



高职高专“十一五”规划教材

项目化教改教材

实用 社交礼仪

张岩松 宋小峰 主编

杨丽明 申卫群 马蕾 副主编

SHIYONG SHEJIAO LIYI



化学工业出版社



高职高专“十一五”规划教材

项目化教改教材

实用 社交礼仪

张岩松 宋小峰 主编

杨丽明 申卫群 马蕾 副主编

SHIYONG SHEJIAO LIYI



化学工业出版社

· 北京 ·

本书作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材，是项目课程开发的一次有益尝试。它根据现代人社交中所涉及的礼仪活动确定了个人形象礼仪、日常交际礼仪和职场活动礼仪三大项目，每个项目包含若干个学习任务，共计13个任务。每项任务包含学习目标、案例导入、任务设计、相关知识、课后练习、拓展阅读六个部分，让学生做中学，学中做，学做结合，真正提高社交礼仪的各项技能的应用能力。

本书可作为高职高专院校各专业学生的礼仪新型实用教材，也可作为各类企业进行员工礼仪培训的创新型教材，还可作为社会各界人士提高礼仪素养和社交能力的自我训练手册。

图书在版编目(CIP)数据

实用社交礼仪/张岩松，宋小峰主编. —北京：化学工业出版社，2010.12
高职高专“十一五”规划教材项目化教改教材
ISBN 978-7-122-09602-9

I. 实… II. ①张…②宋… III. 人间交往-礼仪-高等学校：技术学院-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第190928号

责任编辑：蔡洪伟

文字编辑：郑直

责任校对：蒋宇

装帧设计：王晓宇

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印刷：北京永鑫印刷有限责任公司

装订：三河市万龙印装有限公司

787mm×1092mm 1/16 印张15¹/₄ 字数399千字 2011年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定价：28.00元

版权所有 违者必究



前言

FOREWORD

从社会交往来说,礼仪是待人交友的学问,是人际交往的润滑剂,也是一个人立身处世之本。正如美国著名礼仪专家埃米莉·波斯特所说:“表面上礼仪有无数清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”无疑,礼仪的作用是巨大的,它是现代人塑造形象的良方,获取人脉的法宝,赢得现代竞争的利器。因此,学习社交礼仪的知识,掌握社交礼仪的技巧,领悟社交礼仪的艺术也就成为提升个人素质的必经之路。

本教材作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材,是项目课程开发的一次有益尝试。本教材在对社交礼仪的“工作过程”进行分析的基础上,将课程内容整合为一系列学习项目,每个项目下设计一系列相辅相成的任务,每个任务提出一种或几种能力目标,让学生在项目和任务的尝试、反思和训练中获得能力的发展。教师从知识传授者的角色转变为学习过程的组织者、咨询者、指导者和评估者,最终将学习的压力传递到学生身上,实现教学过程向学生自觉学习过程的转化。

全书采用了全新的体例形式,根据现代人社交中所涉及的礼仪活动确定了个人形象礼仪、日常交际礼仪和职场活动礼仪三大项目,每个项目包含若干个学习任务,共计13个学习任务。每项任务包含学习目标、案例导入、任务设计、相关知识、课后练习、拓展阅读六个部分。

“学习目标”指明了学习本任务之后学生能掌握何种社交礼仪技能,让学生在每个学习任务一开始就做到学有重点,学有方向。

“案例导入”是指与本任务单元应掌握的核心技能相关的社交礼仪案例,这里所选的案例典型、实用、生动,有的是“示范式”案例(正确的礼仪表现),有的是“示错式”案例(错误的礼仪表现),通过这些典型案例引发学生思考,进一步明确本任务的学习目标和核心内容。

“任务设计”是对急需解决的社交礼仪的具体任务进行设计,在强调本任务的重要性和意义的基础上,明确了教师课堂教学的主要内容——完成本任务的具体项目和操作训练方法。通过设计教学情境、模拟角色扮演等方式方法,让学生做中学,学中做,学做结合,不断提高其社交礼仪实践操作技能。

“相关知识”旨在让学生在教师的指导下掌握基本的礼仪知识,以便于为操作训练提供充足的知识储备。

“课后练习”包括判断、思考、案例分析和实践训练四类题型,方便实用,启迪思维,目的是让学生深化对礼仪知识的把握,将礼仪规范不断内化为行为习惯,塑造出全新的自我。

“拓展阅读”精选了富有情趣的社交礼仪相关美文,提供给学生作为课后自学的阅读材料,以使学生开阔视野,加深对相关礼仪知识的了解和掌握。

本书开头的导论部分对社交礼仪的含义、原则、功能和修养方法等进行了阐述,让读者对社交礼仪有个全面的把握。附录部分提供了常用的礼仪资料和相关网址,便

于读者使用和参考。

本书可作为高职高专院校各专业学生的礼仪教材，也可作为各类企业进行员工礼仪培训的创新型教材，还可作为社会各界人士提高礼仪素养和社交能力的自我训练手册。

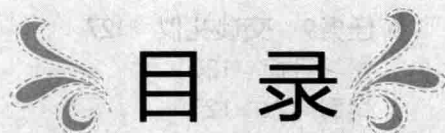
本教材在编写过程中，集采众家之长，参考颇多，在此，向各位专家学者深表谢意。有的资料是参考互联网上发布或转发的信息，在此亦向各位原作者所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。

