

职 业 技 术 教 育 教 材

社交礼仪

SOCIAL ETIQUETTE

主编 宋移安 涂燕山



武汉理工大学出版社
Wuhan University of Technology Press

职业技术教育教材

社 交 礼 仪

主 编	宋移安	涂燕山
副主编	程红兵	马碧学
	马大奎	杨相国
	万维友	

武汉理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/宋移安,涂燕山主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2007.10

ISBN 978-7-5629-2614-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 160236 号

出版发行:武汉理工大学出版社

(武汉市武昌珞狮路 122 号 邮编:430070)

<http://www.techbook.com.cn>(理工图书网)

E-mail:wutpyk@163.com

印刷者:武汉理工大印刷厂

经销者:各地新华书店

开 本:787×1092 1/32

印 张:5.625

字 数:126 千字

版 次:2007 年 10 月第 1 版

印 次:2007 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1—10000 册

定 价:11.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。

本社购书热线电话:(027)87394412 87397097 87383695

前 言

《社交礼仪》是专门为高职和中职院校学生编写的。

国家为高职和中职院校制定了“以服务为宗旨,以就业为导向”的办学方针。前两年,同学们在学校学习了基础课程和专业课程,提高了思想道德修养和科学文化素质,为今后的就业打下了一定的基础。当前,急需着重强化职业实践能力训练,努力提高职业道德和职业能力。

历史的车轮已驶入 21 世纪,进入了飞速发展的信息时代。当今世界,教育同产业的结合越来越密切,各国都把发展职业教育作为振兴经济、增强国力的战略选择。我国要更加有效地参与国际合作与竞争,切实提高产业和产品竞争力,需要拥有大量素质高、适应能力强的技能型人才。由此看来,着力提高同学们的职业实践能力,是时代发展的需要,是国家经济建设的需要,也是同学们将来就业或创业的需要。

职业实践能力涵盖范围很广,它包含个人形象、职业素质、职业道德、职业技能、职业礼仪等许多方面。我们认为,抓住“社交礼仪”这门最普遍、最基本的课程,作为实践能力训练的“试验田”是适时的。

目前,全国尚没有统一的《社交礼仪》教材。为了认真开好这门课程,我们组织了部分高职和中职院校的专家、领导经过认真的研究后,成立了以涂燕山教授为组长的教材编写组。编写组收集了大量资料,认真进行了研究探讨,根据高职和中

职学生的实际情况,精心拟订了编写提纲,形成了较为合理的教材体系。本书内容包括:社交礼仪的本质、功能、规范,个人仪表、仪态,会面礼仪、交际礼仪、涉外礼仪。内容生动具体,礼仪规范清晰,充分反映了时代特征,形象地体现了社交礼仪的鲜明特色。

礼仪是人类在长期社交活动中逐步形成的行为规范。礼仪规范是人际交往中自始至终以一定的、约定俗成的程序和方式表现出来的律己、敬人的完整行为。认真学习和正确把握社交礼仪规范,对善交朋友、顺利就业和事业成功都具有重要的意义。

讲授“社交礼仪”课,应采用新的教学方法。这就是:废止传统的“满堂灌”的教学方法,精讲多练,边讲边练,逐项考核,力求规范,形成能力,养成习惯。我们的目的是希望每个同学都能够把职业道德、职业能力、职业礼仪规范,修炼、升华为自觉践行的良好习惯。

我坚信,只要教师善于教学,同学们勤学苦练,我们的目的一定能够达到。

徐学武

2007年9月

目 录

1 礼仪的本质和功能	(1)
1.1 礼仪的本质和特性	(4)
1.1.1 礼仪的本质	(4)
1.1.2 礼仪的特性	(5)
1.2 礼仪的功能	(8)
1.2.1 德育功能	(8)
1.2.2 交际沟通功能	(9)
1.2.3 维护协调功能	(10)
1.2.4 形象塑造功能	(11)
1.3 现代礼仪的原则	(13)
1.3.1 真诚	(13)
1.3.2 遵守	(14)
1.3.3 适度	(14)
1.3.4 礼尚往来	(15)
1.3.5 入乡随俗	(16)
练习	(18)
2 礼仪规范	(19)
2.1 白金法则	(21)
2.1.1 白金法则的两个要点	(21)

