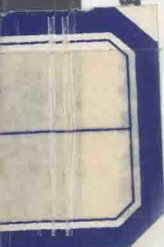


XIANDAI JIAOJI LIYI

现代 交际 礼仪

王箕裘 主 编
李晓宜 副主编



全国高职高专系列教材

现代交际礼仪

王箕裘 主 编

李晓宜 副主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代交际礼仪/王箕裘主编. —北京: 中国财政经济出版社,
2004.8

ISBN 7-5005-7515-7

I. 现… II. 王… III. 礼仪-基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 078854 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com.cn>

E-mail: cfeph@drc.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京人卫印刷厂印刷 各地新华书店经销

850×1168 毫米 32 开 11 印张 258 000 字

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月北京第 1 次印刷

印数: 1—5 060 定价: 22.00 元

ISBN 7-5005-7515-7/F·6577

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

在我国纷繁绚丽的文化宝库中，中国传统礼仪文化犹如一颗耀眼的宝石，在规范人们行为，协调人际关系，维系中华民族的团结、统一，推动社会发展、文明与进步中，起到了不可估量的积极作用。孔子说：“不学礼，无以立”。

在我国倡导以法治国，以德育人，大力弘扬社会主义精神文明的今天，批判地继承和发扬这份珍贵的文化遗产，是每一个炎黄子孙义不容辞的责任。

同时，我们也应该清醒地认识到：入世之后，随着北京奥运会和上海世博会即将相继召开，与国际接轨的时代列车开始了新一轮的提速，步入了快车道。教育和培养每一个公民养成良好的礼仪习惯，已成为社会发展和时代进步的强烈要求。

作为教书育人的主要阵地——学校，传授礼仪知识，规范学生的行为举止，使之知书达理，我们责无旁贷。我们不仅要教学生懂得东方之礼仪，而且要教学生懂得西方之礼仪，以便他们走出校门便能尽快融入国际交往之中。正是这种责任的驱使，笔者不揣鄙陋，把在多年教学实践过程中不断修改使用的讲稿加以归纳总结，丰富充实，整理成书，以应教学之需。

高职教育与本科教育相比，最突出的特点是：注重实用，强调实践，强化技能。这一特点，应当成为高职教材编写的原则。本书在每章之后均安排有专题实训，并穿插以“小贴士”的形式补充有关实用性较强的知识，正是这一原则的体现，也是本书的主要特点。

本书在编写过程中参考了大量的报刊文献，吸收了国内外学者的研究成果，在此，谨向各位专家、学者致以衷心的感谢。尤其应当感谢中国财政经济出版社的领导和编辑为本书的出版所给予的大力支持和所付出的辛勤劳动。

编 者

2004 年 7 月

录

第一章 交际礼仪概述	(1)
第一节 交际礼仪的概念	(2)
第二节 礼仪的沿革	(7)
第三节 礼仪的特征与原则 ...	(13)
第四节 礼仪的功能和学习 ...	(17)
第五节 增强自信、大胆交际	(21)
第二章 个人仪表礼仪	(27)
第一节 个人仪表的概念	(27)
第二节 仪容礼仪	(32)
第三节 表情礼仪	(49)
第四节 仪态礼仪	(59)
第五节 服饰礼仪	(74)
实训一 仪表礼仪	(99)
第三章 社交一般礼仪	(104)
第一节 介绍礼仪	(104)
第二节 握手礼仪	(110)
第三节 致意礼仪	(115)
第四节 电话礼仪	(118)
第五节 空间礼仪	(124)
第六节 谈话礼仪	(132)
第七节 行路礼仪	(146)
第八节 乘车礼仪	(147)

