

Shejiao Liyi Shiwu Yu Xunlian

China U

Press

社交礼仪实务与训练

赵 岩 张淑华 主编

Shejiao Liyi

Shiwu Yu Xunlian



中国矿业大学出版社

社交礼仪实务与训练

主 编 赵 岩 张淑华

副 主 编 吴黎梅等

中国矿业大学出版社

内 容 提 要

礼仪是一首古老而年轻的诗,“飘散着舒人而温馨的国风”;礼仪是一曲涓涓的高山流水,吟唱着中华五千年文化源远流长;“人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁”。本书从容礼、交往、生活、职场、餐饮等方面介绍了社交中一般礼仪规范及应用,从开放教育的特点出发,将教材内容与江苏开放大学课程平台学习资源形成立体化融合,突出通识性和实践性特点,可作为开放教育学员及在校大学生学习社交礼仪的参考教材,也可作为青少年读者知礼、习礼的手册。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪实务与训练 / 赵岩, 张淑华主编. —徐州 :
中国矿业大学出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5646-3011-9

I. ①社… II. ①赵… ②张… III. ①心理交往-礼
仪-高等职业教育-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 020962 号

书 名 社交礼仪实务与训练
主 编 赵 岩 张淑华
责任编辑 侯 明
出版发行 中国矿业大学出版社有限责任公司
(江苏省徐州市解放南路 邮编 221008)
营销热线 (0516)83885307 83884995
出版服务 (0516)83885767 83884920
网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail: cumtpvip@cumtp.com
印 刷 徐州市今日彩色印刷有限公司
开 本 787×1092 1/16 印张 11.25 字数 232 千字
版次印次 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷
定 价 42.00 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

序

《社交礼仪实务与训练》即将出版了,我十分高兴。顾名思义,这是一本关于社交礼仪的教材,而且是一本值得向全社会推介的好教材。

我从1977年开始面向社会演讲,从1982年走出国门到北美、欧洲演讲。在长期从事教育艺术演讲事业的同时,我也长期为高校教师讲礼仪课。中央领导让我当“巡回大使”之初,曾将我们这些“巡回大使”集中到中南海,请外交部的领导给我们介绍出国访问的经验,还专门为我们介绍了各国的风土人情以及社交礼仪,使我从中获益颇多。后来在国内经常被邀请讲礼仪课,为此,我曾想到如果有一本系统的礼仪教材该多好啊!

我在国内外演讲的旅途中,也曾见到过一些外国朋友写的礼仪书,这些书主要是介绍西方礼仪常识的。后来金正昆先生等编写了一些关于礼仪的书。

赵岩、张淑华等在礼仪课教学实践的基础上,集思广益,编写了这本《社交礼仪实务与训练》。书中从实际需要出发,讲了礼仪的“器”和“术”,讲了具体的方式方法、注意事项,也讲了礼仪之邦的重礼仪的“魂”与“道”,介绍了中国自古以来的重礼仪的理论。这是一本“魂”“道”“器”“术”相结合的好书,是值得向大家推介的培训教材,而且是一本切实可行、行必有效的好教材。

赵岩等同志请我写序,我想讲如下一些感想。

记得30多年前,在中南海研究出国演讲的礼仪时,一位同志送给我一副对联,引的是《红楼梦》第一回中的两句话:

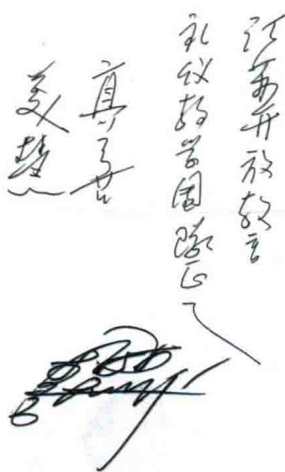
世事洞明皆学问,

人情练达即文章。

同志们讲,礼仪是学问,也是文章,回顾中华民族,伏羲氏画八卦、正婚嫁、建历法,均可视为中华民族的礼仪萌芽。咱们



李燕杰:我国杰出的演讲家、中国德育教育家、世界华人教育艺术家委员会总干事长、世界华人教育促进会副会长、《教育艺术》杂志社社长,曾代表国家教育艺术界出访百余个国家发表爱国演讲,被誉为点燃心灵之火的人。