2.1.2	白金法则关注的两个问题	(21)
2.1.3	白金法则关注的两种心态	(24)
2.2	“三A”法则	(27)
2.2.1	接受对方(Accept)	(28)
2.2.2	重视对方(Appreciate)	(31)
2.2.3	赞美对方(Admire)	(32)
	实训设计	(34)
3	个人仪表	(35)
3.1	妆容礼仪	(37)
3.1.1	容貌修饰的意义	(37)
3.1.2	日常修饰的主要部位	(38)
3.1.3	化妆	(40)
3.2	服饰礼仪	(45)
3.2.1	服饰礼仪的意义	(45)
3.2.2	女性的服饰礼仪	(46)
3.2.3	男士西装的着装礼仪	(51)
	实训设计	(61)
4	个人仪态	(63)
4.1	体姿	(65)
4.1.1	站姿	(65)
4.1.2	坐姿	(66)
4.1.3	行姿	(68)
4.2	体态	(69)
4.2.1	眼神	(69)

4.2.2	微笑·····	(72)
4.2.3	手势·····	(73)
	实训设计·····	(78)
5	会面礼仪·····	(83)
5.1	使用名片的礼仪·····	(85)
5.1.1	名片的作用·····	(85)
5.1.2	名片的形式·····	(86)
5.1.3	名片的内容·····	(87)
5.1.4	交换名片的方法·····	(88)
5.2	握手的礼仪·····	(94)
5.2.1	握手时伸手的次序·····	(95)
5.2.2	握手的方式·····	(95)
5.2.3	握手的注意事项·····	(97)
5.3	座次仪礼·····	(99)
5.3.1	座次排列的基本原则·····	(99)
5.3.2	国内座次礼仪·····	(99)
	实训设计·····	(102)
6	交际礼仪(一)·····	(103)
6.1	交谈礼仪·····	(105)
6.1.1	如何谈·····	(105)
6.1.2	谈什么·····	(107)
6.2	节庆礼仪·····	(109)
6.2.1	做客时需要注意的问题·····	(110)
6.2.2	接待客人时需要注意的问题·····	(110)

6.2.3 距离有度的问题	(112)
6.3 礼品礼仪	(112)
6.3.1 赠送礼品要注意的问题	(112)
6.3.2 接受礼品要注意的问题	(116)
实训设计	(117)
7 交际礼仪(二)	(119)
7.1 登门拜访	(121)
7.1.1 有约在先	(121)
7.1.2 登门有礼	(122)
7.1.3 为客有方	(123)
7.1.4 适可而止	(124)
7.2 电话礼仪	(125)
7.2.1 树立电话形象意识	(125)
7.2.2 打电话的礼仪	(126)
7.2.3 接电话的礼仪	(128)
7.2.4 关于移动电话的礼仪	(128)
7.3 电子函件礼仪	(129)
7.3.1 使用电子函件应注意的事项	(129)
7.3.2 使用电子函件的礼仪	(130)
8 涉外礼仪(一)	(133)
8.1 西方礼仪概述	(135)
8.1.1 西方礼仪的发展	(135)
8.1.2 西方礼仪的特点	(135)
8.1.3 西方礼仪不等于国际礼仪	(137)

8.2 称谓礼仪	(137)
8.2.1 称呼的方式	(137)
8.2.2 外国人的姓名	(139)
8.2.3 称呼的禁忌	(142)
8.3 西餐礼仪	(143)
8.3.1 世界上用餐方式的三大类型	(143)
8.3.2 西餐礼仪常识	(144)
9 涉外礼仪(二)	(149)
9.1 国际交往的基本原则	(151)
9.1.1 国际交往的基本准则	(151)
9.1.2 国际交往中的“五不问”	(153)
9.2 国际交往中的迎送礼仪	(154)
9.2.1 国际交往中的迎送规格	(155)
9.2.2 国际交往中如何悬挂国旗	(155)
9.2.3 同外宾会谈的礼仪	(156)
9.2.4 同外宾会见的礼仪	(158)
9.2.5 涉外宴请的礼仪	(159)
9.2.6 迎送宾客如何献花	(160)
9.2.7 乘车的礼仪	(162)
9.2.8 收送礼物的礼仪	(163)
9.2.9 西方人士的忌讳	(165)
9.2.10 礼宾次序排列	(167)
参考文献	(168)