2 现代交际礼仪

实训二 服饰礼仪·····	(151)
第四章 校园礼仪·····	(154)
第一节 师生礼仪·····	(154)
第二节 学生礼仪规范·····	(158)
第三节 公共宿舍礼仪·····	(160)
第四节 图书馆礼仪·····	(163)
实训三 校园礼仪·····	(165)
第五章 社交特殊场合的礼仪·····	(175)
第一节 拜访·····	(175)
第二节 旅游·····	(180)
第三节 舞会礼仪·····	(181)
第四节 生日聚会与庆典·····	(185)
第五节 参加婚礼礼仪·····	(187)
第六节 联欢会礼仪·····	(189)
第七节 观看节目及体育比赛礼仪·····	(192)
实训四 舞会礼仪·····	(195)
实训五 联谊晚会·····	(198)
第六章 社交公务礼仪·····	(200)
第一节 会议礼仪·····	(200)
第二节 座谈会礼仪·····	(207)
第三节 展览会礼仪·····	(209)
第四节 茶话会礼仪·····	(212)
第五节 宴会礼仪·····	(217)
实训六 主题茶话会·····	(230)

第七章 求职应聘礼仪·····	(232)
第一节 面试前的准备·····	(232)
第二节 面试·····	(239)
第八章 商务礼仪·····	(250)
第一节 商务礼仪的基本原则·····	(250)
第二节 商务谈判礼仪·····	(253)
第三节 名片、书信礼仪·····	(264)
实训七 仪式活动礼仪·····	(271)
第九章 涉外礼仪·····	(278)
第一节 涉外礼仪通则·····	(279)
第二节 涉外日常礼仪·····	(290)
第三节 外事迎送·····	(294)
实训八 综合实训·····	(313)
附录一 民风习俗·····	(318)
附录二 站姿图示·····	(335)
附录三 坐姿图示·····	(337)
附录四 手势图示·····	(341)

第一章

交际礼仪概述

礼仪是文明社会的重要标志。随着社会的不断发展，礼仪已贯穿于人们的生活、学习和工作的各个方面，小至夫妻生活，大至国与国的交往，可谓“无礼不成家，无礼不成国”。就个人而言，礼仪是内在道德修养的外在体现，是展示个人仪表、风度，融洽人际关系，实现人生追求目标的重要手段。孔子说：“不学礼，无以立。”就国家而言，礼仪是一个国家繁荣昌盛的重要标志，所谓“夜不闭户，路不拾遗”，在于“衣食足而知礼节”。就社会而言，礼仪是人类社会和平稳定的原动。荀子说：“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”因此，无论是成就个人事业，还是国家的繁荣、社会的安宁，每个社会成员，必须知礼、懂礼、习礼、达礼。不仅要懂东方之

礼，而且应习西方之礼。

第一节 交际礼仪的概念

一、交际礼仪的含义

（一）交际的意义

交际指人与人之间的往来接触。交际是人类生活不可缺少的重要组成部分。每个人都生活在一定的社会环境之中，在日常生活、学习与工作中，必须与别人发生交往接触，在交往中交流感情，传递信息，结识朋友，增进友情……

美国著名学者卡耐基说：成功 = 30% 的才能 + 70% 的交际能力。卡耐基对人际交往的重视程度基于他对人生的深刻的理解和领悟。现代社会是一个信息社会，谁最快拥有最新的信息，谁往往就最先获得财富，拥有实力。信息从哪里来，信息从学习中来，从交际中来。

交际活动非常复杂，形式和内容多种多样，人们文化习俗、年龄、性别、地位的差异，都为交往带来意想不到的困难。因此，交际双方为了能够愉快地相识相知，理解合作，实现目标，达到成功，都努力寻找各自需要的交际方法和规则，长此以往，这些方法和规则便形成惯例，沿袭而成交际礼仪。

（二）交际礼仪的含义

交际礼仪是指人们在各种具体交往活动中，为了相互尊重，约定俗成、共同认可的各种行为规范及其实施程序。

MPA 认为：礼仪，是指一定社会结构中人与人之间交往时的某种方式或程序，以及实施交往行为过程中体现于语言、仪

表、仪态、气质、风度等外在表象方面的规范。

例如，我们在各种不同的场合遇到熟人、长辈、上级或结识新朋友时，都会使用点头、招手、问候、起立、握手等形式与人打招呼，是为了表示尊重对方。商业企业开业，举办大型展销会，都要举行隆重热烈的开业典礼、开幕仪式，这都是为了塑造企业形象，提高企业的知名度，表达对公众的尊重等，这些都是礼仪。