礼仪教育专家李燕杰教授为江苏开放教育“社交礼仪教学团队”题词。他鼓励教师把礼仪教学视为礼仪教育艺术,传播礼仪文化,使受教育者的学习成为美的享受,教育者本人在教育中自我完善,达到“真、善、美、惠”。

的祖先,从社会的人际关系出发,十分重视仁、义、礼、智、信,礼被视为五常之一;后来在设置官位时,又设了吏、户、礼、工、刑、兵六部;在研究读经时,又强调读《诗》《书》《礼》《易》《乐》《春秋》;后来科举考试,所考四书中,除《论语》《孟子》外的《大学》《中庸》均出自《礼记》。由此可见,中华民族自古以来就十分重视礼与礼仪教育。几千年来,伴随形势的发展,各种礼仪逐渐形成,不仅与时俱进,而且与时俱变。特别是在世界各民族交流中,各种礼仪使人们能够美人之美,美美与共,有利于人类的和平、和谐、和美!

《社交礼仪实务与训练》的出版,必将提高广大青年的基本素质,进而使全社会形成人人重礼的可喜局面。古人曾经说过,“不学诗,无以言;不学礼,无以立”;“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡”;“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也”。

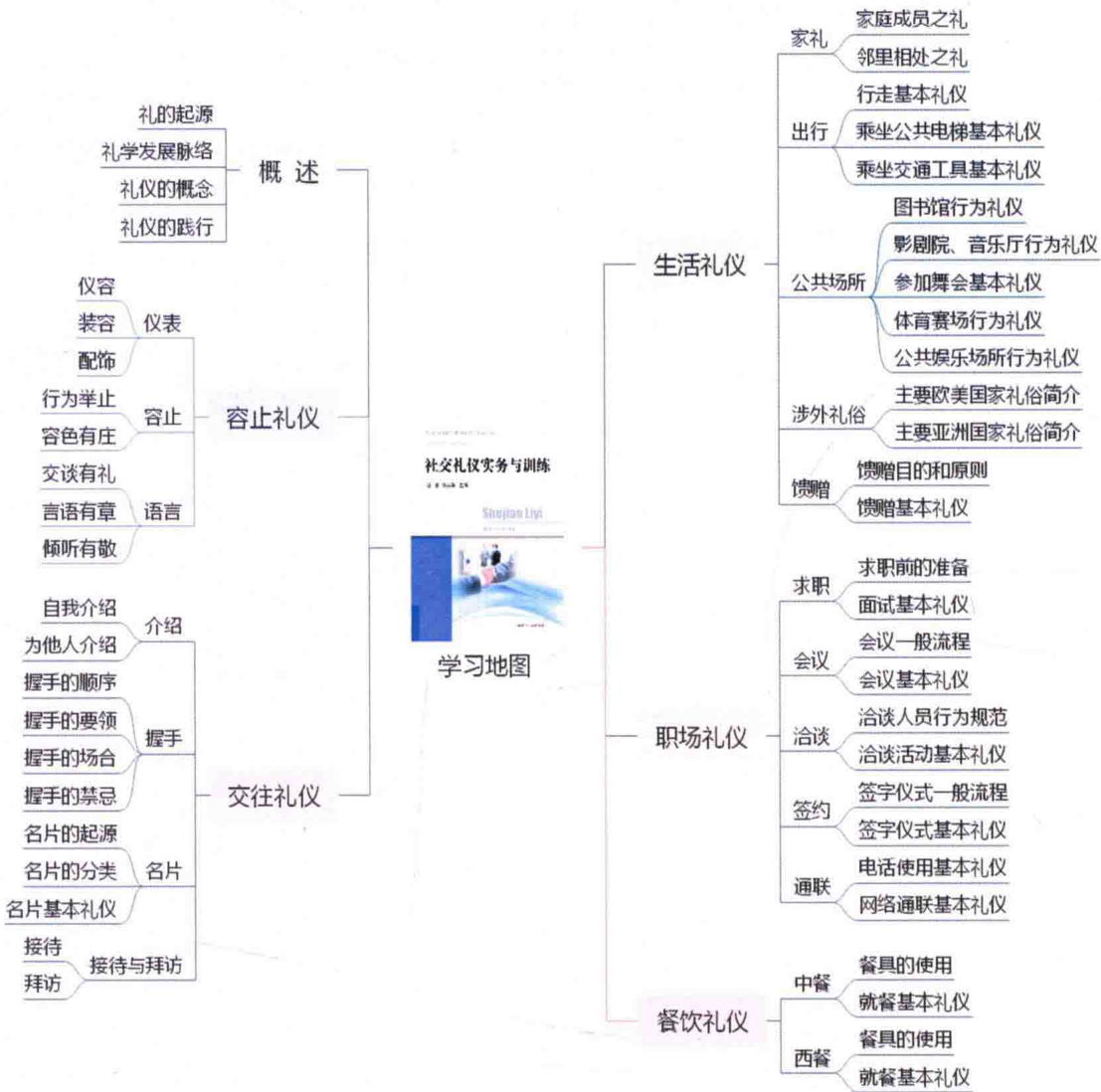
希望社会人人重礼,青年人人学礼,从事教育工作的仁人志士把礼仪教育视为“礼仪教育艺术”,不断提高教育者的学术水平,以增强对学生的吸引力、感召力、感动力。希望每堂礼仪课都能使受众受益;师生间教学相长,使受教育者的学习成为美的享受,教育者本人在教育中也形成美的享受,在美的享受中内强素质、外塑形象。