1

礼仪的本质和功能

礼仪是人际交往的基本准则，它表达一个人对自己和社会的基本态度。其作用和法律一样，是维护正常的社会生活秩序。孔子说：“礼者，敬人也。”礼的本质是尊重和宽待他人。不尊重别人的人，也难以得到别人的尊重。遵守现代礼仪是每个人立足社会、事业成功的必备条件。

子曰：“克己复礼为仁。一日克己复礼，天下归仁焉。”

“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”

“君子敬而无失，与人恭而有礼，四海之内皆兄弟也。”

“出门欲见大宾，使民与承大祭。己所不欲，勿施于人。在邦无怨，在家无怨。”

《论语》“颜渊”第十二

在现代社会里,人际交往在一个人的成长、工作、生活中有着越来越重要的作用。现实生活中,有的人能受到大家拥戴和欢迎,有的人却被交往场所忽视,甚至厌弃。个中奥妙就在于运用交往礼仪的水平不同。

所以,在同学们步入社会、走上工作岗位之前,学校开设“社交礼仪”这门课,向同学们介绍社交礼仪的基本常识,即有关社交礼仪的 A、B、C。目的是为同学们尽快适应社会生活做个铺垫。

先讲几个事例,供大家思考:

【例 1】 在 2007 年武汉科技会展中心举行的招聘会上,一位身穿网球服、足蹬名牌球鞋的某名牌大学的学生,手持简历趾高气扬地去应聘,却屡遭拒绝。大家想想是为什么?

是着装不合时宜!

这里说的是合适的着装的重要性。

【例 2】 在一次业务洽谈会上,甲乙双方谈得很融洽,已经达成了购买宿舍设备和办公家具的意向性协议。但是,分手时,乙方将甲方的名片不小心掉在地上,并没有察觉,走时还无意地在名片上踩了一脚。这个无意的过失,却令甲方总经理改变了初衷,数百万元的家具生意就此告吹。

这里说的是社交场合的行为举止,它关系到事业的成败。

上面两个事例说明社交礼仪的重要性。这样的例子在现实生活中比比皆是。

1.1 礼仪的本质和特性

1.1.1 礼仪的本质

人生在世,必须交际;进行交际需要规则,没有规则,人际交往就难免各行其是,难以沟通。人际交往的规则就是礼仪。

所谓礼仪,即人际交往的基本规则,是人际交往的行为秩序。每个人立足现实社会都必须具备礼仪和法律两大行为规则。礼仪侧重于道德方面,强调自律;而法律侧重于惩戒,具有强制性,侧重他律。

孔子云:“礼者,敬人也。”从本质上讲,“礼”的含义是尊重。“礼”是做人的一项基本道德标准。“礼”所规范的是一个人对待自己、对待别人、对待社会的基本态度。“礼”的基本要求是:每一个人都必须尊重自己,尊重别人,并尊重社会。

每个现代人都应该尊重自己。一个人不尊重自己,就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是:首先,要尊重自身;其次,要尊重自己所从事的职业;最后,要尊重自己所在的单位。

每个现代人都应该尊重别人。因为“来而不往,非礼也。”不尊重别人的人,就难以得到别人的尊重。尊重别人的具体要求往往有所不同:尊重上级是一种天职;尊重同事是一种本分;尊重下级是一种美德;尊重客户是一种常识;尊重对手是一种风度;尊重所有人则是做人所应具备的基本教养。

每个现代人都应该尊重社会。马克思说过:人是社会关系的总和。每一个人都生活于社会。尊重社会,将美化人类

自身的生存环境,并有助于人类的最优化发展。尊重社会的具体要求是:首先,要讲究公德;其次,要维护秩序;再次,要保护环境;最后,要爱国守法。

“仪”的含义则是“礼”的规范化的表达形式。任何“礼”的基本道德含义都必须借助于规范的、具有可操作特征的“仪”,才能恰到好处地表现出来。就礼仪而言,没有“礼”,便不需要“仪”;没有“仪”,“礼”就成了不可琢磨的空话。比如,你说你尊重别人,可是你没有任何行为或语言上的表达,这叫尊重吗?