本书由张岩松、宋小峰主编，杨丽明、申卫群、马蕾副主编，张岩松编写了导论、任务5、任务10、任务11、任务13和附录；杨丽明编写了任务1和任务2；马蕾编写了任务3和任务4；申卫群编写了任务6和任务7；宋小峰编写了任务8、任务9和任务12。孙新雨、张昀、包红君、王海鉴、刘桂华、王又昀、佟昌杰、付强、王洪亮、李桂英、于凯、郭影、唐成人、房红怡、胡杨、李健、黄岚、刘晶、刘晓燕、潘丽、蔡颖颖、马乐、穆秀英等完成了本书的资料收集、文字录入及部分内容的编写工作，李妍、郭影等进行了图片制作工作，最后由宋小峰统稿。

由于本教材的编写是新的尝试，加之编者水平有限，书中难免有不当之处，敬请读者指正。

编者

2010年11月



目录

CONTENTS

● 导论 1



项目一 个人形象礼仪

● 任务1 仪容礼仪 15

学习目标 15

案例导入 15

任务设计 15

相关知识 16

课后练习 21

拓展阅读 23

● 任务2 服饰礼仪 25

学习目标 25

案例导入 25

任务设计 26

相关知识 26

课后练习 36

拓展阅读 39

● 任务3 仪态礼仪 41

学习目标 41

案例导入 41

任务设计 41

相关知识 41

课后练习 50

拓展阅读 54

● 任务4 形体训练 57

学习目标 57

案例导入 57

任务设计 57

相关知识 58

课后练习 66

拓展阅读 66



项目二 日常交往礼仪

● 任务5 见面礼仪 70

学习目标 70

案例导入 70

任务设计 70

相关知识 71

课后练习 79

拓展阅读 82

● 任务6 接访礼仪 84

学习目标 84

案例导入 84

任务设计 84

相关知识 85

课后练习 90

拓展阅读 93

● 任务7 通讯礼仪 95

学习目标 95

案例导入 95

任务设计 95

相关知识 96

课后练习 104

拓展阅读 106

● 任务8 公共礼仪 109

学习目标 109

案例导入 109

任务设计 109

相关知识 110

课后练习 122

拓展阅读 125

● 任务9 交谈礼仪 127

学习目标	127
案例导入	127
任务设计	128
相关知识	128
课后练习	136
拓展阅读	139

● 任务10 餐饮礼仪 141

学习目标	141
案例导入	141
任务设计	141
相关知识	141
课后练习	156
拓展阅读	159



项目三 职场活动礼仪

● 任务11 求职礼仪 165

学习目标	165
案例导入	165
任务设计	165
相关知识	166
课后练习	172
拓展阅读	176

相关知识	180
课后练习	183
拓展阅读	185

● 任务12 工作礼仪 179

学习目标	179
案例导入	179
任务设计	179

● 任务13 活动礼仪 188

学习目标	188
案例导入	188
任务设计	188
相关知识	189
课后练习	209
拓展阅读	214



附录1 常用花卉语



附录2 公历节日



附录3 农历节日



附录4 礼仪相关网址

● 参考文献 237



表面上礼仪有无数清规戒律，但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。

——【美】埃米莉·波斯特

教养是所有财富中最昂贵的一种，做一个有教养的中国人，比做一个有钱的中国人远为重要。

——朱大可

讲文明，才会有品位；有品位，才会有魅力。

——摘自《文明从我做起：郴州市民文明手册》

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”（荀子语）。礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，这既是社会交往活动的重要内容，又是社会道德文化的外在表现形式，而且它更直接地反映着一个国家其国民的普遍素质。我国以“礼仪大国”、“礼仪之邦”的美誉著称于世，礼仪在我国传统文化中占有突出的地位。因此，学好礼仪、用好礼仪是人生的一门必修课，也是提升整个民族素质的重要组成部分。

一、社交与社交礼仪

“社交”是“社会交际”的简称。它是标志人类活动的特殊领域的概念。交际在英语中使用“communication”一词表达，其含义有通讯、传达、交流、意见的交换等。交际在汉语中又称为交往。“交”有接合、通气、赋予的意思；“际”有接受、接纳、交合、会合、彼此之间等意思。朱熹对“交际”的注释是：“交际谓人以礼仪币帛相交接也。”这里“礼仪”的“相交接”，即日常所说的“礼尚往来”，主要指人与人之间的精神性的交换；而“币帛”的“相交接”，是指人与人之间的物质性的交换。朱熹把人与人之间精神和物质的交换称为交际，这种论注是很有见地的。

由此可见，社交是人在共同社会活动中，通过人与人之间相互接触、互通信息、交流情感，或达到相互了解，彼此吸取对方的长处和积极因素，从而增进友情，和谐合作，促进事业成功；或彼此满足相互间的精神慰藉，实现自我价值，增加社会群体的聚合力。