目 录

序	李燕杰
概述	1
第一篇 容止礼仪	
单元 1 仪表	15
单元 2 容止	26
单元 3 语言	33
第二篇 交往礼仪	
单元 4 介绍	45
单元 5 握手	48
单元 6 名片	51
单元 7 接待与拜访	55
第三篇 生活礼仪	
单元 8 家礼	65
单元 9 出行	69
单元 10 公共场所	75
单元 11 涉外礼俗	82
单元 12 馈赠	87
第四篇 职场礼仪	
单元 13 求职	97
单元 14 会议	106
单元 15 洽谈	114
单元 16 签约	118

单元 17 通联	123
 第五篇 餐饮礼仪	
单元 18 中餐	139
单元 19 西餐	147
 附录	
附录 1 关于在全省开展未成年人文明礼仪养成教育的意见	159
附录 2 十字文明用语对照	167
附录 3 国家开放大学学习网“社交礼仪”课程学习指南	169
 参考文献	171
 后记	172

概述



荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”礼仪是一首古老而年轻的诗，“飘散着舒人而温馨的国风”。礼仪是一曲涓涓的高山流水，吟唱着中华五千年传统文化源远流长。礼仪是一种力量，是一种影响，更是文明的标志。礼仪让您懂得尊重，礼仪让您提升修养。编者期盼与读者共同了解礼学脉络，传承礼仪文化，学礼、习礼，弘扬“真、善、美”，开启智慧人生。

案例引领



王国维在《观堂集林》中指出甲骨文“豊”字象二

玉在器之型，古者行礼以玉，故《说文》曰：“豊，行礼之器，其说古矣”……试从“礼”字的构成与变迁谈礼仪的起源与发展。



许慎

汉代学者，著《说文解字》。

通过概述的学习，学习者能够了解礼学脉络及源流；掌握礼仪概念、原则与功能，端正对礼的认知；在生活和工作中践行礼仪，齐礼修身，开启智慧人生。

知书达“礼”

