



大学生社交礼仪

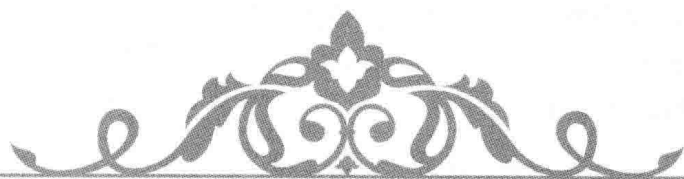


沈春娥◎编著



中国文联出版社

<http://www.clapnet.cn>



大学生社交礼仪



沈春娥◎编著



中国文联出版社
<http://www.clapnet.cn>

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生社交礼仪 / 沈春娥编著. -- 北京: 中国文联出版社, 2017. 1

ISBN 978-7-5190-2496-3

I . ①大… II . ①沈… III . ①大学生—心理交往—礼仪 IV . ① G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 020541 号

大学生社交礼仪

作 者: 沈春娥

出 版 人: 朱 庆

终 审 人: 陈宝光

责任编辑: 刘 旭

封面设计: 人文在线

复 审 人: 郭 锋

责任校对: 傅泉泽

责任印刷: 陈 晨

出版发行: 中国文联出版社

地 址: 北京市朝阳区农展馆南里 10 号, 100125

电 话: 010-85923043 (咨询) 85923000 (编务) 85923020 (邮购)

传 真: 010-85923000 (总编室) 010-85923020 (发行部)

网 址: <http://www.clapnet.cn> <http://www.claplus.cn>

E-mail: clap@clapnet.cn liux@clapnet.cn

印 刷: 北京市媛明印刷厂

装 订: 北京市媛明印刷厂

法律顾问: 北京市天驰君泰律师事务所徐波律师

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710 × 1000 1/16

字 数: 286 千字 印 张: 18.75

版 次: 2017 年 2 月第 1 版 印 次: 2017 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5190-2496-3

定 价: 45.00 元

目 录

第一章	礼仪概述	1
第二章	个人礼仪	21
第一节	仪容礼仪	24
第二节	服饰礼仪	32
第三节	仪态礼仪	58
第四节	表情礼仪	76
第三章	交往礼仪	83
第一节	称呼礼仪	85
第二节	介绍礼仪	91
第三节	握手礼	100
第四节	名片礼	107
第五节	电话礼仪	118
第四章	校园礼仪	129
第一节	师生仪表礼仪	131

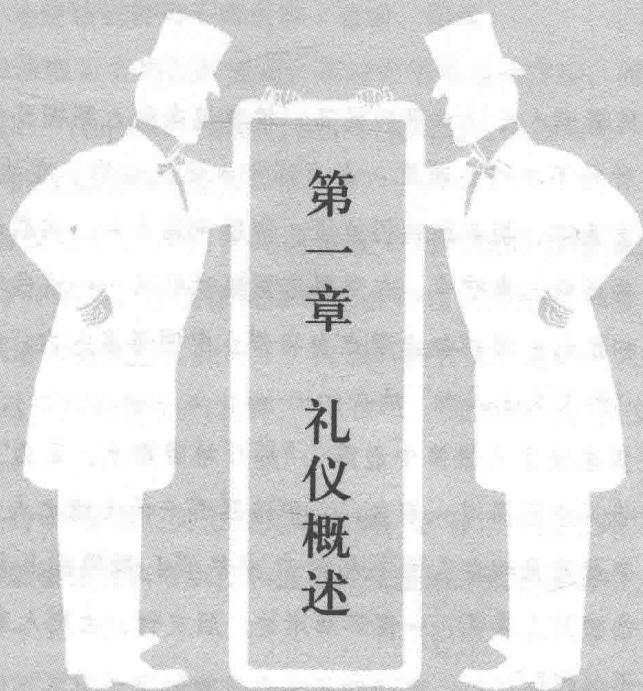


第二节	师生相处礼仪	134
第三节	同学交往礼仪	139
第四节	校园公共场所礼仪	145
第五章	求职面试礼仪	151
第一节	求职礼仪	153
第二节	面试礼仪	162
第六章	职场礼仪	175
第一节	初入职场礼仪	177
第二节	办公室礼仪	184
第三节	办公室人际关系礼仪	188
第四节	接待礼仪	197
第七章	社会交往礼仪	211
第一节	拜访礼仪	213
第二节	馈赠礼仪	217
第三节	鲜花馈赠礼仪	223
第八章	宴请餐饮礼仪	233
第一节	宴请礼仪	234
第二节	赴宴礼仪	241
第三节	中餐礼仪	245
第四节	西餐礼仪	253