社交是人得以生存、人类社会得以存在和发展的基础和保证。纷繁复杂的人类社会是人际关系耦合的网络系统，而交际是将个人与个人、个人与群体、群体与群体联结成社会网络必不可少的手段，是促进人际关系和谐、保持社会有机体稳定发展的强有力的纽带。交际根植于人类的合群性，发展升华于人的劳动过程。人要生存，就要生产，而生产必然有人与人之间的各种联系和交往，从而使交际成为社会生产的必要条件。马克

思说,人的本质是一切社会关系的总和。人的一切社会关系正是在交际中得以暴露和展示的。每个人在交际中实现其自身价值,实现其人的社会属性。总而言之,没有了社会交际,便没有了人和人类社会。

社交是人类生活不可或缺的重要组成部分。在现代社会中,人们所从事的劳动和工作越来越复杂,社会化程度越来越高,既有严密科学的分工,又有严格的整体配合,需要越来越多的人合作才能成功。同样,随着物质生活水平的提高,各种信息纷至沓来,人们比以往更渴望理解,更渴望沟通,更多地渴望文化生活和精神交往,而交际恰似劳动、语言和闲暇一样,是人类生活不可或缺的重要组成部分。

社交活动是非常复杂的,有着各种各样的形式和内容,但在人际关系的一般结构中,包括以下6种要素。

1. 具有两个或两个以上的人

两个人是构成社交的最基本单位。单个人所进行的活动尽管可能涉及另外的人,但也不能称为交际;同时,社交中的个人都具有自己的个性心理特征,每个人的个性心理特征都会影响交际过程。

2. 具有特定的社交动机

人的任何社交活动都是由特定的动机推动的,是为了满足某种需要。动机所指向的目标可能是物质的,也可能是精神的。

3. 具有相互认知

社交中的人与人之间存在相互的觉察、了解以及彼此基础上的相互理解。同时,伴随着相互认知,每个人都会有感情的移入,产生或喜欢或厌恶的情感倾向。

4. 具有相互沟通

社交中的双方存在着信息的交换。沟通既包括认识上的沟通,也包括情感上的沟通。沟通可能以语言为媒介,也可能以非语言的体态表情为媒介。信息沟通是产生相互认知、达到交际目的、建立人际关系的基础。

5. 具有心理和行为上的互动

在社交中,一方发出的信息刺激会引起另一方心理和行为上的反应,这种反应又会作为新的信息刺激作用于前者,由此产生双方的相互作用与相互影响。

6. 具有一定的交往情景

人和人之间的任何交往都是在一定的社会背景和现实的社会环境中进行的,特别是交往时所处的现实微观环境会给交往带来直接的影响。

所谓社交礼仪是指人们在交往活动中约定俗成的各种行为规范及其实施程序。

社交礼仪无论从内容还是到形式都纷繁复杂。从见面时的握手礼、鞠躬礼、拥抱礼、亲吻礼、合十礼、脱帽礼、作揖礼、介绍礼、称呼礼,到交谈告辞时的礼貌用语;从仪容仪表到举止谈吐;从成年仪式、结婚仪式到丧葬仪式;从家庭礼仪到社会礼仪;从官方规定的来宾程序到形形色色的风俗礼仪,可以说,社交礼仪无孔不入。社交礼仪的自觉运用,涉及人的性格特征、知识程度、价值观念、心理因素等诸多要素,它体现着一个人的文化修养和内在气质。同时,讲究礼仪既是尊重别人,也是尊重自己,有利于形成良好的社会道德观、伦理观和社会风气,对社会的物质文明建设和精神文明建设,尤其是对于提高人的素养起着积极的作用。

二、社交礼仪的原则

人们的各种交际活动自始至终都有一些具有普遍性、共同性、指导性的规律可循,

这就是礼仪的原则。探讨这些原则，有助于社交基本礼仪的规范化，增强人们对礼仪的认识，进而加强礼仪在社会活动中的指导作用。

1. 遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活的稳定而形成和存在的，实际上是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、财富多寡，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。例如前苏联领导人赫鲁晓夫在这方面就有前车之鉴，他在一次联合国会议上为了让人们安静下来，竟然脱下鞋子，并用鞋子敲打会议桌子，他的不雅举止显然违背了礼仪规范，更有损他本人及前苏联的国际形象，在这次会议上联合国做出决定：对苏联代表团罚款一万美元。可见违背社交礼仪的遵守原则是不行的。

2. 敬人原则

孔子说：“礼者，敬人也”，敬人是礼仪的一个基本原则，它要求人们在交际活动中互尊互敬，友好相待，对交往对象要重视、恭敬。尊敬是“礼”的本义，是礼仪的重点和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条，就是要敬人之心长存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。可以说，掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。尊敬的作用是十分巨大的，日本东芝电器公司董事长士光敏夫的做法就是很好的说明。日本东芝电器公司曾一度陷入困境，员工士气低落。当士光敏夫出任董事长时，他经常不带秘书，一个人深入各工厂与工人聊天，听取工人的意见，更有意思的是，他还经常提着一瓶酒去慰劳员工，和他们共饮。他终于赢得了公司上下的支持，员工的士气也高涨了起来。在三年内，士光敏夫终于重振了东芝公司。士光敏夫的诀窍就是关心、重视、尊重每一个员工，“敬人者，人恒敬之”，他同时也赢得了员工的信服与支持。

