

RENWENSUZHIJIAOYUCONGSHU

人文素质教育丛书

公关 社交 礼仪

总主编：宋志伟 杨 昀

本册主编：侯殿明

GONGGUAN SHEJIAO LIYI

内蒙古人民出版社

人文素质教育丛书

公关·社交·礼仪

总主编 宋志伟 杨 昀

本册主编 侯殿明

副主编 王 昕 于伟琴 陈金波

参 编 梁素芳 裴凤琴 吴宗珍

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

人文素质教育丛书/宋志伟 杨昀 总主编/公关·社交·礼仪/侯殿明 主编. —呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2005. 1
ISBN 7-204-07776-8

I. 人... II. 宋... 杨... III. 大学生-人间交往-礼仪
IV. G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 000688 号

责任编辑 安芳芳

人文素质教育丛书

总主编 宋志伟 杨昀
本册主编 侯殿明

内蒙古人民出版社出版发行
(呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦)

中牟华书印务有限公司印制

开本: 850 × 1168 1/32 印张: 41 字数: 600 千字

ISBN 7-204-07776-8/Z · 427

总定价(全四册): 79.00 元

前 言

《中华人民共和国国务院关于深化教育改革 全面推进素质教育的决定》明确提出：“全党、全社会必须从我国社会主义事业兴旺发达和中华民族伟大复兴的大局出发，以邓小平理论为指导，深化教育改革，全面推进素质教育，构建一个充满生机的有中国特色社会主义教育体系，为实施科教兴国战略奠定坚实的人才和知识基础。”由此可见，我们党和国家对人文素质教育的重视，人文素质教育的重要性。

人文素质就是指人所具有人文知识和由这些知识内化成的人文精神，具体表现为人的思想品位、心理素质、气质、修养、人际交往、情感、人生观、价值观。随着我国社会经济的快速发展，教育教学改革的深入，职业教育面临的外部环境发生了很大的变化，迎来了前所未有的发展机遇期，同时也面临着严峻的挑战，给职业教育提出了更高的要求。我们必须树立科学发展观，不仅要培养学生过硬的专业技能，还要使学生具有丰富的人文知识和较高的人文素质，立足社会需要和学生自身发展的需要，不仅要为社会培养数以千万计的高技能人才和数以亿计的合格劳动者，更要为社会发展培养合格的公民，增强学生的就业竞争力，为学生顺利就业、立业、创业打下坚实的基础。

长期以来由于经济发展的需要，社会对科学技术和科学教育极为重视，却忽视了人文素质和人文教育。从而导致了人文

素质教育的滑坡,导致了大学生集体主义,爱国主义观念淡化,缺乏想象力和创造力,重功利、轻价值,重理性、轻人性。这不利于全面人才的培养。给我们的教育事业带来的危害极大,也不能满足社会发展对教育的需要。社会需要的是全面健康发展的人才,这就需要我们加大人文素质教育的力度。只有通过人文素质教育,才能培养出具有较高文化素质和生活品位的全面发展的人才,才能使当代大学生具有社会责任感和历史使命感。

怎样才能使广大学生在学习期间更好、更有效地提高人文素质呢?正是基于这种思考,为满足培养人文素质的需要,从教育教学实际出发,选择了广大学生喜闻乐见,又适应社会要求的多个主题,在广泛调查,征求相关专家、一线教师和学生建议的基础上,组织编写了这套《人文素质教育丛书》校本教材,包括:《大学生文化修养》、《公关社交礼仪》、《大学生安全常识》、《演讲与口才训练教程》。希望通过本套校本教材,推动教育思想和观念的转变与更新,推动教学改革的不不断深化,培养学生的就业能力,积累编写校本教材的经验。当然,由于篇幅所限,我们不可能穷尽人文素质教育的所有内容,需在以后的教学过程中加以丰富和完善。

本套丛书在使用时,可根据实际情况,对教材进行必要的取舍,以利于教学。

——编者

目 录

第一讲 绪 论	(1)
一、礼仪的含义	(1)
二、公关社交礼仪的特征	(2)
三、公关社交礼仪的功能	(3)
四、公关社交礼仪的原则	(4)
第二讲 仪 容	(6)
一、皮肤护理	(6)
二、保养头发	(9)
三、学会化妆	(12)
四、手臂与腿部	(15)
第三讲 服 饰	(17)
一、服饰的原则	(17)
二、女士着装及配饰技巧	(22)
三、男性着装与配饰	(41)
四、服饰与场合	(52)
五、服饰技巧	(61)
六、穿衣技巧	(62)
七、服装的配色艺术	(67)
第四讲 仪态	(69)
一、举止	(69)
二、表情	(82)

