为支点、以修养为基础、以尊敬为原则、以美好为目标等几项基本特征。

本模块主要介绍的是仪容礼仪、表情礼仪、姿态礼仪、服饰礼仪等方面的礼仪规范，以及各项礼仪的实际操作训练与检测。

单元一 仪容礼仪



知识目标：

1. 掌握发式、面容、颈部及手部等仪容的修饰方法。
2. 可以根据不同场合的需要塑造不同的仪容形象。



单元情景：

王小姐 22 岁，是一位刚参加工作不久的新员工，为了接待日本某集团的部分高层的到来，她花了两个小时的时间精心打扮自己。王小姐嫌自己眼睛不够大、不够迷人，就使用了美瞳，还化了浓浓的烟熏妆，打扮时髦。可她刚进入公司就被公关部经理请出：“对不起，王小姐，你不能参加今天的商务活动！”“为什么？”王小姐惊讶地问道。“你今天的打扮适合参加派对，不适合参加商务活动。”王小姐只好黯然离开。

思考：王小姐究竟哪里没有做好？如果你是她，你会选择什么样的妆容参加本次商务活动？分组讨论，并说明原因。



知识内容：

所谓仪容，一般指的是一个人的外观与外貌，它由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤，比如手部、颈部等构成。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的关注。作为第一印象，仪容将影响到他人对自己的整体评价。我们在学习仪容修饰的过程中，首先要了解什么是仪容美，要掌握仪容修饰的基本原则。

一、仪容美的内涵

（一）仪容自然美

它是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以相貌取人不合情理，但先天美好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目、感觉愉快。

（二）仪容修饰美

它是指依照规范与个人条件，对仪容进行必要的修饰，扬其长、避其短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际交往中尽量令自己显得有备而来、自尊自爱。

（三）仪容内在美

它是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出自己高雅的气质与美好的心灵，使自己内外兼修、表里如一。

真正意义上的仪容美，应当是上述三个方面的高度统一。忽略其中任何一个方面，都会使仪容美失之偏颇。在这三者之间，仪容的内在美是最高境界，仪容的自然美是人们的心愿，而仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点。要做到仪容修饰美，自然要注意修饰仪容。

二、仪容修饰的基本原则

（一）自然的原则

自然的原则要求仪容修饰不应是矫饰的、造作的，而应是自然的。在仪容修饰时要把握分寸，从而达到追求刻意雕琢而又不露痕迹的效果，正所谓化妆的最高境界——“妆成有却无”。

（二）美化的原则

美化的原则就是使仪容修饰遮掩缺点与不足，达到美的目的。

（三）协调的原则

协调的原则强调整体的统一，妆容要和个体自身的性别、年龄、容貌、肤色、体型、个性、气质及职业身份等相适宜和相协调。

（四）礼貌的原则

礼貌的原则要求仪容修饰应相互愉悦、礼敬于人。在进行职业仪容修饰时，要遵循礼貌规范。要做到修饰回避、修饰品专人专用、不对他人的仪容妄加评论。

（五）健康的原则

健康的原则强调在完善自身仪容修饰时注重健康、内外兼修，从而真正做到“内正其心，外正其容”。为达到健康，我们要保证合理的膳食、充足的睡眠、规律良好的习惯以及平和的心态。

三、专项仪容修饰

(一) 发式修饰

头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。整洁大方的发式易给人留下神清气爽的印象，而披头散发则会给人以萎靡不振之感。

1. 头发整洁

首先是勤于清洗。为了消除异味、清除异物、保养头发，除了要注意采用正确的洗发方法之外，最重要的是要对头发定期进行清洗。一般认为一周清洗头发两到三次为宜。油性发质最好一天一洗。其次是勤于修剪。头发生长的速度因人而异，但相同的是头发都要定期修剪。在正常的情况下，尤其是对于男士而言，应当每半个月左右修剪一次头发，至少也要每月保证修剪一次头发。最后是勤于梳理。按照常规，每天出门上班前、换装上岗前、摘下帽子时以及其他必要的时候都应该自觉地梳理好自己的头发。

2. 发型适宜

从审美角度以及不同工作场合、不同工作类型看，一个人的发型受到多方面因素的制约，一般来说制约发型的因素有以下几方面：

(1) 性别因素。

一般认为，女士可以留短发，但很少理寸头，至少是女士寸头；男士头发可以稍长，但不宜长过7厘米，更不能留披肩发、梳辫挽髻。

(2) 年龄因素。

年龄是发型塑造的重要因素。例如，一头飘逸的披肩长发，在少女身上显得青春靓丽、活泼可爱；而老年妇女采用此发型则为不妥。

(3) 身材因素。

发型与身体有着密切的关系，发型处理得好，对身材来说可以扬长避短，反之会夸大体型缺点，破坏人的整体美。例如，身材较胖者，适宜梳淡雅、舒展、轻盈的发型，尤其强调发型的整体向上感，拉长身形，会显得瘦些，让人视觉愉悦。倘若胖人留长发，发型向头两侧梳理，则会显得更胖。