3. 宽容原则

一般来说，交往双方的心理总存在一定的距离，存在不相容的心理状态，这种差异会在交往者之间产生思想隔膜，甚至会使关系僵化，要想缩小这种心理上的差异，求得人与人之间能多一份和谐、多一份信赖，就必须抱着宽容之心。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。孔子说：“宽则得众。”唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍，不能宽容他人的人，往往会得理不饶人，使人际间关系恶化。共性是寓于个性之中的，人们应该维护和发展共性，以理解和宽容来增强人们之间的凝聚力。

4. 真诚原则

社交礼仪的运用基于交际主体对他人的态度，如果能抱着诚意与对方交往，那么交际主体的行为自然而然地便显示出对对方的关切与爱心。因为无论用何种语言表达，行为都是最好的证明。在通常情况下人们可以用假话来掩饰自己的企图，但却无法用行为来掩饰自己的空虚，因为体态语是无法掩饰虚假的。因此唯有真诚，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”，是违背社交礼仪的基本原则的。

5. 适度原则

俗话说：“礼多人不怪”。人们讲究礼仪是基于对对方的尊重，这是无可厚非的，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，做到化妆

适度、服饰适度、语言适度、举止适度、态度适度、距离适度等。在社交中，施礼过度或不足都是失礼的表现。如语言适度就要求在与他人进行语言交流时，语言表达适当，不说过头话，不用过激的语言；语言沟通适当，既不抢对方的话头，又不少言寡语；语速适当，既不太快、太急、含糊不清，又不太缓慢、拿腔拿调。又如举止适度要求举手投足都要显得分寸得当，恰到好处。比如，像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，这反而会让对方不自在、不舒服。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，如果反复重复，会适得其反，画蛇添足，实无必要。

三、社交礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育，对于提高自身的修养和素质，促进社会主义精神文明建设，塑造良好形象，扩大社会交往，促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能，主要表现在如下几个方面。

1. 弘扬礼仪传统

文明古老的中华民族，以其聪颖的才智和勤奋的劳动，创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族，素以礼仪之邦著称于世。几千年来，我国各族人民都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，并为广大人民所喜爱、所沿袭，这些礼仪习俗，反映了我国各民族的传统美德与优良品质，勾画了我国各民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面地规定为处理调整当时社会各种关系的准则和规范。春秋末期的孔子就曾指出：“不学礼，无以立”。孔子小时常做练习礼的游戏，“入太庙，每事问”，后来还专程赴周向老子请教礼。他对于“礼”的研究下过不少工夫，认为周礼吸收夏、商两代的经验，并有所发展，是比较完备的，所以他说“吾从周”。孔子选取了士必须学习的礼制十七篇，编辑成《礼》，也就是流传至今的《仪礼》。孔子非常重视对学生在日常行为方面的教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说：“孔子以诗、书、礼、乐教弟子，盖三千焉，身通六艺者，七十有二人”。其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

《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。《礼记·曲礼》第一句便是“毋不教”。文中还记载着对父母“出告反面”，意思是出门告诉父母一声，回家要和父母打个照面问候一下。对老师应该是“遭先生于道，趋而进”，“从于先生不越路”。书中有关礼仪的内容是十分广泛具体的。

《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙教材，相传为南宋学者王应麟所著，它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。《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。书中写道：“为人子，方少时，亲师友，习礼仪。”意思是，做儿女的，正当年少时，就要拜师访友，学习礼仪。清代李毓秀撰辑了一本《弟子规》，书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范，其中有尊敬长者方面的要求：“或饮食，或走坐，长者先，幼者后。”有仪表方面的要求：“冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切。”有仪态方面的要求：“步从容，立端正，揖深圆，拜恭敬。”有禁酒的要求：“年方少，勿饮酒，饮酒醉，最为丑。”有语言方面的要求：“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之。”此书礼仪教育方面的内

容是十分丰富具体的。

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）等，这些故事脍炙人口，妇孺皆知，对今人仍有很大的教育意义。

我国近现代历史上有许多伟大人物，在礼仪修养上堪称楷模，修养十分深厚，他们的作风、态度、处事、举手投足都成为我们的典范。如周恩来总理是世界公认的最有风度的领导人和外交家，他的一举一动都给人留下深刻难忘的印象，人们用“富有魅力”、“无与伦比”等优美的词语来赞美他的翩翩风度。在外事活动中周总理十分注重礼节。在他病重时，脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋了，只有穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理，让他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的，但总理不同意，他说：“这不行，要讲个礼貌嘛！”于是，他请工作人员为他特制了一双鞋，留着接见外宾时穿。周总理在外事活动中注重礼节，受到外宾的盛赞，表现出传统美德，是我们学习的榜样。

