



主 编 • 王 苗

副主编 • 吴云霞 黄晓宁

大学生礼仪与沟通

DAXUESHENG

LIYI

YU

GOUTONG



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

主 编 • 王 苗

副主编 • 吴云霞 黄晓宁

大学生礼仪与沟通

DAXUESHENG

LIYI

YU

GOUTONG



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

大学生礼仪与沟通/王苗主编. —厦门:厦门大学出版社, 2016. 8

ISBN 978-7-5615-5842-3

I. ①大… II. ①王… III. ①大学生—礼仪—高等学校—教材 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 299595 号

出版人 蒋东明

责任编辑 高 健

装帧设计 李嘉彬

责任印制 许克华

出版发行 厦门大学出版社

社 址 厦门市软件园二期望海路 39 号

邮政编码 361008

总 编 办 0592-2182177 0592-2181406(传真)

营销中心 0592-2184458 0592-2181365

网 址 <http://www.xmupress.com>

邮 箱 xmupress@126.com

印 刷 厦门集大印刷厂

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 13

字数 220 千字

版次 2016 年 8 月第 1 版

印次 2016 年 8 月第 1 次印刷

定价 32.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换



厦门大学出版社
微信二维码



厦门大学出版社
微博二维码



目 录

上篇 礼仪篇

- 3 第一章 礼仪概述
 - 4 第一节 礼仪的认知
 - 13 第二节 大学生与礼仪
- 24 第二章 个人形象礼仪
 - 25 第一节 个人仪容礼仪规范
 - 31 第二节 日常交际服饰礼仪规范
 - 38 第三节 仪态美的养成与训练
- 47 第三章 大学生校园礼仪规范
 - 48 第一节 与教师交往的礼仪
 - 54 第二节 与同学交往的礼节
 - 57 第三节 校园公共场合礼仪
- 66 第四章 社交的基本礼仪
 - 67 第一节 称呼礼仪
 - 71 第二节 介绍礼仪
 - 80 第三节 握手礼仪
 - 86 第四节 名片礼仪
 - 90 第五节 交谈礼仪

CONTENTS



97 第五章 餐饮礼仪

98 第一节 中餐礼仪

109 第二节 酒水礼仪

120 第六章 电话基本礼仪

121 第一节 座机电话礼仪

125 第二节 手机礼仪

下篇 沟通篇

133 第七章 沟通概述

134 第一节 沟通的基本含义

140 第二节 沟通的要素与原则

147 第八章 影响沟通的主要障碍及克服技巧

148 第一节 影响沟通的主要障碍

151 第二节 克服沟通障碍

158 第九章 行为语言

158 第一节 行为语言的构成

166 第二节 行为语言的类型

173 第十章 求职中的沟通技巧

174 第一节 备战面试

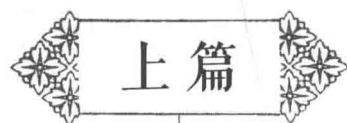
182 第二节 面试中的沟通技巧

195 第十一章 职场沟通技巧

195 第一节 职场沟通礼仪

199 第二节 常用行政公文的写法

204 参考文献



上篇



礼仪篇



第一章 礼仪概述



没有礼貌的人，就像没有窗户的房屋。

——维吾尔族谚语

礼貌周全不花钱，却比什么都值钱。

——〔西班牙〕塞万提斯

在人与人的交往中，礼仪越周到越保险。

——〔英〕托·卡莱尔

礼仪不良有两种：第一种是忸怩羞怯；第二种是行为不检点和轻慢。要避免这两种情形，就只有好好地遵守下面这条规则，就是，不要看不起自己，也不要看不起别人。

——〔英〕约翰·洛克



1. 理解礼仪的含义及现代礼仪分类。
2. 掌握礼仪的特点、作用。
3. 礼仪对大学生的重要性。
4. 掌握交际礼仪的原则。

第一节 礼仪的认知



案例导读

一位知名企业的总裁登了一则广告，要雇一名助理。一时间，应征者云集，最后总裁却选中了一个毫无经验的年轻人。他的朋友问道：“你为何喜欢那位男孩，他既没带一封介绍信，也没有任何人的推荐。”总裁说：“他带来了许多介绍信，你没有注意到吗？他在门口蹭掉脚上的土，进门后随手关上了门，说明他做事小心仔细。当他看到有位残疾人时，他立即起身让座，表明他心地善良，体贴别人。进了办公室他先脱去帽子，回答我所有的问题干脆果断，证明他既有礼貌又有素养。其他所有人都从我故意放在地板上的那本书边迈过，而这个男孩却俯身拣起那本书并放在桌上。当我和他交谈时，我发现他的衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净。难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗？”^①