(4) 脸形因素。

人的脸形大体可以分为七种：椭圆形、圆形、方形、长形、枣核形、心形以及鸭梨形。要巧妙地运用发型线条来修饰脸形，从而达到脸形与发型的完美搭配。

1) 椭圆形：一般来说理想的脸形为椭圆形。其特点是：从额上发际到眉毛的水平线之间的距离约占整个脸的三分之一；从眉毛到鼻尖的距离又占三分之一；从鼻尖到下巴的距离也占三分之一。脸长约是脸宽的一倍半，额头宽于下巴。也有人称其为标准的鸭蛋脸。这种脸形一般来说可以配任何一种发型。

2) 圆形：特征为圆弧形发际，圆下巴，脸较宽。圆形脸女士最好选择头顶较高的发型，留一侧刘海，宜佩戴长坠型耳环。圆形脸男士的发型最好是两边很短，顶部和发冠稍长一点，侧分头。女短发则可以是不对称的或是对称式的，侧刘海，或者留一些头发在前侧吹成半遮半掩脸腮，头顶头发吹得高一些。

3) 方形：又称国字脸，特征为方额头，方下巴，脸较宽。发型设计要设法从视觉上拉长脸形。对于女士来说最好是剪成不对称式中长发，即一边头发多、一边头发少，或者

一边长、一边短。把头发多的一边往上往前吹风，形成大波浪以柔和脸的曲线。还有一种方法是剪两边对称的短发，把两边的发梢往前拉到腮帮，以遮盖方下巴，造成椭圆形脸的视觉效果。

4) 长形：特征为脸窄而长，颊下陷，有些人可能前额比例过大，有些人也许鼻子过长，也有些人可能下巴过长。为了给人以椭圆形脸的视觉效果，长形脸的人发型设计应当着重于缩短脸长、增加脸宽的效果。女士以齐下巴长的中长发式为宜，前额多留些刘海，两边发型丰满蓬松，不要紧贴脸颊。男士宜留分头，略盖前额。

5) 枣核形（申字形）：特征为前额与下巴较尖窄，颧骨较宽。发型设计应当着重于缩小颧骨宽度。女士最好烫发，将靠近颧骨的头发做前倾波浪，以掩盖宽颧骨；将下巴部分的头发吹得蓬松些；应该避免露脑门，也不要两边头发紧紧地梳在脑后（如扎马尾辫或高盘）。

6) 心形：特征为宽额头，窄下巴。头发长度以中长或垂肩长发为宜，发型适合中分刘海或稍侧分刘海。发梢蓬松柔软的大波浪可以达到增宽下巴的视觉效果，更添几分魅力。

7) 鸭梨形（由字形）：特征为额头窄小，下巴宽大。应当增加头顶头发的高度和蓬松度，留侧分刘海，以修饰额头窄小。头发长度要超过下巴，避免短发型。

（5）职业因素。

发型的选择除了与头型、脸形、五官、身材、妆容相关以外，还要考虑到职业特点，应根据职业的需要，在不影响工作的前提下，力求达到理想的效果。

1) 教师或者机关工作人员：发型要简洁、大方、朴素，最好是剪成短发或烫后稍加修理。若是留成长发，则可在自然蓬松的基础上配以适宜的发卡装饰，给人以淡雅、端庄的感觉。

2) 秘书或公关人员：由于社会活动较多，头发最好留得长一些，以便能经常变换发型。一般可将头发烫成波浪形或剪成披肩直发，这些发型稍加修饰或变动，即可适应多种场合。

3) 运动员或者学生：发型可做成轻松而活泼的短发造型，若留长发则扎成马尾状，看起来十分清爽，又易于梳理。

4) 工作时需戴安全帽的职业者：发型不要做得太复杂，应尽量剪成短发或是长发扎辫子，保证简洁和美观即可。

5) 文艺工作者、服装模特：发型可以做得前卫一点，具有创造性，紧跟时尚潮流。

总之，根据社交礼仪的要求，商务场合男士发型长短的要求为：前不覆额、侧不覆耳、后不触领、不留大鬓角；女士发型长短的要求为：前不遮眉、后不过肩。工作中，应束发、盘发或短发。在整个发式修饰中要体现庄重自然的风格，正确护法，适当染发，慎重烫发，通过佩戴假发、帽子、发饰等方法，充分展现自己美的部分，从而起到扬长避短的作用。

（二）面容修饰

面容是人仪表之首，也是最为动人之处。人的形象主要是靠脸来表现的，尽管它仅占人体总面积的5%，但人体其他的部位都无法像脸那样富有表现力、有那么多吸引人的特征。由于性别的差异和人们认知角度的不同，男女在面容修饰的方式和方法上均有不同的