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。

2. 塑造良好形象

首先，讲究社交礼仪有助于提高自身修养，塑造良好的个人形象。美国第25任总统麦金利的好朋友查尔斯·道斯曾经讲述过这样一件事：“多日来，总统为任命一个重要的外交职务而犯难——他要在两个同样有才干的候选人中选出一个，然而始终举棋不定，难以拍板。突然他回忆起一件事，此事竟如此清晰地浮现在眼前。那是一个风雨交加的夜晚，总统搭乘一辆市内有轨电车，坐在后排的最后一个位子上，电车停在下一站，上来一位洗衣老妇人，挽着一个沉重的篮子，孤零零地站在车厢的过道上。老妇人面对着的是一位具有绅士风度的男子，该男子举着报纸将脸挡住，故意装着没看见。总统从后排站起来，沿着过道走去，提起那一篮子沉甸甸的衣物，把老妇人引到自己的座位上坐下。该男子仍然举着报纸低着头，对车厢里发生的一切似乎什么也没有看见。总统顺便朝那男子瞅了一眼，那张脸庞深深地印入了脑海。这男人不正是总统要任命的两位候选人之一吗？总统果断地做出决定，取消该人的任命资格，而另一位则理所当然地成为了外交官。”查尔斯·道斯说：“这位候选人永远不会知道，就是这一点点的自利行为，或者说缺少那么一点点的仁慈之心，因此而失去了他一生雄心勃勃想实现的东西。”由此可以看出，社交礼仪对个人的成功是至关重要的，因为它关系到个人的形象。个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范，因此学习礼仪，运用礼仪，无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

其次，讲究社交礼仪，有助于塑造组织形象。良好的组织形象是任何组织所刻意追求的目标，组织形象的塑造处处都需要礼仪。比如：你想和某一单位联系业务，当你拨打对方办公室电话竟无人接听或铃响五六声之后才有人接听时，你会对该单位产生一种印象——工作效率不高，制度不健全，员工素质差等。反之，当你一拨打电话，对方很快接听，并听到对方和蔼可亲的问候，得体的称谓，礼貌的语言，简洁干练的回答时，你立即就会有一种亲切之感。

组织形象常常是在不经意间体现并塑造出来的。整洁优雅的环境，宽敞明亮、井然有序的办公室，独具个性、富有哲理的价值观，色彩柔和的服饰，彬彬有礼的员工，富于特色的广告等，都会给公众留下深刻的印象。礼仪则是通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼节、仪式及活动过程表现出来的，它是塑造组织形象的基础工程。任何不讲礼仪的组织，都不可能获得良好的社会形象。组织通过各种规范化的礼仪，还可以激

发员工对组织的自豪感,增强组织的凝聚力、向心力。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”,每天早晨八点钟,遍布各地的松下企业员工一起高唱“松下之歌”,使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣。目前,我国的许多企业通过统一企业标识,统一企业服装,统一色彩等,塑造组织统一的社会形象,也使组织的员工自觉地维护组织的形象,组织通过开业庆典、周年纪念、表彰大会等仪式,激发员工对本组织的了解、爱戴,加深感情,增强组织的凝聚力和向心力。可见,礼仪在塑造组织形象中的作用是十分巨大的。

3. 建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼仪,把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志,正如古人所说:“礼义廉耻,国之四维”,礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中,讲究礼节礼仪,注重礼貌是最基本的要求,它对建设精神文明的大厦起着基础作用,只有基础打得扎实,大厦才能巩固。

随着我国改革开放的深入和社会主义市场经济体制的确立,我国经济发展要和国际接轨,这些都对我国精神文明建设提出了更高的要求。只有提高中华民族整体的文明礼貌素质,才能营造和谐的社会环境和人际关系,吸引更多的外资和促进国际间的贸易往来,从而推动我国经济社会的发展。提倡讲究礼仪礼节,做到文明礼貌,必将有利于促进社会主义精神文明建设。如大连市就是从礼仪教育入手,提高大连市民的文明素质,从而推动大连市的精神文明建设的。说脏话、粗话,乱吐口香糖,践踏草坪等不文明行为一度影响了大连市的对外形象和城市的整体美感,于是大连市精神文明办等部门开展了使用文明用语活动,大力倡导讲普通话,不讲方言土语,杜绝脏话、粗话;用“家园意识”整治乱吐口香糖行为,不吐口香糖从我做起,清除口香糖大家动手,组织市民上街清洗口香糖污渍;组织学校、居委会建立义务护绿队,教育市民爱护绿地,美化城市。市民的良好行为和文明素养使这个环境优美的城市更放异彩,精神文明之花随处盛开,2006年大连市跻身全国首批文明城市行列。