子曰：“殷因于夏礼，所损益，可知也；周因于殷礼，所损益，可知也”（《论语·为政》），表明历代之“礼”，既传承又变异，才得以绵延不绝，融汇到传统文化的骨髓里。

中国是礼仪之邦，上下五千年，从荀子的“国家无礼则不宁”到今天的精神文明建设，礼仪一直是传统文化的核心。礼仪伴随着人的活动，伴随着原始宗教而产生发展。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。

一、礼的起源

“礼”起源于原始宗教信仰、自然法则与人性管理。“人性管理”是其内在动因，“自然法则”是其思维模式，“原始宗教信仰”



孔子

中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，为历史文化的整理和保存作出了重要贡献。



孟子

战国时期儒家主要代表人物。

是其具体道路。

因此，“礼”的属性结构，具有宗教性、道德性、秩序性、实践性、制度性、政治性，其内化为伦理道德，外化为法律制度，归终于政治。

“礼”的本质是文明的秩序，文明的社会结构是“礼”的现代价值所在。“礼”由自发到自觉，完成从祀仪到礼俗再到礼制的过渡，而礼制的形成，正是礼学得以产生的现实基础。

二、礼学发展脉络

关于“礼”的学问，按内容分类，包括三个大的层次：礼仪、礼容（起源宗教性）→礼制、礼法（建构制度性）→礼意、礼义（蕴涵道德性）。实际上，这种内容分类，也正是礼学发展的脉络主干与历史分期。

时 期	特 征
远古至殷商	远古至殷商礼的主体特征是“宗教之礼”。“礼”产生于文字之前，起源于原始宗教信仰。
西 周	西周礼主体特征是“人文之礼”，体现为“制礼作乐”。
东 周	东周礼主体特征是“观念之礼”，“礼”走入理论之域，开始成为严格意义上的学术。
秦汉至隋唐	该时期礼的主体特征是“体制礼学”。秦汉至隋唐的“体制礼学”，是由先秦“制度之礼”、荀子礼学、韩非法治思想这一系发展而来的，是“礼”之“制度性”的进一步发展完善。
宋明时期	宋明礼之主体特征是“心性礼学”。宋明时期的“心性礼学”，是由先秦“观念之礼”、思孟礼学思想这一系发展而来，是“礼”之“道德性”的进一步发展完善。
清 代	清代礼之主体特征是“礼学整合”。清代是传统学术集成时期，礼学在这一时期也体现出全面整合的特征，是清学的显著成果之一。

从远古殷商以“致敬鬼神”为核心的宗教之礼，到西周以“人文道德”为核心的制度之礼，周公“制礼作乐”是一大关键；从西周以“人文道德”为核心的制度之礼，到东周以“礼缘情而作”为核心的观念之礼，孔子“克己复礼”是一大关键；西周“制礼作乐”，实现从天道到人道的转折，直接扭转中国文化走向；东周

礼乐思想,实现“礼”的学术化,深刻影响中国学术史与思想史。礼学在先秦即已实现关键性变革,由秦汉迄于清代,皆循其轨而有所发展;秦汉至隋唐礼学之主体特征是体制礼学;宋明时期礼学之主体特征是心性礼学;清代礼学之主体特征是全面整合。

三、礼仪的概念

(一) 礼仪的概念

礼仪,《辞源》中解释为:“礼仪,行礼之仪式。”历史学家范文澜在《群经概论》一书中注解道:“礼仪合言,皆名为礼,分言之则礼为体,仪为履。体者,立国经常之大法,所谓守其国、行其政令、无失其民者是也。履者,各官司治事之细目,揖让周旋之节文,凡史官所守之史法,司马所守之司马法,大卜所掌三易之法,与夫妻礼十七篇,皆所谓履。”可见,我国古代社会礼仪的含义是十分广泛的,它是治国、育人、维系社会之根本。

在礼学体系中,礼仪是有形的,存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。

礼仪是指人们在社会交往中形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合社会交往要求的行为准则和规范的总和。它受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响和制约。