心灵互动

1. 总裁话中的“介绍信”指的是什么？
2. 这些“介绍信”介绍了小伙子哪些优点？
3. 小伙子在应聘中遵守了哪些礼仪规范？

一、礼仪的含义

礼：人们发自内心的一种崇敬的感情，具体表现为礼貌和礼节。

礼貌：指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。礼貌侧重表现人的品质和修养，是一个人在待人接物时的外在表现。分为礼貌语言和礼貌行动。

礼节：指人在交际场合中，相互表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌的具体表现方式。

^① 资料来源：<http://bbs.scol.com.cn/thread-343303-1-1.html>.

礼貌与礼节相辅相成，礼是礼貌和礼节的统一体。没有礼节，就无所谓礼貌。有了礼貌，就必然伴随着具体的礼节行为。

仪：一个人的外在形象，具体表现为仪表、仪态、仪容、仪式等。同时，它也指一件事情的分寸、度量，具体表现为仪式。

礼俗：即民俗礼仪，它指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的，普及于社会和群体之中并根植于人们心理之中，在一定的环境经常重复出现的行为方式。“十里不同风，百里不同俗”，每一个民族、每一个地区，都有自己的风俗习惯。

礼仪：指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等，或者说用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。它是文明道德修养程度如何的标志。其表现形式为谦虚而恭敬的态度、优雅而得体的举止、文明而礼貌的语言、大方而高雅的装束等。

礼仪小知识

常用礼貌用语诀窍

与人相见说“您好”，问人姓氏说“贵姓”，
仰慕已久说“久仰”，长期未见说“久违”，
求人帮助说“劳驾”，向人询问说“请问”，
请人协助说“费心”，请人解答说“请教”，
求人办事说“拜托”，麻烦别人说“打扰”，
求人指点说“赐教”，得人帮助说“谢谢”，
祝人健康说“保重”，向人祝贺说“恭喜”，
老人年龄说“高寿”，身体不适说“欠安”，
看望别人说“拜访”，请人接受说“笑纳”，
欢迎购买说“惠顾”，希望照顾说“关照”，
赞人见解说“高见”，归还物品说“奉还”，
请人赴约说“赏光”，自己住家说“寒舍”，

需要考虑说“斟酌”，无法满足说“抱歉”，
请人谅解说“包涵”，言行不妥说“对不起”，
慰问他人说“辛苦”，迎接客人说“欢迎”，
宾客来到说“光临”，等候别人说“恭候”，
没能迎接说“失迎”，客人入座说“请坐”，
陪伴朋友说“奉陪”，临分别时说“再见”，
中途先走说“失陪”，请人勿送说“留步”。

二、现代礼仪分类

现代礼仪按应用范围一般分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、国际礼仪等五大类。

1. 政务礼仪

政务礼仪，指国家公务机关及相关事业单位在内部沟通交流及对外服务、与社会接触时的礼仪标准及原则。其本质是通过系统的交流原则与技巧，维护机关单位的形象，提高服务的质量与好评度，拉近双方的距离，使工作更加顺利地进行。

2. 商务礼仪

商务礼仪，指公司企业从业人员在商务交往中所讲究的礼仪。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束日常商务活动的方方面面，以便体现人与人之间的相互尊重。

3. 服务礼仪

服务礼仪，指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范。如酒店餐厅、旅行社、银行、保险公司、医院等服务行业的从业人员工作中所讲的礼仪。出于对客人的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范；热情服务则要求服务人员发自内心地热忱地向客人提供主动、周到的服务，从而表现出服务员良好的风度与素养。

