

全国劳动预备制培训教材



交际礼仪

JIAOJI LIYI (第二版)



中国劳动社会保障出版社

全国劳动预备制培训教材

交 际 礼 仪

(第二版)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

交际礼仪/姚旭主编. —2 版. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007

全国劳动预备制培训教材

ISBN 978-7-5045-6506-8

I. 交… II. 姚… III. 人间交往-礼仪-技术培训-教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 127931 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京宏伟双华印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 4.25 印张 103 千字

2007 年 8 月第 2 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

定价: 7.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前 言

目前，我国正在推行一项新的劳动制度——劳动预备制，即对新生劳动力实行追加 1~3 年的职业教育和培训，帮助其提高就业能力，在具备相应的职业资格后，在国家政策指导和帮助下实现就业。

实施劳动预备制度是深化劳动制度改革的重要措施，是培育和发展劳动力市场的一项基本建设。实施这项制度，对缓解就业压力、保持我国就业局势的稳定和提高劳动者整体素质具有重要意义。

实施劳动预备制，搞好教材建设是重要的一环。为解决当前实施劳动预备制对教材的急需，我们会同中国劳动出版社组织编写了法律常识、职业道德、就业指导、实用写作、英语日常用语、交际礼仪、劳动保护知识、计算机应用、应用数学、实用物理知识 10 门公共课教材，并根据劳动预备制培训的实际需要，在现有的和准备编写的就业训练和技工学校教材中，挑选出机械、家电维修、汽车修理、电工、化工、锅炉运行、公关、会计、商业营业、会计统计、宾馆服务、美容美发、广告装潢、服装裁剪、中式烹调、计算机等 17 类 92 种教材，供劳动预备制试点单位开展培训工作时

使用。

实施劳动预备制是一项新的工作，对教材建设提出了新的要求，我们正在抓紧做好这方面的工作。现在编写和推荐的这套教材，是劳动预备制教材建设的初步尝试。我们力求通过这套教材，使经过培训的人员掌握从业必备的基本知识和专业技能，具有良好思想品质和职业道德，成为素质较高的劳动者。

在编写这套教材的过程中，编写人员克服困难，在较短的时间内完成了这项工作，在此谨向为编写这套教材付出辛勤劳动的有关同志表示衷心感谢！

由于编写时间仓促，这套教材尚有许多不足之处，我们将在劳动预备制试点城市试用过程中，听取各方面的意见，再进行修订，使其更加完善。

劳动部职业技能开发司

1997 年 7 月

再版说明

全国劳动预备制培训教材公共课（试用）自 1997 年问世以来已经历时近 10 年。在这 10 年中，这套教材最初在劳动预备制试点城市试用，后来推向全国，在使用过程中受到用书单位的好评，为推动劳动预备制培训和职业技能培训工作发挥了积极的作用。

今天，我们对全国劳动预备制培训教材公共课（试用）进行了系统的分析，结合使用单位在使用过程中提出的中肯意见，对图书进行了重新整合，使其更适应市场的需求。例如，充分考虑培训对象的接受能力和学习效果，删除了原版教材中过深的理论、过多的知识要求，增加了大量案例教学，通过案例分析诠释重点与难点等。

修订后的教材还会存在不足之处，恳请各地有关专家、教师与学生将使用过程中遇到的问题反馈给我们，以便我们做好以后的修订工作，使本套教材能够为全国劳动预备制培训和职业技能培训工作做出更大的贡献。