无独有偶,湖南省郴州市2009年4月28日提出创建“全国文明城市、国家卫生城市、国家园林城市”的目标,他们认为在很大程度上人们对一座城市的印象,就是对这座城市市民的印象,文明的城市首先要有文明的市民,市民的出行、购物、观赛、就餐、行车等行为,是城市文明的“风向标”,市民的一言一行是城市文明的元素。因此,要实现郴州市这一宏伟目标,就要从培养市民懂礼仪、讲文明做起,他们为此在全市开展了文明礼仪宣传教育活动,制定并颁布了《郴州市民文明公约》,编写了《文明从我做起——郴州市民文明手册》并发到市民手中,将每周五定为“全民卫生活动日”,开展城市各单位、各社区、各庭院的清洁美化活动,还开展了“和美家庭、和美社区、和美村庄”创建活动,营造和谐的城市氛围。讲文明、兴礼仪之风正吹遍郴州市的每一个角落。

4. 提高道德水平

道德是一个社会中调节人与人之间,以及人与社会之间关系的行为规范的总和。道德可分为社会公德、职业道德、伦理道德三个方面。道德以善与恶、正义与非正义、公正与偏私、诚实与伪善等概念来规范着人们的各种行为,调整人与人之间的关系。道德通过各种形式的教育、说服、诱导,以及社会舆论的力量,使人们逐渐形成一定的信念、习惯、传统。社交礼仪与道德有着密切的联系,礼仪是人类社会为了维系社会的正常生活而共同遵守的最起码的道德行为规范。明确社交礼仪与道德的关系,不断提高道德水平是十分重要的。

(1) 讲究社会公德 社会公德,是指一个社会中全体成员都必须遵守的借以维护社会正常生活秩序的各种行为规范的总和,它是人们最起码的公共生活准则,是人类生活、

人际关系中的一个基本问题。社会公德也是社会文明程度的重要标志。它是人类世代调整公共生活中人与社会关系的经验的结晶,是人们通过长期社会实践形成的,为了共同利益而代代相传和不断完善的优良传统。它最突出的特点是,在许多不同的国家、地区里,社会公德是相同的。它反映了人类追求文明与进步的共同要求。社会公德的内容十分丰富,它涉及人类社会生活的每一个方面。总结起来,主要包括以下三个方面:①反映人们共同利益的道德规范,如我国的“五爱”公德,即爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义;②人道主义精神,诸如尊重国家主权、领土完整,尊重人权,保护妇女、儿童、老人、伤残人的合法权益,维护世界和平,支持人类进步事业,实行人道主义救援等;③人类共同行为准则,比如:相互尊重,礼貌待人;诚实守信、言行一致;遵守公共秩序和公共安全规则,举止文明;爱护公物,保护环境,维护公共卫生,遵纪守法,见义勇为等。

(2) 遵守职业道德 每一种职业都有其特殊性,都有该职业从业者所必须了解、掌握并身体力行的各种行为规范。所谓职业道德就是指各类职员在从事职业活动中所必须遵守的各种行为规范的总和。职业道德与社会公德息息相关,从某种意义上说,职业道德属于社会公德的有机组成部分,二者在内容上有着许多相同之处。在各种职业道德中都包含着社会公德的因素。如热情周到、以礼相待、诚实待人等,既是职业道德的要求,也是社会公德的内容。职业道德是人们在长期的职业活动中逐渐地总结积累起来的,它对于协调社会组织与职员之间的关系,约束和规范职业工作者的思想观念和行为,乃至调整职业之间的关系,都起着重要作用。它也是提高社会文明程度的一个重要因素。由于社会的不断发展,职业范围的不断扩大,使得当今社会各行各业的职业工作者出现了许多背离职业标准的不文明行为。尤其是随着市场竞争日趋激烈,人们的价值观念发生了很大变化,在名誉、金钱和物欲的面前,许多人的道德天平出现了倾斜。这样一方面,亵渎了职业的尊严和荣誉,另一方面,又丧失了自身的人格,而且还污染了社会风气。比如,医务工作者收受患者的红包;国家公务人员收受贿赂,以权谋私;教师体罚学生;运动员服用兴奋剂;商人弄虚作假、以次充好等都是违反职业道德的行为。

职业道德的内容因职业不同而有所差异,但其基本内容是相似的。无论从事何种职业,都必须忠于职守,爱岗敬业,热情服务,诚实待人,讲求信誉,尊重人权,无私奉献,不谋私利,作风端正,态度和蔼,廉洁奉公,遵纪守法,文明礼貌,互敬互助,谦虚谨慎,仪容整洁等。目前我国各行各业都制定了相应的职业道德规范,比如,教师职业道德规范,全国职工守则,医生职业道德规范,公务员职业道德规范,科技工作者职业道德规范,商业工作者职业道德规范,新闻工作者职业道德规范,服务行业职业道德规范,外事工作者职业道德规范,大学生、中学生、小学生守则等。其中我们不难看出,讲究礼仪是职业道德的基本要求。只有掌握一定的礼仪规范,才能提高职业道德修养。