“礼者,履也”,礼仪是人们在社会交往活动中履行的行为规范和准则,做人的行为规矩。

“礼者,养也”,从个人修养的角度来看,礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。金正昆教授在《社交礼仪》中指出:礼仪是教养、素质在一个人行为举止上的具体表现。

“礼者,理也,德之则也”,从道德层面来看,礼是道德理性的体现,《礼记》中也强调“凡人之所以为人者,礼义也”,把礼视为人修身立命的行为准则。

(二) 礼仪的原则

1. 尊敬的原则

子曰:“礼者,敬人也”。《礼记》云:“夫礼者,自卑而尊人。”可见在与人交往时,尊敬是礼仪的首要原则,是礼的核心和灵魂,

只有真诚敬重,方能创造和谐愉快的人际关系。

2. 平等的原则

在社交场上,礼仪行为总是表现为双方的,这种礼仪施行必须讲究平等的原则。平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的关键。

3. 适度的原则

适度的原则要求应用礼仪时,尽量做到把握分寸,讲究艺术,恰到好处,失礼或过犹不及都会适得其反,引起交往对象的反感。

4. 诚信的原则

子曰:“能行五者于天下,为仁矣”“恭、宽、信、敏、惠”“信则人任焉”“民无信不立”。子夏曰:“与朋友交,言而有信”。诚信是中华民族的传统美德,在社会交往中尤为重要。

(三) 礼仪的功能

礼仪是人类社会进步的产物,可以从伦理学、社会学、民俗学、美学等各个角度进行诠释。今天我们学习礼仪,其基本功能主要体现在以下方面。

1. 礼仪的教化功能

礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代的精神。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们成为文明达理的公民。

2. 礼仪的美化功能

礼仪讲究和谐,塑造美好形象。交谈讲究礼仪可以更文明;举止讲究礼仪可以更高雅;穿着讲究礼仪可以更端庄;行为讲究礼仪可以更美好……讲究礼仪,可使人充满魅力,给人以美的印象。

3. 礼仪的沟通功能

礼仪是社交中的礼节和仪式。热情的问候、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,有利于扩大社会交往,提升职场沟通能力,促进事业成功。

4. 礼仪的和谐维护功能

礼仪是社会文明程度的反映和标志,同时也对社会风尚产

生广泛的影响。礼仪指导人们立身处世、立身社会,和谐人与人之间和人与社会的关系。学习礼仪可以正确把握社交尺度,有助于人们的友好相处、家庭的温馨和社会的稳定。

四、礼仪的践行

中国自古以来就重视礼仪教育。周朝时的“国学”以“六艺”为基本教学内容。“六艺”即礼(礼节仪式)、乐(音乐舞蹈)、射(箭术)、御(驾车)、书(写作)、数(算法)。其中,礼的教育列在首位。周朝的教育主要局限于贵族及其子弟,而春秋时代大教育家孔子主张“有教无类”,倡导并力行礼仪普及教育。“古之欲明明德于天下者,先治其国。欲治其国者,先齐其家。欲齐其家者,先修其身。欲修其身者,先正其心……”古人强调自我修养的重要性,要“克己复礼”,自我修养是人的素质不断提高和自我认识不断发展的过程,习礼修身的三层境界正如王国维先生在《人间词话》中提到的治学“三境界”。

(一)“昨夜西风凋碧树。独上高楼,望尽天涯路”

这是人生习礼修身的立志、探索阶段,要立志高远,耐得住孤独寂寞,“举世皆浊我独清,众人皆醉我独醒”。找准正确的学习礼仪的方向,完善自我。

(二)“衣带渐宽终不悔,为伊消得人憔悴”

这是人生习礼修身的践行阶段,守住初心,不言放弃。《劝学》中说:“故不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海。”习礼靠日积月累,素质靠点滴养成。

1. 礼仪素养关键在习惯养成

践行礼仪,知易行难,礼仪修养,关键在持之以恒。“习惯是第二天性。”习惯的力量是巨大的,在礼仪修养方面,应注重日常养成,将礼仪文化融入日常生活,养成良好的礼仪习惯和文明的行为方式。