第九章 公共场所礼仪	267
第一节 公共交通工具礼仪	269
第二节 公共活动场所礼仪	275
第三节 公共娱乐场所礼仪	279
后 记	288
主要参考书目	290

第一章 礼仪概述



【案例导读】

近年来，随着国人生活水平的提高，越来越多的人到国外旅游，但是国人在国外出现了种种不文明的现象：在卢浮宫水池里泡脚、在埃及浮雕上刻字、在华盛顿纪念堂泼漆、朝非洲狮扔垃圾、脚踢寺庙古钟、在机场打牌、在航班上斗殴、在公共场所大声喧哗、在免税店里随意插队……这些不文明行为也招致了大量反感和抵制：泰国知名景点白庙禁止中国游客入内，韩国有商家贴出印有简体中文“游客禁止入内”的告示……

著名演员黄渤在个人微博中透露：“那日帕劳潜水，正为上帝的奇作美景唏嘘不已，突看见水面漂浮一烟盒，心中暗骂哪来的无德之人，这么干净的水怎丢得下手！突然看见烟盒上两个大字“(中华)”！臊得我上去一把捏在手里，像做贼一样生怕被别人看见、一直带回岸边，朋友啊，去别人家做客咱客气点，这俩字的脸丢不起啊！”

中国人走出国门其行为已不再是个人行为，举手投足之间代表的是一个国家、一个民族的形象。国民应从小事做起，用文明行为来维护大国形象。

一、礼仪的涵义

在欧洲，“礼仪”一词最早见于法语的“*etiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。



作为法庭，无论是在古代还是在现代，为了展示司法活动的威严性，保证审判活动能够合法有序地进行，总是既安排得庄严肃穆，又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如，按照中华人民共和国刑事诉讼法和人民法院组织法等法规规定，为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括：不准大声喧哗，未经审判长许可不准提问，未经法庭许可不准摄影、录像，等等。

古代的法国法庭也有类似的规定，不过它不是当庭宣读，而是将其写在或印在一张长方形的“etiquette”即通行证上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。

由于在社会交往中，人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能体现人之所以为人的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，所以，当“etiquette”一词进入英文后，便有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。后来，经过不断的演变和发展，“礼仪”一词的涵义逐渐变得明确起来，并独立出来。

中国作为一个具有悠久文化的文明古国，素有“礼仪之邦”之美称。“礼仪”一词，很早就被作为典章制度和道德教化使用。在古汉语中，“礼”主要包含三层意思：

第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》：“殷因于夏礼，其损益，可知也”。《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫。”

第二，表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君”（执事：指晋国国君。寡君：指郑国国君）。

第三，礼物，即赠送的物品。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒斗，鹿肉一”。“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则。”

日本也是一个讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生在日本全国社



出版的《正确的礼仪》一书中认为：“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范……礼仪本身包含了人们在社会生活中应予遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应有的道德观念，正确的礼仪才得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。

从古今中外对于礼仪的描述中我们可以发现，所谓礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，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礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述涵义主要表达了以下几层意思：

第一，礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗，入境问禁”，就是说你要进入某一地域，你就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解，并按照这样的习俗和规范去行动，这才是有礼的。礼仪与胡作非为是水火不相容的。

第二，礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作来作准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三，讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下，自己才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中，才会逐步建立起来。所以，从某种意义上可以说，遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

现代社交礼仪泛指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。



礼节即礼仪节度。礼本意谓敬神，后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》：“礼节者，仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。

仪式泛指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。《说文解字》说：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。

仪表指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

总之，现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

二、礼仪的特征

（一）普遍性

古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候，人类为了求生存要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在，如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托。尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。比如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张志喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它



的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候语：“你好”“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。