礼仪的内涵和外延，我们可以从三个层次来理解：

首先，礼仪是一种修养，是道德修养的外在表现形式。它体现了一个人的内涵，一个人的人格，它帮助每一个人修身养性，完善自我，从而呈给社会一张美好而真实的“名片”。

其次，礼仪是一种次序，是社会确定人们应共同遵守的行为规范。它帮助每个人约束自我，尊重他人，互相理解，互相合作，互相关心，互相帮助，自觉地认识和处理个人与他人以及社会的关系，自然地表现出良好的社会公德和职业道德，从而创造出和谐温馨的人际关系和社会环境。

第三，礼仪是一种社会润滑剂。它帮助人们艺术地、巧妙地处理各种复杂的关系，比如单位与单位、民族与民族、国家与国家之间的关系，减少冲突，避免摩擦，求得共识，加强合作，从而更快地提高学习、工作的效率和质量，促进社会的稳定和国家的繁荣昌盛。

礼仪的内涵和外延十分丰富，几乎涉及人类社会的每一个领域。礼仪大致分为公务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。具体内容有：着装礼仪、佩饰礼仪、仪容礼仪、举止礼仪、表情礼仪、馈赠礼仪、沟通礼仪、聚会礼仪、应酬礼仪、就餐礼仪、求职应聘礼仪、办公室礼仪、会议礼仪、仪式礼仪、习俗礼仪、电话礼仪、公务员礼仪、家庭礼仪、书信礼

仪、公共场所礼仪、校园礼仪、公司礼仪、教师礼仪、司乘人员礼仪、国旗礼仪、国徽礼仪、国歌礼仪、军队礼仪等等；各行各业都有各自的礼仪，每个民族都有各自独特的礼仪习俗，国际上也有各国共同遵守的惯例。

在西方，“礼仪”一词“*Etiquette*”是由法语演变而来的。法语原意是指法庭上的“通行证”，用来发给进入法庭的每一个人，上面写有进入法庭时应遵守的事项，作为入庭后的行为准则，是为了保证审判活动的顺利进行。后来，各种其他场合也都制定了相应的行为规则，这些规则由繁而简，形成体系，逐渐得到人们的公认，成为人们共同遵守的行为规范。

“*Etiquette*”一词进入英文，就有了“礼仪”的含义。人们在相互交往中，必须遵守一定的规矩和准则，也必须符合一定的程序，这样才能保证整个人类社会得以维系和发展。这样“*Etiquette*”就由“法庭上的通行证”扩展为“人际交往的通行证”。

二、礼仪与礼貌、礼节的关系

礼貌、礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好情感的行为，三者是相互联系、相辅相成的。从本质上说，三者是一致的，但又各有其自身的特殊含义和要求。

（一）礼貌

礼貌是指人们在日常交往中，语言动作谦虚恭敬的表现，是相互表示敬重和友好的内在品质和行为规范。它的第一要素是尊敬之心，第二要素是人们之间的友好之情。礼貌是内在表现，只有在待人接物的过程中，通过仪表、仪容、仪态及言谈举止来体现的。它体现时代的风尚和道德行为的规范，体现人们的文化层次和文明修养。如一个人衣冠不整、出言不逊、冷漠自负、动作

粗俗，就是对他人的不敬，那么他肯定是没有礼貌的。

（二）礼节

1. 礼节。礼节是指人们在交际场合，迎来送往，相互问候、祝颂等各种惯用形式，是礼貌在言语、行为、仪态等方面的具体展示。这种形式往往是约定俗成、相沿成习的。与礼貌相比，礼节处在表层，它是看得见的一些动作、行为，人们借此来判断一个人是否有礼貌。如在日常生活中、见面时人们相互之间问好、打招呼，初次见面互递名片；在各种场合各种服装的穿着；见到客人时起立、握手；得到别人帮助，说声“谢谢”等等，这些惯例就是礼节。