4. 社交礼仪

社交礼仪，指在人际交往、社会交往和国际交往活动中，用于表示尊重、亲善和友好的首选行为规范和惯用形式。尊重是社交礼仪的本质，当在社会交往活动过程中，

按照社交礼仪的要求去做,就会使人获得尊重,从而获得愉悦,由此达到人与人之间关系的和谐。

5. 国际礼仪

国际礼仪,指在长期的国际往来中,逐步形成的外事礼仪规范,也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例,是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。

在上述的分支礼仪中,政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等,主要是按照行业划分的,并且是人们在工作岗位上应遵守的,故可称为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、国际礼仪的划分,则主要以交往范围为依据,所以二者均可以以交往礼仪相称。

三、现代礼仪的特点

礼仪是在社会交往过程中人们的行为准则,人们以此来规范和约束自己的行为,协调和制约人际间的相互关系。与其他学科相比,礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性、自律性、等级性等七个方面。

1. 规范性

礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,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、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之,礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶、自创一套,或是只遵守个人适应的部分,而不遵守不适应自己的部分,都难以为交往对象所接受、所理解。

2. 限定性

礼仪,顾名思义,主要适用于交际场合,适用于普通情况之下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用,这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的标准,就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确,当所处场合不同,所具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会各有不同,有时甚至还会差异很大。对这一点,是不容忽略的。

3. 可操作性

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。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”，“行之有礼”，不尚空谈。礼仪易记易行，被人们广泛地运用于交际实践中，并受到广大公众的认可，而且反过来，又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

4. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之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，这不是一种短暂的社会现象，不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化，全盘沿用，而应当是有扬弃，有继承，更有发展。

5. 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之中形成、发展、完善起来的，绝不可能凭空杜撰，完全脱离特定的历史背景。另一方面，社会发展，历史进步，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，以适应新形势下新的要求。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。这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点，就不会把它看作一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它。也不会对礼仪搞“教条主义”，使之一成不变，脱离生活，脱离时代。

6. 自律性

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则，礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力，但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严，也不像道德那样

肃然，礼仪的实施无须别人的督促和监督，有人冒犯了礼仪规范，也不会受到法律的制裁。因此，礼仪的实施，主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点，要求人们在实施礼仪的过程中，树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。礼仪的自律性并不是说礼仪是可以随意冒犯的，不注意礼仪的人在社会生活中会处处碰壁，孤独、尴尬、失意总是难以摆脱，而自觉地注重礼仪，与人交往就会一帆风顺，处处受人尊重。

7. 等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中，人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。而在官方交往中，则要确定有官方礼宾次序，确定官方礼宾次序的主要依据是担任公职或社会地位的高低。这种礼宾次序带有某种强制性，不同的人因此而得到不同的礼宾待遇，但这并不意味着尊卑贵贱，而是现代社会正常交往秩序的表现，反映了各级公务人员的社会身份和角色规范。礼仪的等级性在社会交往中还表现为双向对等性，即在不同地区、不同组织的交往中，双方人员在公职身份和社会地位上要相近，业务性质要相似，以此来表示对对方的尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程，在礼节上要有来有往、相互对等。这是工作需要与礼仪要求的结合统一。

四、现代礼仪的作用

（一）弘扬礼仪传统

中华民族，素以礼仪之邦著称于世。几千年来，创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等等，并为广大人民所喜爱、所沿袭，这些礼仪习俗，反映了我国民族的传统美德与优良品质，勾画了我国民族的历史风貌。

《仪礼》《周礼》《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国最早最重要的礼仪论著。《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本礼仪启蒙教材，相传为南宋学者王应麟所著，它被人们誉为“古今奇书”。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传，还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。

在我国的历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话。比如“廉蔺交欢”（讲究礼让）、

“张良纳履”（尊老敬贤）、“程门立雪”（尊敬老师）、“管鲍之交”（交友之道）、“三顾茅庐”（待人以诚），这些故事脍炙人口，妇孺皆知，对今人仍有很大的教育意义。

可见，讲究礼仪，按照礼仪要求规范我们的行为，对继承我国礼仪传统、弘扬我国优良的礼仪风范，具有十分重要的作用。

（二）提高自身修养

礼仪是一种高尚、美好的行为方式，它可以净化人的心灵，陶冶人的情操，提高人的品位，完善人生。一个人讲究礼仪，会使自己心胸豁达、谦虚诚恳、遵守纪律、乐于助人。在礼仪的熏陶下，人们的修养会自觉地提高，匡正缺点，成为一个道德高尚的人。

