

“十一五”全国教育系统干部培训·校长培训用书

XIAOZHANG SHEJIAOLIIYI

中小学校基本管理校长培训教程 八

校长社交礼仪

韦昌勇 主 编
黎 君 编 著



世界知识出版社

“十一五”全国教育系统干部培训·校长培训用书

中小学校基本管理校长培训教程①

校长 社交礼仪

 世界知识出版社

图书在版编目(CIP)数据

校长社交礼仪/韦昌勇主编. —北京:世界知识出版社,2007.10

中小学校基本管理校长培训教程㉞

ISBN 978-7-5012-3227-7

I. 校… II. 韦… III. 中小学-校长-人间交往-礼仪-教材 IV. G637.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 153330 号

责任编辑 郭宝珍 李广顺

图书策划 杨再鹏

封面设计 王 灿

责任校对 张 永

责任出版 赵 玥

书 名 中小学校基本管理校长培训教程

编 著 黎 君

出版发行 世界知识出版社

地址邮编 北京市东城区干面胡同 51 号(100010)

印 刷 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

经 销 各地新华书店

开本印张 720×965 毫米 1/16 10 印张

字 数 169 千字

版次印次 2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5012-3227-7

定 价 238.00 元(全 10 册)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 翻印必究

中小学校基本管理校长培训教程

编 委 会

顾 问：张仁贤

主 编：韦昌勇

编 委：（按姓氏笔划排序）

王文蓉

王 杰

李文红

张 旭

张曦艳

陆家海

徐 晶

梁秀清

黎 君

目 录

I 社交礼仪概述

1 社交礼仪的含义	3
2 社交礼仪的特点	5
3 社交角色与礼仪修养	8
4 社交礼仪的一般原则	9
5 礼仪与修养的方法	13
6 仪表与风度	16
7 社交礼仪的忌讳	22

II 举止行为礼仪

1 站立行走的礼仪	29
2 握手的礼节	37
3 鞠躬致意的礼节	38
4 坐车的礼仪	40
5 日常不良的举止	42

III 言谈礼仪

1 言谈的分类	49
2 称呼礼仪	56
3 言谈中常见的几种体态语	57
4 电话礼仪	61

IV 服饰礼仪

1 服饰选择的原则	65
2 男士着装礼仪	67

3 女士着装礼仪	68
4 职业着装	69

V 馈赠礼仪

1 馈赠的目的和原则	73
2 馈赠的艺术	76
3 馈赠的时机	81
4 礼物的选择	83
5 馈赠的忌讳	86

VI 应酬礼仪

1 交换名片	91
2 介绍礼仪	92
3 待客礼仪	93
4 做客礼仪	95

VII 会议中的礼仪

1 主持人的礼仪	101
2 会议发言人的礼仪	101
3 参加会议的礼仪	102
4 会务礼仪规范	103

VIII 宴会礼仪

1 宴会的类型	109
2 宴会程序	110
3 宴会的座位安排	112

IX 面试礼仪

1 面试前的准备	117
----------------	-----

2 面试中的礼仪	119
3 面试后的礼节	122

X 办公室礼仪

1 合作支持	127
2 与女上司相处	129
3 与男上司相处	130
4 下属对领导的礼仪	131

XI 涉外礼仪

1 选择合适的服装	137
2 称呼的礼仪	137
3 接待的礼仪	138
4 接待外宾的禁忌	141
5 涉外送礼的忌讳	142

参考文献	152
-------------------	-----

I

社交礼仪概述

礼仪是指在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为，是大家认可的、可以用语言、文字和动作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。对个人来说，个人礼仪是文明行为的道德规范与标准；就国家而论，个人礼仪属于一种社会文化，是一个国家文化与传统的象征，是治国教民的经典，对整个社会的净化与美化起着积极的作用。个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一位社会成员能够自觉地按照社会文明的要求，调整行为，唾弃陋习，最终将自己的言行纳入符合时代之礼的轨道，以顺应社会发展的潮流。个人礼仪从一个侧面反映了一个社会的文明程度。

1

社交礼仪的含义

社交礼仪是指人类社会生活中在语言、行为方面的一种约定俗成的符合礼仪的精神，要求每个社会成员共同遵守的准则和规范。社交是社会交往活动的简称。随着社会发展的需要，社交活动已经渗入我们工作和生活的各个领域，社交能力也成为现代人所必须具备的一种赖以生存和发展的能力。

“礼”表示敬意的通称：敬礼、礼貌；表示敬意或表示隆重而举行的仪式：婚礼、丧礼、典礼；泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范；指礼物，如送礼、礼品。礼节，指人们在交际过程中表示尊敬、问候、祝颂、哀悼之类的惯用形式。