劳动和社会保障部教材办公室

2007 年 4 月

内 容 简 介

本书是由劳动和社会保障部教材办公室组织编写的，供劳动预备制培训使用的公共课教材。

本书主要内容包括交际与交际礼仪概述、个人礼仪、交际礼仪、公共场合礼仪、职业礼仪、涉外礼仪等内容。

本书试用版由李选友、孙远超、许传荣、朱江、陈荷秀、朱中清编写，李选友主编。

本次再版由姚旭、杨阳、闫鸿雁、姚广、高晓琳、刘继红编写，姚旭主编。

目 录

第一章 概述 1

第一节 礼仪 /2

第二节 交际与交际礼仪 /9

第二章 个人礼仪 13

第一节 仪表 /15

第二节 仪容 /19

第三节 仪态 /26

第四节 言谈表情 /32

第三章 交际礼仪 42

第一节 拜访与接待 /43

第二节 馈赠与宴请 /55

第三节 电话和互联网礼仪 /64

第四章 公共场合礼仪 71

第一节 遵守社会公德 /73

第二节 交通礼仪 /77

第三节 旅游观光礼仪 /84

第四节 观看演出及比赛礼仪 /86

第五章 职业礼仪 90

第一节 求职面试礼仪 /91

第二节 岗位礼仪 /97

第六章 涉外礼仪 104

第一节 涉外礼仪的原则 /106

第二节 接待、会见与会谈 /109

第三节 礼宾次序 /120

参考文献 125

第一章 概述



学习内容

- 礼仪的含义、原则、作用、分类
- 交际的重要性、交际礼仪的构成要素及定义
- 学习交际礼仪的意义

中国素有“礼仪之邦”的美誉，“礼”可以说是中国文明的核心。中国从古代在对外关系及与人打交道的过程中就强调，“非礼勿视、非礼勿言、非礼勿听、非礼勿动”，一切皆以“礼”为先。礼的核心是尊重、敬人；仪就是恰到好处地向别人表示尊重的形式。

第一节 礼 仪

一、礼仪的含义

1. “礼”的含义

“礼”在中国古籍中谈论得较多。《说文解字》中有“礼，履也，所以事神致福也”，表示对神的尊敬。孔子主张“为国以礼”，将“礼”提到用以治国安邦、安身立命的高度。孟子将仁、义、礼、智、信视为基本道德规范。荀子则强调“礼者，人道之极也”“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。把礼看成做人、做事和治国成功与否的根本。

《现代汉语字典》对“礼”的解释有三条：

(1) 是社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式，如婚礼。

(2) 是表示尊敬的言语或动作，如敬礼。

(3) 是表示礼物，如献礼。

2. 仪的含义

《说文解字》中记载：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范，后引申为礼节、仪式。

“仪”的含义自古以来主要有五个方面：

(1) 法度、准则。指在仪式进行过程中，要严肃认真，循规蹈矩，把握好分寸。

(2) 典范、表率、榜样。比如“礼仪先生”和“礼仪小姐”，其中的“仪”就包含有典范、表率的意思。

(3) 形式、仪式。比如今天的“司仪”，即指掌管、主持仪式的人。

(4) 容貌、风度。比如“仪表堂堂”。

(5) 礼物。比如“贺仪”。

“仪”这几个方面的意义，都包含着“礼仪”的含义，只不

过密切程度和使用频率有所不同。

3. 礼仪的含义

“礼仪”一词，在中国古代的《诗经》和《礼记》中都有记载。但随着社会的发展和时间的推移，“礼仪”的含义也在不断的变化。现代礼仪作为社会等级制度、典章制度的功能弱化了，而规范、促进人们社会交往的功能加强了。这里，我们把礼仪定义为：人类在社会交往活动中形成的表示尊敬的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、礼品、仪表、仪式等。

(1) 礼貌。礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。礼貌属于社会公德的核心内容，也是公民道德的基本规范。礼貌比较侧重内在修养，以不损害他人利益为前提，要求尊重、承认、肯定对方并尊重对方的人格。

(2) 礼节。礼节是在交际场合相互表示尊敬、祝贺、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料时的形式。礼节是内在美的一种外化，是礼仪的外在表现形式，是表达对对方尊重和友好的形式。

(3) 礼品。礼品是指为表达敬意、寄托情意或具有特定含义而赠送的物品。例如交往时赠送的锦旗、勋章、贺卡、奖杯、纪念品等。

(4) 仪表。仪表是礼仪在个人形象方面的外在体现，包括仪容、服饰、仪态、形体语言等，可以表现人的精神状态和文明程度。

(5) 仪式。仪式是交际活动中按礼宾要求，用特定的程序、方式等表达礼仪的过程。例如日常生活中的婚礼、丧礼、成人礼等仪式；公务活动中的开业、升旗、剪彩、签字等仪式。仪式是社交活动的重要内容。