2. 加强文化、艺术、美学修养

良好的礼仪修养是个人品德修养、精神气质、文化品位的外在表现,是一种深刻的美,所谓“腹有诗书气自华”“诚于中而行于外”“慧于心而秀于言”。礼仪之美重在心灵美、外表美和行为美的和谐统一。

3. 对学生来说,提升礼仪素养,学校引导和社会实践是必要的路径

学校礼仪教育可以使学生在思想上和行动上受到熏陶和训练,提高大学生自律的实效性;社会实践使学生提高礼仪规范的应用能力。在学习内容上,应将礼仪文化与道德要求相结合;传统礼仪与现代实用礼仪情境相结合;礼学理论、礼仪基本规范与专业特点相结合。在学习方法上,应习熏悟化,知行合一,将理论学习与能力训练相结合;知识接纳与习惯养成相结合;学校教育与社会实践相结合。

(三)“众里寻他千百度。蓦然回首,那人却在灯火阑珊处”

这是人生习礼修身的顿悟阶段,经过反复探索、追寻、研究、践行,豁然领悟贯通,“山重水复疑无路,柳暗花明又一村”,知行合一、人礼合一,达到高尚的人生境界。

实务训练

一、通过本篇的学习您一定对礼的源流有了进一步了解,对前文“案例引领”中提出的问题进行讨论,从“礼”字的构成和演变谈谈对礼的起源的认识。

二、课后登录互联网检索古代“冠礼”“笄礼”相关视频,了解古代成人礼的过程。

小组讨论:成人礼在人生成长过程中的作用是什么?

三、观看电影《孔子》,联系本篇内容谈谈孔子“外正衣冠礼仪,内正品德心灵”对我们学习礼仪的指导意义。

 单元测试

1. 简述礼仪的定义和功能。
2. 礼仪的原则是_____、_____、_____、_____。
3. “六艺”即_____、_____、_____、_____、_____、_____。
4. 全面介绍周朝礼仪制度的()是中国流传至今的第一部礼仪专著。
A. 《礼仪》 B. 《仪礼》 C. 《礼记》 D. 《周礼》
5. “不学礼,无以立”出自()。
A. 《诗经》 B. 《礼记》 C. 《论语》 D. 《周易》

本篇综合实务训练

一、完成下列礼仪文化问卷：

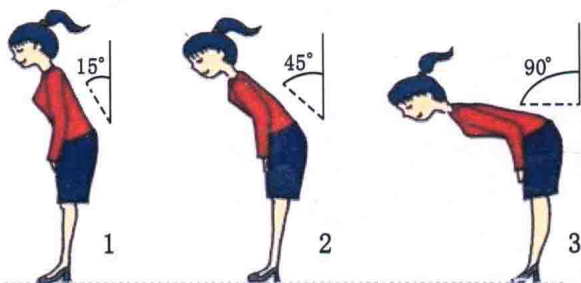
1. 您怎么看待中国传统礼仪文化？

- A. 是中国传统文化的核心,值得传承
- B. 是待人接物的礼节
- C. 是封建社会礼教
- D. 不太了解

2. 您认为“礼”应该是：

- A. 内外兼修
- B. 外表彬彬有礼
- C. 人际交流的润滑剂
- D. 形象美

3. 鞠躬是中国人表达敬意的传统礼节。下面哪个说法正确？



- A. 图中顺序章礼、草礼、楷礼
- B. 图中顺序草礼、章礼、楷礼
- C. 图中顺序草礼、楷礼、章礼
- D. 图中顺序楷礼、草礼、章礼

4. 您更了解中国礼仪还是西方礼仪？

- A. 中国礼仪 B. 西方礼仪
- C. 都了解 D. 都不了解

5. 您参加过中国传统礼仪的活动吗？

- A. 经常参加 B. 偶尔参加
- C. 没兴趣 D. 不了解哪些属于传统礼仪活动