(3) 恪守伦理道德 人们在长期的社会交往中,会自发地遵守一套大家所公认的行为准则与规范。这些行为准则和规范就是我国礼仪制度和礼仪内容。在漫长的社会发展进程中,有的是统治者以礼制的形式固定下来的,有的则是人民群众从自身的生存和发展需要出发而逐步形成的道德观念、道德规范。尽管如此,传统礼制与农业民族的文化心理、文化性格、政治信仰、宗教信仰等,仍存在着千丝万缕的联系,人们的伦理道德规范和道德标准无不打上阶级和时代的烙印。

中国传统礼制中的伦理道德主要体现在三个方面:一是提倡尊长爱幼,二是忠君孝亲、尊卑贵贱的等级制度,三是维护人伦关系。中国传统的伦理道德有其消极的因素,

同时也有其积极进步的因素。这些伦理道德观念对中国产生了深远的影响。例如，战国时期，孟子提出这样一种道德：“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼。”他要求人们既要尊敬自己的长辈和爱护自己的后人，同时，还要像尊敬自己的长辈和爱护自己的后人那样去尊敬别人的长辈、爱护别人的后人。人们之间应相互尊重、相敬如宾、和睦相处。

我们在日常生活中，应汲取传统伦理道德中的合理成分，提倡人人平等、尊老爱幼、弘扬家庭美德等。家庭美德的核心就是尊老爱幼，礼仪就是表达一个人家庭美德的窗口。

四、社交礼仪的修养

社交礼仪修养是指一个人在交际实践活动中，根据一定的交际礼仪原则和规范自觉地进行学习和训练，以使自己养成一种时时事事按礼仪要求待人接物的行为习惯的过程。社交礼仪的修养要从以下几方面着手。

1. 明确修养的内容

社交礼仪的修养包括多方面的内容：一是道德品质修养，社交礼仪处处渗透和体现着一定的道德精神，一个人要想在社交礼仪方面达到较高的造诣，离开了道德品质的修养是不可能实现的；二是文化知识修养，一个人应具有广博的文化知识，如民俗学、美学、心理学、公共关系学等方面的知识都是不可或缺的，只有这样才能深刻地理解社交礼仪的原则和规范；三是心理素质的修养，一个人是否具有良好心理素质是能否顺利参加交际活动、完美地运用交际礼仪形式的重要因素，因此，心理素质的修养也应成为礼仪修养中的一个重要内容；四是行为习惯的修养，社交礼仪的修养，说到底就是一个人自觉的行为习惯的过程。检验一个人礼仪修养如何，很重要的一条标准也是看他是否已经把社交礼仪规范化成了自身个性中的一种稳定成分，是否能在各种交际场合自然而然地遵循社交礼仪规范。如果一个人只会矫揉造作地做几个礼仪动作，而在日常的交际活动中我行我素，违背礼仪规范，那只能说明此人的个人礼仪修养是十分失败的。

2. 树立学习的意识

在明确礼仪重要性的基础上，最要紧的就是必须树立长久的“习礼意识”，处处留心，时时经意。礼仪是一个社会文化沉淀的外显方式。经历了传承、变异的过程，礼仪的习得首先便是个体的“社会化”、“文化化”的过程。也就是说，礼仪基本是靠传统，靠有意无意的模仿，靠周围环境的影响，靠在交际实践中不断地学习、摸索，不断地总结经验教训而习得的。又因为礼仪具有变异性的特点，在完成了社会化以后，人们还有一个继续“社会化”的问题。所以，习礼可谓是一个萦绕终生的过程，除此之外，对于一些跨文化交往所涉及的不同民族、不同文化的礼仪，其习得则是靠着入境问俗的诚意和细心去了解和熟悉，并以此调控自己的言行。

同时，就社会方面而言，为适应现代市场经济发展的需要，可开办一些礼仪的学校或短期培训，也可通过电视、广播等传播媒介开办专题系列讲座，发挥大众传媒的示范作用，这些都是人们学习礼仪仪式的良好方法。这样做，无疑也是有助于整个社会文明程度和组织道德水平的提高。

3. 陶冶尊重他人的情感

在礼仪教育过程中，情感是由知到行的一个桥梁。陶冶情感就是要使受教育者产生一种尊重他人的真挚的感情，能够时时处处替他人着想，对人始终抱有一种热情友好的

态度。我们大约都有这样的体验，在交际活动中如果遇到一个对人热情诚恳的人，那么就能与其建立起一种良好的关系；相反，如果碰到的是一个冷漠无情或虚情假意的人，则难以产生一种融洽交流的气氛。一个人可以很快就了解一些礼仪方面的知识，但若缺少对人的情感，那么他就无法使这些礼仪形式完满地表现出来，这些形式也就成了没有灵魂的僵死的躯壳。因此也可看出，情感比认识具有更大的保守性，改变情感比改变认识要困难得多，陶冶情感是礼仪教育中更为艰巨的一项任务。

4. 锻炼履行礼仪的意志

要使礼仪规范变成自觉的行为，没有坚韧不拔的意志是办不到的。意志坚强的人，能有效地控制自己的言行，特别是在不顺利的情况下，也能不畏困难，始终不渝地按照自己的信念待人处世。