2. 仪式。仪式是交际活动中按礼宾要求，用特定的程序、方式表达的礼仪过程。它由许多不同的礼节组合，形成一定的程序，是礼仪的具体表现形式，是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中，或是在组织开展各项专题活动过程中，常常举办各种仪式，以体现出对某人或某事的重视。如果说仪表多是礼仪在个人形象方面的表现，仪式则多数是以组织的形式出现的。

例如，外国元首和政府首脑抵达时，被访国一般要举行隆重的欢迎仪式，以示尊重和友好。欢迎仪式由主方的国家元首或政府首脑主持。有许多国家是在外宾下飞机（火车）后，即在机场（或车站）举行仪式。也有的是在外宾抵达的当天或次日，在特定场所，如总统府、王宫、议会大厦、大会堂或国宾馆的广场举行仪式。欢迎仪式悬挂两国国旗，铺红地毯。当来访元首或政府首脑到达时，主方的元首或政府首脑即与之握手，双方互致问候，来宾接受献花。当主人陪同贵宾在检阅台或其他指定位置站定后，乐队开始奏两国国歌，并开始鸣放礼炮，国家元首 21 响，政府首脑 19 响。歌起炮响，歌落炮停。然后仪仗队队长趋前报

告，请检阅。来访国宾在主人陪同下检阅陆、海、空三军仪仗队。检阅后，主人向客人介绍前来欢迎的其他高级官员，有的国家还安排与各国驻当地的使节见面。客人也向主人介绍主要随行人员，并与欢迎群众见面。来访国驻当地的外交使节和官员也参加欢迎仪式。有的国家还安排致欢迎辞和答谢辞，也有的由来访者散发书面讲话。

由此可见，仪式是一种特殊的礼节，比一般的礼节显得隆重。因此，仪式一般用于较重要的社会活动中，如严肃认真的签字仪式、谈判仪式；表示尊重和友好的欢迎仪式；隆重热烈的奠基仪式、剪彩仪式、开业典礼、开幕仪式；神圣的升旗仪式、奥运圣火传递仪式、成人仪式等等。

3. 礼貌与礼节。

(1) 礼貌与礼节的关系。礼貌侧重于强调个人的道德品质，它是内在美的外在体现；礼节侧重于强调这种品质的外在表现形式，它能体现人与人之间友好交往的情感氛围。人们通过礼节分别表达了对他人的尊重、友好、感激之情，体现良好的道德品质，即有礼貌。礼节是一个人尊重他人的内在品质的外化。

讲礼貌、懂礼节，向他人表示尊敬时，以诚恳和蔼的语言和表情，温文尔雅的行为举止表达；讲礼貌、懂礼节是内在品质与外在表现形式的统一，它是社会公德的一项重要内容。换句话说，没有礼节，无所谓礼貌；有了礼貌，必然伴随着礼节，二者缺一不可。

(2) 礼貌礼节的要求。

服装整洁、坐立端正、维护公德、态度热情；

尊敬长者、照顾病残、爱护儿童、谦让女性。

对少数民族和外国友人，要尊重其宗教信仰、风俗习惯和生活爱好。

注意：热情过度、过分殷勤、低声下气，并不是礼貌。

（三）礼仪、礼节、礼貌三者的联系与区别

我们已经知道，礼貌是人的内在品质，礼节是内在品质的外化，懂礼节才能有礼貌，反之则没有礼貌。礼貌、礼节泛指人们交往过程中个别的行为。

一般来说，礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小，礼节也较为简单，随着社会交往的扩大化和现代化，交往活动越来越频繁，礼节也越来越复杂，于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序，礼仪就从礼节中自然地游离出来。因此，礼节是礼仪的基础，礼仪是程式化了的礼节。