二、礼仪的基本原则

明确礼仪原则是人们正确运用礼仪的基础。礼仪的基本原则

包括以下七个方面。

1. 平等的原则

平等是良好人际交往的前提。平等首先指的是在与不同的人交往时应该平等相待，做到一视同仁，不能因为交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近上的差异而有所不同。其次，平等指的是要平等对待自己和他人，把自尊和尊重他人有机地结合起来。现实生活中，每个人都希望得到别人的尊重，只有自己尊重自己，才能赢得别人的尊重。

平等原则要求人们在交往的过程中要学会将心比心、换位思考，正如孔子所说“己所不欲，勿施于人”。只有平等对待所有人，才能换取别人对自己的平等相待。

2. 宽容的原则

宽容是一种美德。在人际交往中，人与人要经常沟通思想感情，但是由于交往中的每个人都有着各自的生活环境和文化背景，难免会产生摩擦，这就需要求同存异，相互包容。

所谓宽容，就是心胸宽广，忍耐性强，对非原则性的问题不斤斤计较，能够以德报怨。宽容包括以下几个方面的要求：其一，要宽厚待人，不要过分挑剔；其二，在与其他人发生矛盾时，要有宽广的胸襟，豁达的气量，允许别人有不同的意见；其三，容许他人有过错，尤其是对于那些反对过自己并被事实证明已犯了错误的人，也要有宽广的胸怀；其四，要有仁爱之心，多为他人着想。

宽容原则要求人们在运用礼仪时，不仅要严于律己，更要宽以待人。要多容忍、体谅、理解他人，而不该求全责备、斤斤计较、过分苛求乃至咄咄逼人。

中国有句古训“有容乃大”，说的就是豁达大度、胸怀宽广，这也是一个人有修养的表现。



“有容乃大”释义

古人常言：“海纳百川，有容乃大；壁立千仞，无欲则刚。”这既是对山河雄伟的赞美，说明海的大，山的挺拔，又可比喻人的胸怀宽广。指出人要有宽容的性格，为人要正直，不要有任何的私欲，要大公无私，方可站得稳，行得正。

3. 遵守的原则

礼仪是人类在社会交往活动中形成的表示尊敬的行为规范与准则，人们有责任和义务自觉、自愿的遵守，以礼仪规范指导和约束自己的言谈举止。

4. 自律的原则

礼仪的自律原则强调的是交往个体要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。在人际交往中，要做到行为得体，仪态大方，言语规范。《论语·颜渊》中强调人要自我约束，“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。

5. 真诚的原则

“著诚去伪，礼之经也”，真诚是礼仪的真谛。礼仪应该是对人发自内心的尊重、关心和爱护，并用自然得体的言行表达出来的行为。真诚的原则要求人们在交往中要以诚相待、言行一致、表里如一，而不要弄虚作假、言行不一、口是心非。

6. 适度的原则

适度原则要求运用礼仪时，必须掌握技巧，把握好分寸，做到适度得体。比如在交往过程中，要彬彬有礼、热情大方。要自尊不要自负，要坦诚不要粗鲁，要相信别人但不要轻信，要活泼

但不要轻浮。在接待服务中，既要热情友好、谦虚谨慎、尊重客人，又要自尊自爱、端庄稳重、不卑不亢。

7. 从俗的原则

礼源于俗。《礼记·曲礼上》指出：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”这个古代人们交往时遵循的原则，现代社会同样适用。不同国家、不同民族的文化背景不同，礼仪习俗也不同，这就要求人们要了解并遵守这些习俗，做到入境问俗，入乡随俗。尤其是在国际交往中，必须主动了解并适应礼仪方式上的差异，为国际交流和合作奠定基础。

三、礼仪的作用

1. 礼仪是人类自身发展的必然产物

自从有了人类也就有了人际关系的存在，礼仪既是这种人际关系发展的产物，也是维系良好人际关系和社会关系的纽带。人类只有在讲究礼仪的背景和环境才能很好的生存和发展，人类离不开礼仪。

2. 礼仪是人们沟通思想的桥梁

实践告诉人们，没有沟通就没有现代化，社会需要礼仪，人类需要沟通。沟通是礼仪的首要功能，也是礼仪的首要目的。

3. 礼仪是个人与群体的协调器

每个人都是社会舞台上的演员，既要演好自己的戏，又要善于与其他角色协调配合。人们在交往过程中，需要以礼仪这种交际手段来不断调节，按一定的规范协调人际关系。交际礼仪能使陌生人从相识到相知乃至合作，进而促进全社会的和谐。