“仪”的含义：法度、准则。如：“置此为法，立此以为仪……”（《墨子·天志》）；典范、表率如：“上者，下为仪也”；形式、仪式，如司仪、仪态；礼物，如贺仪、谢仪。仪式，指在一定场合举行的，具有专门化程序、规范化活动的典礼。

礼仪是人类文化的组成部分，属于历史范畴，它既有继承性，又随着历史的发展而不断地发展。

礼仪是人类进步、文明、道德的反映，是一个国家、民族、地区道德文化水平和发达程度的标志之一。同时也是一个团体、组织和个人形象的反映。

礼仪是一种社会规范，它是指导、协调社会成员在相互交往关系中的具有约束力的行为规范。

礼仪是非法律性的，它的推行主要是靠社会道德、社会舆论、社会风尚的力量来实现。



古人云“不学礼，无以立”，“人无礼而不生，事无礼而不成，国无礼则

不宁”。礼仪是人与人相处时待人接物的礼貌行为及应有的仪表仪态的行为规范要求。有人说，礼仪是人际交往的起跑线；有人说，礼仪是一种潜在资本，如能够恰当地运用，可以成就一个人的未来。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。

从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

如果分类，可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。但所谓五大分支，因为礼仪是门综合性的学科，所以又是相对而言。各分支礼仪内容都是相互交融的，大部分礼仪内容都大体相同。

礼仪的主要功能，从个人的角度来看，一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化自身、美化生活；三是有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系；四是有助于净化社会风气。

从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。大凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。

由于人际关系是通过人与人之间的交往和联系表现出来，正如体育运动和游戏需要有规则一样，这些交往和联系得以正常进行，就需要用一定的行为规范来调节和增进彼此间的关系。社交礼仪正是在上述情况下根据实际需要而产生的。特别是随着商品经济的大规模发展，社交礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。

礼仪是一种文化，是一种文明，其基本目的是塑造和树立个人的形象，并通过个人形象体现出组织的形象。作为人类文明的载体，礼仪反映着一个人的精神状态、道德规范和行为方式，标志着一个社会精神文明所达到的程度。在社会生活中，礼仪起着调节人际关系、促进社会和谐、保障社会稳定、规范个人行为、培养高尚道德情操、提高国民整体素质的积极作用。

注重礼貌，遵守一定的礼仪规定，已成为文明社会生活的一项重要标志。

因此，社交礼仪就是人们在社会交往中相互沟通必须遵循、掌握的礼节和礼貌行为。

2

社交礼仪的特点

社交礼仪是社交活动的有机组成部分，是社交活动的某种表现和活动方式。因此，社交礼仪的特点，归根到底是由社交活动的特性、内容和任务所决定的。这就决定了社交礼仪行为和活动都具有如下特点。

一、规范性

就是无论个人服饰、言谈、举止、行为，还是活动的操作方式、程序安排等，都具有很强的规范性，也就是具有广泛的认同性。这是社交规范性强的集中反映。

人们礼仪品质，主要是由人们对礼仪的认识、情感和行为习惯等基本要素构成的。这些基本要素，并不是彼此独立、互不相干的，在实际的礼仪修养过程中，这些基本要素往往同时起作用。如果一个人只停留在对于礼仪的认识上，而没有礼仪的情感，更没有礼仪的行为习惯，那么，不能说他是一个具有礼仪修养的人。因此，人们的礼仪修养必须是在提高自己对于礼仪认识的同时，培养自己对于礼仪的情感，并进而养成自己的礼仪行为习惯。

二、多端性

对于礼仪的认识，是整个礼仪修养过程的前提，没有对礼仪的认识，就无所谓礼仪修养。但是，从整个社会来看，由于人与人之间的交往关系是错综复杂的，因而在交往过程中碰到的礼仪问题也会呈现出复杂的状况。从个人来看，由于个人所处的环境、所受的影响以及所具有的生活经验、知识水平不同，因而在礼仪的掌握上也会有所不同。这样，在礼仪修养方面，其自我锻炼和自我改造的侧重点也就不一样。初学礼仪的人可以把日常礼仪规范作为自我修养的重点；参加工作的人可以把公务礼仪作为自我修养的重点；参加商业工作的人可以把商务礼仪作为自我修养的重点，如此等等。这便是礼仪修养的多端性。