（二）继承性

具有“礼仪之邦”的泱泱大国，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。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

（三）差异性

人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景，产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。就说见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地



方风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就会因招等对象的身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待，而身份低的受到的待遇相对就低一些。

（四）时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，礼仪本起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，例如古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的对生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记载：“清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”。

可见礼仪文化总是一个时代的写照。“文革”时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

（五）发展性

我们说，时代总在不断的进步。礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社



会的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻地发生着变化。如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌、祝寿、贺喜等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色、同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动的，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

三、礼仪的原则

在社交场合中，如何运用社交礼仪，怎样才能发挥礼仪应有的效应，怎样创造最佳人际关系状态，这同遵守礼仪原则密切相关。

（一）真诚尊重的原则

苏格拉底曾言：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人交往时，真诚尊重是礼仪的首要原则，只有真诚待人才是尊重他人，只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。



真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现，真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人，所谓“骗人一次，终身无友”；其次表现为对于他人的正确认识，相信他人、尊重他人，所谓心底无私天地宽，真诚的奉献，才有丰硕的收获，只有真诚尊重方能使双方心心相印，友谊地久天长。

当然真诚尊重是重要的，然而在社交场合中，真诚和尊重也表现为许多误区，一种是在社交场合，一味地倾吐自己的所有真诚，甚至不管对象如何；另一种是不管对方是否能接受，凡是自己不赞同的或不喜欢的一味地抵制排斥，甚至攻击。如果在社交场合中，陷入这样的误区也是糟糕的。故在社交中，必须注意真诚和尊重的一些具体表现，在你倾吐衷言时，有必要看一下对方是否是自己真能倾吐肺腑之言的知音，如对方压根儿不喜欢听你的真诚的心声，那你就徒劳了。另外，如对方的观点或打扮等你不喜欢、不赞同，也不必针锋相对地批评他，更不能嘲笑或攻击，你可以委婉地提出或适度的有所表示或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪，非也，这是给人留有余地，是一种尊重他人的表现，自然也是真诚在礼貌中的体现，就像在谈判桌上，尽管对方是你的对手，也应彬彬有礼，显示自己尊重他人的大将风度，这既是礼貌的表现，同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重，在社交场合，切记三点：给他人充分表现的机会，对他人表现出你最大的热情，给对方永远留有余地。

（二）平等适度的原则

在社交场上，礼仪行为总是表现为双方的，你给对方施礼，自然对方也会相应地还礼于你，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诀窍。平等在交往中，表现为不要骄狂，不要我行我素，不要自以为是，不要厚此薄彼，更不要傲视一切，目空无人，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦



虚待人，唯有此，才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪，如在与他人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊却不能自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人但不能轻信；要活泼但不能轻浮；要谦虚但不能拘谨；要老练持重，但又不能圆滑世故。

（三）自信自律的原则

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，甚至落花流水。

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性呢？自律原则正是正确处理好自信与自负的又一原则。自律乃自我约束的原则。在社会交往过程中，在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严以律己，实现自我教育，自我管理，摆正自信的天平，既不必前怕虎后怕狼的缺少信心，又不能凡事自以为是而自负高傲。

（四）信用宽容的原则

信用即就讲究信誉的原则。孔子曾有言：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”强调的正是守信用的原则。守信是我们中华民族的美德，在社交场合，尤其讲究一是要守时，与人约定时间的约会，会见、会谈、会议等，决不应拖

延迟到。二是要守约，即与人签订的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到，所谓言必信，行必果。故在社交场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会永远失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合，宽容是一种较高的境界，《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。”

宽容是人类一种伟大思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

四、礼仪的作用和功能

社交礼仪作为人类的行为规范和准则，必然具有其内在的职能。社交礼仪具有四大职能：第一是塑造形象；第二是沟通信息；第三是联络感情；第四是增进友谊。

（一）塑造形象

塑造形象是现代社交礼仪的第一职能，包括塑造个人形象和组织形象两方面。

人类生活在大千世界中，与世界不可能是毫无关系的，而是存在着息息相关的各种人际关系。人际关系其实也是一种社会关系，有两方面内容：一是人人均生活在一定的国家，归属于一定的民族和阶级，因而人人都处于一种宏观关系