狭义的礼仪是指仪式，表现在较大、较隆重的场合时，是一种规范化、程式化的仪式。其文化内涵相对于礼节更丰富、更深刻，它侧重于社会交往中，人们的行为举止在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范。广义的礼仪，是高于礼貌、礼节的大概念，包括礼貌、礼节、仪式等。礼仪是总称，既包括内在的内容，也包括外在的形式，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节和仪式。

第二节 礼仪的沿革

一、古代礼仪的沿革

最早的礼仪起源于氏族公社举行的祭祀活动。原始先民在社会实践中逐渐认识到，许多自然现象与自己的生活有密切联系，如：风雨、雷电、土地、山林等，它既可给人造福，成为衣食之源；又可给人带来灾难，让人望而生畏。先民们认为这些自然现

象具有无穷的威力，是很了不起的，于是产生了崇拜，这就有了宗教信仰。形成了以祭天、敬神为主要内容的礼仪形式。

“礼”的本意是：敬神求福的法度、准则和方式。崇拜神灵，祈求大自然赐福消灾，即敬神。《说文解字·示部》：“礼，履也。所以事神致福也。”徐灏注笺：“礼之言履，谓履而行之也。礼之名，起源于事神。”

我国素有“礼仪之邦”的美誉，五千年灿烂的中华文明，贯穿了儒家伦理思想和道德文化，其中的礼仪文化尤为丰富和完整。早在三千多年前的西周时期，我国的古代礼仪就已基本成型。周代的“礼”，在许多方面是后代“礼”的渊源。到了战国末期，孔子十分重视“礼”，“入太庙，每事问。”他还专门赴周向老子学礼。他认为周代的“礼”，吸取了夏、商的经验，是比较完备的。所以，他说“吾从周”。孔子认真研习，汇编成典，即流传至今的《仪礼》，并施教于人。《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。

进入奴隶社会，礼仪除了祭祀之外，还成为治国安邦的法宝。

大规模的奴隶劳动使社会生产力有了很大的提高，社会文明也进一步发展，人与自然、人与人之间的关系也更加深入和复杂。在这种情况下，礼仪作为一种祭祀祖先的形式，已经不能起到节制人类社会生活中各种关系的作用，于是礼仪便从单纯事神的领域跨入事人的领域，开始了对人们社会生活的全面干预。“礼仪”用于人，表示对人的“礼节、礼貌”。《左传·僖公三十年》：“以其无礼于晋，且贰于楚。”礼仪便逐渐成为对人表示敬意的通称，并且是针对不同对象表示不同程度、不同形式的敬

意。在我国奴隶社会、封建社会，礼仪成为了社会的等级制以及与此相适应的行为准则和道德规范。《左传·隐公十一年》：“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也。”《礼记·曲礼上》：“夫礼者，所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也。”礼仪不仅表示了不同对象的不同地位，规定了种种不同的关系，而且成了调整、处理不同关系的一种手段和治国的法宝。正如荀子所言：“人无礼，而不生，事无礼，则不成，国无礼，则不宁。”他认为，礼是衡量贤与不肖和高低贵贱的尺度，他说：“礼者，人道之极也。然而不法礼，不是礼，谓无方之民；法礼，是礼，谓之有方之士。”

我国古代的礼仪典籍，首推“三礼”，即《周礼》、《仪礼》、《礼记》。“三礼”是我国最早最重要的礼仪论著。《周礼》是战国儒家所作，分为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官、诸官之职掌，实则经纬万端，包举万事万物，是一部治国安邦之汇典。《仪礼》由战国末期孔子编辑而成，分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼，多为礼俗。《礼记》成于战国末期儒家及西汉博士之手。《礼记》是对《仪礼》中所记载的古代礼仪条文做出的理论说明。《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”。书中内容十分广泛具体。

这三部传世“礼经”，内容非常详细完备。它对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为、培育人格都起到不可估量的示范作用，深刻地影响着世世代代炎黄子孙的心态、仪表和交际行为。

《弟子职》是管仲所作，是战国时又一部礼仪典籍。书中规定了学生尊敬老师的各种礼节，以及学习生活方面的要求，是我