三、重复性

礼仪修养不但要使修养者对礼仪的认识自觉化并形成一定的礼仪品质，

而且还要求实现礼仪行为上的自觉。要做到这一点，必须经过长期反复的陶冶、磨练。一个人要在言谈举止上符合礼仪的规范要求，必须经过反复学习和实践。

四、实践性

礼仪修养具有强烈的实践性，主要包括两方面含义：一是礼仪修养必须适应当时社会实践的客观状况和客观要求。现代礼仪要求，是在承认人与人之间平等协作关系的基础上，提倡人与人之间的相互尊重、尊敬、关怀、真诚。因此，我们所进行的礼仪修养，必须与当今社会的实践状况和要求相适应。二是礼仪修养必须注重使自己学习、实践礼仪规范。礼仪修养不能只停留在主观的范围内，只有亲自经受礼仪实践，才能使自己的礼仪水平不断得到提高。

五、渐进性

每个人的礼仪水平都是可以通过礼仪修养来提高的。只有通过不断努力，循序渐进，才会逐渐提高礼仪水平。礼仪的养成，必须从点滴小事做起，从大处着眼，小处着手，寓礼仪于细微之中，然后逐步扩展，最后使自己成为一个时时处处都恪守礼仪的人。

六、广泛性

广泛性是社交礼仪的首要特点。人际关系是每个人都必须进行的活动。上至国家领导，下至普通公民，不论男女老少，都必须要与他人或社会发生一定的关系，如同学、同事、同乡、同行、邻里、朋友关系，又如个人与企业、个人与学校、个人与国家的关系等。

七、真诚性

在人际关系中，待人接物、举止合乎礼仪，是社交礼仪的重要内容，但其内在核心是对人的尊重和关怀，是与人为善、真诚待人、谦虚礼让的思想和态度。一个人只有从内心真正尊重他人和真诚待人，才能自觉地遵守社交礼仪规范，也只有这样，才能有助于建立和谐的人际关系。要做到真诚待人，就必须言谈得体，举止合仪，谦虚礼让，与人为善。

真诚不仅是一个人的美好品质，也是建立和谐的人际关系的重要前提。人与人的交往是一个从不了解到了解，从了解到熟悉的过程。在这个过程中，只有真诚才能沟通心灵，赢得信任，使人放心，别人才有可能与你真诚地交往。

八、地域性

不同的地区和国家、不同的民族，有不同的信仰和礼仪形式。所谓“十里不同风，百里不同俗”。世界是丰富多彩的，各地民俗礼仪也是五花八门。比如在国际交往礼仪中，仅见面礼就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼。礼仪多种多样、纷繁复杂。从语言的表达礼仪和文字的使用礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪，所表达的方式和内容，在一个国家或地区与另一个国家或地区可能截然不同。

九、层次性

礼仪需要，是一个高层次的需要。美国心理学家马斯洛认为，人的心理需要主要有五种，即生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要、自我实现需要等五个层次。而礼仪属于社交、尊重、自我实现三个层次上的需要。这是礼仪层次性的第一个含义；从情感角度看，由于人与人之间相互层次的不同，其情感交流与礼仪要求也有所不同。长辈与晚辈之间，宾客与主人之间，上级与下级之间讲究分寸、规格和次序，都有所不同。如果误入不该进入的层次，往往就会在心理上感到压力和不习惯。

社交礼仪总是根据不同社交对象、不同关系、不同社交任务和内容，确定不同的礼仪活动的等级、规格、规模。还涉及礼仪活动举行的地点场所，以及参加者和主持人、主办单位、礼仪活动的具体安排等。不同级别的社交活动要求有不同的礼仪规模，这是二者相统一的，级别越高、礼仪的形式越近于庄重、严肃。

由于人们的礼仪修养不同，在行为表现上也往往会露出自身应归属的层次。如礼仪行为的低、中、高；礼仪水平的良、中、差；礼仪交流的内与外。礼仪反映人的心理素质的褒、容、贬等。

十、策略性

作为方式和手段，社交礼仪一般都注意策略性。这种策略性表现在对礼仪活动举办的时间、地点和时机的选择上；表现在对不同社交对象采取不同礼仪方式，系统考虑错综复杂的相互关系，充分利用社交对象之间的相互关系等方面；甚至采取某种打破常规礼仪等级和规范的方式，破格“礼待”。而在大多数情况下，社交礼仪是以“适合得体”来表现其策略性的。不仅是在社交礼仪活动，就是在个人服饰、言谈举止行为举措上，也十分讲究礼仪的策略性。社交礼仪策略性较强是由社交活动策略性强所决定的，较之一般性

礼仪，社交礼仪更富于理智性、智慧性。

十一、继承性

具有“礼仪之邦”的中国，人类的礼仪文化自然也源远流长。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节得以根除。比如古代的磕头跪拜风早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子所需的三跪九叩，更早已被抛进历史的垃圾堆。而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往老人生日寿辰时，晚辈得行祝寿礼仪，置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆，万事如意；而如今的年轻人除了摆寿酒外，还在电台点歌、电视台点节目以祝老人生日快乐，寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。