简而言之,所谓“礼仪”,就是人们用于表现尊重的各种规范的、可操作的具体形式,它普遍适用于各种各样的人际交往,是人际交往的基本规则。

1.1.2 礼仪的特性

现代礼仪具有以下基本特性:

1. 文明性

这是礼仪本身固有的特性。礼仪是人类文明的标志,是社会进步的产物。在一个愈是文明进步的社会中,人们的行为愈是受到更多的礼仪规范的调节,人与人之间的关系也愈加和谐。文明的体现宗旨是对人的价值的认可,是对人本身的尊重。礼仪的实质是律己敬人,体现了文明的本质要求。

讲究礼仪不仅是对他人的尊重,同时也是自尊的表现。这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地联系在一起,成为日常生活中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,如待人接物热情周到,彬彬有礼;人们彼此间互相帮助、彼此尊重、和睦相处,体现出生活的美好等。礼仪是人类

在社会生活的基础上产生的行为规范,它的存在反映着人们对真、善、美的追求。

2. 传承性

任何国家的礼仪都具有鲜明的民族特色。任何国家的现代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展而来的。离开了对本国、本民族既往礼仪的传承和扬弃,就失去了礼仪的文化根基,就不可能形成现代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。

作为人类文明的积累,礼仪将人们在交往中的习惯做法固定下来、流传下去,并逐渐形成自己的民族特色。礼仪不是一种短暂的社会现象,也不会因为社会制度的更替而消失。传统的民族礼仪是珍贵的历史文化遗产,应该有扬弃、有继承、有发展。例如,体现在中国传统礼仪中的区分等级尊卑的三跪九叩之礼,早就应该抛弃。而那些体现温、良、恭、谦、让,以及尊老爱幼的行为规范则应该得到弘扬。以往老人的寿辰晚辈要行祝寿礼,要置办寿辰酒宴,以祝老人福寿无疆,万事如意;如今除了摆寿宴外,还要点歌,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和发展,更突出了人类对礼仪本质的向往。可见,礼仪变化的继承性必将随人类历史的不断进步而发展。

3. 差异性

“十里不同风,百里不同俗”。不同的文化背景孕育出不同的礼仪。不同的地域决定着礼仪的不同内容和形式。我国幅员辽阔,是一个多民族国家,不同民族的风俗习惯和礼仪文化各有千秋。

例如,见面问候致意的形式就有很多:有脱帽点头致意的,有拥抱的,有双手合十的,有手抚胸口的,有用嘴碰脸颊的,更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均源于各地风俗的差异,具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性更多地体现在不同国家之间,尤其是不同语言、不同宗教信仰的人们之间。世界是丰富多彩的,礼仪也是绚丽多姿的,有些地方的礼仪甚至千奇百怪。同样的手势,在不同的国家所代表的含义有可能完全不同,甚至相反。

4. 规范性

礼仪的规范性,是指人们在交际场合待人接物时,对他人表达敬意的方式必须规范、合适。这是自律与待人的标准化、正规化做法。它不仅约束着人们在交际场合的言谈、话语、行为举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否讲礼仪的一种尺度。

礼仪虽然有地域性和文化差异性,但那仅仅只是形式上的差异,礼仪的律己敬人的实质是一致的。随着人与人之间的交流范围日益扩大以及各国礼仪的互相渗透,许多礼仪规范和表现形式得到了全世界的认可。如:握手、微笑、正规场合的着装等等。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,就必须对礼仪规范无条件地遵守。

再者,从礼仪的概念上也可以看出,礼仪是一种在一定范围里人们共同认可的行为规范。另起炉灶、自搞一套,或者是只遵守个人能适应的部分,不遵守自己不能适应的部分,都难以让交往对象所接受和理解。