（三）完善个人形象

礼仪是塑造形象的重要手段。在社会活动中，交谈讲究礼仪可以变得文明；举止讲究礼仪可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……只要讲究礼仪，事情都会做得恰到好处。总之一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。



郭晓凡是一位外贸公司的业务经理，有一次，郭先生因为工作上的需要，设宴招待一位来自英国的生意伙伴。有意思的是，那一顿饭吃下来，令对方最为欣赏的，倒不是郭先生专门为其所准备的丰盛菜肴，而是郭先生在陪同对方用餐时的一处细小的举止表现。用那位英国客人当时的原话来讲就是：“郭先生，你在用餐时一点儿响声都没有，使我感到你的确具有良好的教养。”

（四）改善人际关系

从交际的角度来看，礼仪是一种人际交往的方式和技巧。用一些规范化的习惯做法在人际交往中传达一份尊重和友好的方式。好的礼仪是一种交往的艺术，是人际关系的润滑剂，可以有效地、迅速地达到沟通和理解的目的，从而改善人际关系。反之，有时候不讲礼仪就会自找麻烦。



谢小姐大学毕业后不久在某公司就职，她性格开朗、活泼，朋友非常多。朋友多，电话自然也很多。谢小姐上班时总要接一些私人电话。接到朋友的电话，谢小姐总是很高兴，她常常旁若无人地与朋友谈笑风生，似乎总有说不完的话。可是，她没有察觉到周围同事们那带有责备的目光。

（五）塑造组织形象

每个组织都希望有一个良好的形象，而组织形象的塑造处处都需要礼仪。通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来，它是塑造组织形象的基础工程。任何不讲究礼仪的组织，都不可能获得良好的社会形象。



日本的著名企业家松下幸之助从前不修边幅，企业也不注重形象，因此企业发展缓慢。一天，理发时，理发师不客气地批评他不注重仪表，说：“你是公司的代表，却这样不注重衣冠，别人会怎么想，连人都这样邋遢，他的公司会好吗？”从此，松下幸之助一改过去的习惯，开始注意自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来，现在，松下电器的产品享誉天下，与松下幸之助长期率先垂范，要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。

五、现代礼仪的原则

（一）遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活保持稳定而形成和存在的，实际上反映了人们的共同利益要求。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多少，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范，会受到社会舆论的谴责，自然交际就难以成功。

（二）敬人原则

孔子说：“礼者，敬人也。”敬人是礼仪的一个基本原则，礼最重要的要求就是尊重，尊重上级是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重客人是一种常识，尊重对手是一种风度，尊重所有人是一种教养。当然，我们强调的尊重不仅仅是尊重他人，也包括自尊。

（三）宽容原则

宽容就是要求人们既要严于律己，又要宽以待人，要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不能求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍。

（四）适度原则

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。比如见面时握手时间过长，或是见谁都主动伸手，不讲究主次、长幼、性别；告别时一次次地握手，或是不住地感谢，让人觉得厌烦。礼仪的施行只是内心情感的表露，只要内心情感表达出来，就完成了礼仪的使命。

（五）真诚原则

交际礼仪的运用基于对他人的态度，如果能抱着诚意与对方交往，那么你的行为自然而然地便显示出对对方的关切与爱心。唯有真诚，才能使你的行为举止自然得体，与此相反，倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，投机取巧，或是当面一个样，背后一个样，有求于人时一个样，被人所求时又一个样，将礼仪等同于“厚黑学”，是违背交际礼仪的基本原则的。



社交“十不要”

1. 不要到忙于事业的人家去串门，即便有事必须去，也应在办妥后及早告退，不要失约或做不速之客。

2. 不要为办事才给人送礼。礼品与关系亲疏应成正比。无论如何，礼品应讲究实惠，切不可送“等外”“处理”之类的东西。