礼仪的形成要经过一个较长的演变过程，在人们的头脑中形成共识，被人们认同，并且一代又一代地继承下去。

3

社交角色与礼仪修养

社交角色是指在社交活动中，处于某社交关系状态的人。社会对于不同的社交角色提出了不同的行为规范和行为模式。而且不同的社会，具有不同社会经验的他人或组织，对于社交角色的评价可能有完全不同的意义。

礼仪修养的目的之一，是通过修养，使个人的言行在社会交往活动中，与自己的身份、地位、社交角色相适应，从而被人理解和接受。

在社会交往活动过程中，随着主客关系和社交对象的变化，角色也在发生相应的变化。

在日常生活中，一个人扮演的不仅仅是一个社交角色，而是几个社交角色。按照一个人在社交中角色扮演的时间长短看，有些角色是与生俱来的。如一个人所处的民族，所具有的性别、家庭出身等，这类角色伴随人的终身。

有些角色是凭借个人的社会生活获得的，这种角色是人的生命中的某一阶段扮演的，有变异性的特点。这类角色中有些扮演时间比较长，如父亲、母亲、丈夫、妻子、兄弟姐妹以及各种职业角色等；而有些则比较短，如庆典上的嘉宾、婚丧嫁娶中的来宾、谈判者、拜访者等。

社交角色不同，所应遵循的礼仪要求也就不同。

不同的角色，如上下级之间、男女之间、亲朋之间、主宾之间、同事之间等，其礼仪要求是有差别的。

社交角色不同，
所应遵循的礼仪
要求也就不同。



正式场合和非正式场合的礼仪要求也是有差别的。

在人与人之间的交往活动中，社交成功的重要标志是个人使自己的行为与他人和社会的期望相符合。社交角色的实现，是建立在个人对自己角色的认识基础上的。

例如一个校长，在学校里他是法人代表，是最高的管理者，管理着若干职能部门。其礼仪要求主要体现在听取汇报、检查工作、指导员工、决策规划等方面，要求他能平等待人、科学决策、说话和气等。对外，当他面对学生家长时，则是一名“推销员”，要求他热情真诚、彬彬有礼、大方得体。学生是否愿意在这个学校读书，学生家长是否放心让孩子在这个学校读书，校长的行为起着很大的作用。

然而这两种角色的礼仪要求是不同的。

在社交中，要把角色扮演得恰到好处，礼貌有加，事事得体，并不是一件容易的事情。因此，每个人一方面要重视社交角色的定位，增强角色意识；另一方面要加强自己的礼仪修养，以适应多种角色的不同的礼仪要求。

4

社交礼仪的一般原则

俗话说“礼多人不怪”，懂礼节，尊礼节不仅不会被别人厌烦，相反还会使别人尊敬你，认同你，亲近你，无形之中拉近了同他人的心理距离，也为日后合作共事创造宽松的环境，会使事情向好的方面发展，也会有个好的结果。相反，若不注重这些细节问题，犯了“规矩”违背原则就可能使

人反感，甚至会使关系恶化，导致事情朝坏的方向发展。所以，在社会交往中应注重礼仪，并尽可能地遵守社交礼仪的一般原则，才能确保事物的正常发展。

一、自觉遵守的原则

在交际中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交际活动中的言行举止。任何人，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。礼仪是属于社会的，社会之外无所谓礼仪。社会是由人组成的，人们在社会发展过程中，自然形成不同的社会群体，我是社会生活中的一员。人在社会生活中需要交往，需要合群，就是说，人的发展离不开社会群体的发展，礼仪规范的形成，是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的，并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动，它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现，告诉人们该做什么，不该做什么。如奏国歌时要起立，行注目礼；参加宴会时要穿晚礼服等。其实，礼仪就是规定了一条人们该走的固定的轨道，或者说，为人们的社会生活规定了一套应遵循的模式。遵循它，就会得到社会的认可，生活也会变得更加得体，顺畅；违背它或偏离它，往往会遭到社会习俗的惩罚，甚至会付出惨痛的代价。

二、自信自律的原则

礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点。自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，才能如鱼得水，得心应手。自信是社交场合中一份很珍贵的心理素质。一个有充分自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到艰难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手。一个缺乏自信的人，就会处处碰壁，甚至惨遭失败。

自信但不能自负。自以为了不起、一贯自信的人，往往就会走向自负的极端，凡事自以为是，不尊重他人，甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根

不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱……