4. 礼仪是个人道德水平和修养的体现

古人云：“人之所以为贵者，以其有信有礼。”礼仪是以对别人的尊重为前提的，反映一个人道德水平的高低。

学习礼仪要注意日常养成，“玉不琢，不成器；人不学，不知道”。学习礼仪还要注意细节，要能控制自己，要有很多限制，要有很多牺牲。俄国的普列汉诺夫曾说过：“道德总是以或多或

少的自我牺牲为前提的。”爱默生也说过：“好的举止是由许多小的牺牲构成的。高雅的风度要靠经常的、细微的奉献去养成。”礼仪存在于细节之中，细节决定成败。

讲究礼仪，不能随心所欲，要有明确的要求与规范，礼仪最终体现出来的就是我们个体的道德水平和修养。

5. 礼仪是走向世界的桥梁

在世界各国人民的长期交往过程中，不论是人员往来、文化交流，还是宗教传播、通商贸易，礼仪都起着沟通的作用。

四、礼仪分类

到目前为止，礼仪并没有明确的分类和分类标准。本书将礼仪大致分为以下八个类别。

1. 个人礼仪

个人礼仪是个人道德水平、修养及待人处事态度的综合反映，包括个人的仪表、仪容、仪态、言谈举止以及一般礼节的正确运用等。

2. 交际礼仪

交际礼仪指社会成员之间交往时的规范与准则，包括致意、问候、介绍、交谈、拜访、接待、宴会、舞会、聚会、馈赠等社会活动的礼仪。交际礼仪的正确运用，有利于扩大人们的社会交往面，有助于事业成功、身心健康，有益于净化社会风气。

3. 公共礼仪

公共礼仪指人们在社会活动当中尤其是在公共场所中所应遵循的言语和行为规范，包括与活动内容及场所相适应的仪表、仪容、仪态、言谈举止和饮食、居住、旅行、观光、娱乐、通信等活动以及在旅途、商店、宾馆、剧院、学校、军营、体育馆等公共场所的礼仪。一个人在公共场所能否做到“慎独”，以及在公共礼仪方面的表现在很大程度上反映其人格与教养。

4. 职业礼仪

职业礼仪指从事一定职业的人在职业活动中所应遵循的行为

规范、准则以及某种行业为树立自身良好形象而推行的具有本行业特色的规范动作及其仪式，也是其职业道德的具体表现。其类目非常多，如商业礼仪、教师礼仪、医生礼仪、演员礼仪、公务员礼仪、军队礼仪、体育礼仪等。职业礼仪在维持社会秩序、纯洁社会风气、促进社会进步方面具有不可替代的作用。

5. 家庭礼仪

家庭礼仪指家庭内部和家庭之间的礼仪，包括家庭成员之间，亲戚、家庭之间的称谓、相互问候、庆贺、拜访、待客、家庭应酬等方面的礼仪。这类礼仪较典型地反映了民族传统和地方习俗以及家教修养、家风家规。

6. 外事礼仪

外事礼仪指涉外交往中的相关礼仪。主要有外交部礼宾司安排的外交活动礼节，包括领导人互访、外交使节的互派、接待外宾的一切活动，外交庆贺、馈赠、援助、慰问、凭吊等礼仪；还有团体、企业的对外交往，如商业谈判、学术交流等活动的礼仪。外事礼仪体现国家声誉、民族文明，关系国格人格，切不可掉以轻心。

7. 习俗礼仪

习俗礼仪又称民族礼仪，是指与各民族传统风俗习惯有关的礼仪，包括节日庆贺、婚丧嫁娶、祭祖扫墓、敬神娱乐、迎来送往等方面的礼仪，以及各种生活禁忌等。习俗礼仪是一个民族、一个地域历史传统的重要内容，它深深扎根于民族文化土壤中，具有民族性、区域性和群众性。显然，习俗礼仪中既有积极健康有利团结协作的内容，也有消极愚昧的内容，应扬善避恶，积极引导。

8. 宗教礼仪

宗教礼仪指各种宗教特有的规范准则，主要有佛教礼仪、道教礼仪、伊斯兰教礼仪、基督教礼仪等。

宗教礼仪是宗教文化的特有现象，应予以尊重，不能混同于封建迷信，但也需要扬善避恶，积极引导。