所习之礼要培养成习惯，要有意识地摒弃不合礼仪的旧习惯，养成遵从礼仪的新习性。习性是一个人自动化的行为方式，是不需要多加思考和意志努力的行为方式，它受人的性格核心层和中介层的支配与制约。一个人的行为习惯是其观念、态度的下意识表现。习性一旦形成后，具有一定的稳固性，但通过意志努力可以使之改变。因此，不该以“习惯成自然”为由，姑息迁就那些不合礼仪的坏习惯，而应从思想观念上重视、加强“礼仪意识”，牢记坚强的意志是保证实现礼仪规范的精神力量。

5. 养成遵从礼仪的行为

礼仪教育的综合结果就在于使人们养成良好的礼仪行为，也就是使人们在交际活动中对于礼仪原则和规范的遵从变成成为一种习惯的行为。衡量礼仪教育的效果如何，主要不是看受教育者了解了多少有关礼仪的书本知识，而是看他在交际活动中的行为是否符合礼仪规范的要求，是否能够促进交际活动顺利进行。因此，在礼仪教育中，要认真组织和指导受教育者的行为演练，通过严格的训练掌握调节行为的能力，养成良好的行为习惯。从一件件具体、琐碎的小事做起，从大处着眼，小处着手，寓礼仪于细微之中，逐渐成习。

在礼仪教育过程中，知、情、意、行是相互联系、相互渗透、相互促进、缺一不可的。没有知，情便失去了理性指导，意和行就会是盲目的；没有情，就难以形成意，知就无法转化为行；没有意，行即缺乏巨大的力量，知和情也就无法落到实处；没有行，知、情、意都没有具体的表现，也就都变成了空谈。因此，在礼仪教育过程中，要坚持晓之以理、动之以情、炼之以意、守之以行。

课后练习

1. 思考题

- (1) 什么是社交和社交礼仪？
- (2) 社交礼仪有哪些功能？
- (3) 结合实际谈谈如何坚持社交礼仪的原则。
- (4) 搜集一至二则中国古代有关文明礼貌的佳话，并向周围的人宣讲。
- (5) 向大家介绍一段你周围的人继承中华民族礼节礼仪传统美德的故事。
- (6) 你准备怎样提高自己的社交礼仪修养？

2. 讨论题

- (1) 礼节礼仪与职业道德有怎样的关系？
- (2) 大学生，尤其是职业技术学院的学生掌握礼仪礼节的重要意义何在？
- (3) 举出近一个月来发现的不符合礼仪礼节的5个例子，并分析其问题所在及其改进办法。

3. 案例分析

【案例1】

代 价

俗话说：“小处不可随便。”小处随便的人往往不受欢迎，在某些特殊的场合甚至会造成严重的后果。这方面最典型的例子大概是18世纪的法国公爵奥古斯丁。1786年，法国国王路易十六的王后玛丽·安东尼到巴黎戏剧院看戏，全场起立鼓掌。放荡不羁的奥古斯丁为了引起王后的注意，面向王后吹了两声很响的口哨。当时吹口哨被视为严重的调戏行为，国王大怒，把奥古斯丁投入监狱。而奥古斯丁入狱后似乎就被遗忘了，既不审讯，也不判刑，就日复一日地关着。后因时局变化，也曾有过出狱的机会，但阴差阳错，终究还是没有出狱。直到1836年老态龙钟的奥古斯丁才被释放，当时已经72岁。两声口哨换来50年的牢狱之灾，实在是天大的代价。

思考题

- (1) 本案例对你有何启示？
- (2) 在社交中，你怎样理解“小处不可随便”？

【案例2】

第53次应聘

法国有个银行家，名字叫恰科。但他年轻时并不顺利，52次应聘均遭拒绝。第53次他又来到了那家最好的银行，应聘结束后他礼貌地说完再见，转过身，低头往外走去。忽然，他看见地上有一枚大头针，横在离门口不远的地方。他知道大头针虽小，弄不好也能对人造成伤害，就弯腰把它捡了起来。第二天，他出乎意料地接到了这家银行的录用通知书。原来，他捡大头针的举动被董事长看见了。从这个不经意的小动作中，董事长发现了他品格中的闪光的东西。这样精细的人是很适合做银行职员的。于是，董事长改变主意决定聘用他。恰科也因此得到了施展才华的机会，走向了成功之路。

思考题

- (1) 第53次应聘，恰科为什么被录取了？
- (2) 本案例对你有何启示？

【案例3】

礼仪就是规范

一次在瑞士，龙永图与几个朋友去公园散步，上厕所时，听到隔壁的卫生间里“砰砰”地响，他有点纳闷。出来之后，一个女士很着急地问他有没有看到她的孩子，她的小孩进厕所十多分钟了，还没有出来，她又不能进去找。龙永图想起了隔壁厕所间的响声，便进去打开厕所门，看到一个七八岁的小男孩正在修抽水马桶，怎么弄都抽不出水来，急得满头大汗，这个小孩觉得他上厕所不冲水是违背道德规范的。

思考题

- (1) 从这位外国儿童身上你学到了什么？
- (2) 怎样才能树立国民的“规则”意识？