三、气质和风度	(86)
第五讲 交往礼仪	(92)
一、称谓	(92)
二、问候与致意	(94)
三、介绍与名片使用	(96)
四、几种常用的会面礼节	(104)
第六讲 拜访与接待礼仪	(112)
一、拜访礼仪	(112)
二、接待礼仪	(116)
第七讲 交谈礼仪	(129)
一、交谈的基本要求	(129)
二、如何开口	(130)
三、选择主题	(132)
四、赞赏	(133)
五、批评、拒绝、道歉	(135)
六、如何中断	(138)
七、发表意见	(139)
八、参与交谈	(140)
九、交谈中的倾听	(141)
十、交谈中的姿态	(142)
十一、交谈禁忌	(144)
十二、常见礼仪用语	(146)
第八讲 餐饮礼仪	(148)
一、中餐	(149)
二、西餐	(165)
三、茶艺	(177)

四、咖啡	(182)
第九讲 公共场所礼仪	(191)
一、校园礼仪	(191)
二、图书馆礼仪	(196)
三、男女之间的交往礼仪	(198)
四、乘车礼仪	(201)
五、商场购物礼仪	(209)
六、体育场所、电影院礼仪	(211)
七、探望病人的礼仪	(215)
八、在大街上的礼仪	(218)
九、宾馆礼仪	(221)
第十讲 公关礼仪往来	(224)
一、电话往来	(224)
二、信函往来	(229)
三、网络往来	(239)
四、馈赠往来	(240)
第十一讲 公关活动礼仪	(248)
一、公关会议	(248)
二、公关舞会	(254)
三、公关仪典	(261)
第十二讲 中国民间节日礼俗	(271)
一、春节	(271)
二、元宵节	(277)
三、清明节	(280)
四、端午节	(280)
五、中秋节	(282)

六、重阳节.....	(284)
七、七夕节.....	(286)
八、冬至节.....	(287)
九、少数民族节日.....	(288)
第十三讲 鲜花礼仪	(296)
一、赠花形式.....	(296)
二、赠花时机.....	(298)
三、赠花禁忌.....	(299)
四、鲜花的寓意.....	(300)



第一讲 绪论

公关是公共关系的简称,是指组织与公众之间相互传播沟通的行为规律。社交是指个人与社会的交往。礼仪是指个人的行为准则和道德规范。一个社会中人必须处理好与他人、组织、公众之间的关系,才能在社会中立足,而要做到这一点,就必须遵循人际交往的准则和规范,即礼仪原则。否则,就很难为自己创造一个良好的人际范围,并进而影响自身的发展。由此可见礼仪的重要性。

礼仪是一种无声的人际交往语言,它反映出一个社会组织乃至整个社会的行为特征和文明程度,也能体现出个人的修养、涵养、教养和素质水平。因此,礼仪不仅能体现一个人外在的形象,更能展示个人的神韵,是个人文化、风格、气质、风度的综合表征,并通过行为特征、举止言谈、衣着打扮表现出来。我们重礼、学礼、用礼是个人发展、事业进步的需要,是社会时代的需要。

一、礼仪的含义

礼仪是在人类社会交往中产生并发展的。礼仪作为人际交往的重要行为规范,它不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。要想真正了解礼仪,就有必要先来明确礼仪的基本含义。

礼仪是礼和仪的总称。

在一般人的表述中,与“礼”相关的词有三个,即礼仪、礼节、礼貌。大多数情况下,它们被视为一体,混合使用。其实,三者不可简单地混为一谈,它们之间既有区别,又有联系。

礼貌,一般是指在人际交往中,语言动作谦虚恭敬的表



现。

礼节,是指在交际场合中,相互问候致意,表示尊重友好的惯用形式。它是礼貌的具体表现方式。没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

礼仪,则是对礼节、仪式的统称。它是指人们在人际交往中,所共同遵守的礼节和活动仪式。

礼仪,实际上由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。

礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。

礼仪在层次上要高于礼貌、礼节。不过,从本质上讲,三者所表现的都是待人的尊敬、友好。

二、公关社交礼仪的特征

公关社交礼仪是个人在社会交往过程中及个人代表社会组织与公众交往过程中应该具有的人事科社交规范和道德规范的礼节、礼貌,它包含在常规礼仪之中,又有鲜明的特征。

1、普遍性

礼仪普遍存在于各个国家和地区。有了人类,就有了人与人之间的关系,就有了交往,例如一些社交基本礼仪,如:称谓礼仪、交谈礼仪、致意礼仪、鞠躬礼仪、握手礼仪等等。为了交往的成功与愉悦,就要讲求和遵守一定的礼仪规范,由此达到相互尊重而得到自尊,这是全人类的共同愿望。又因人与人的交往是异常广泛和众多的,无时不有,无处不在,所以礼仪涉及到男男女女、老老少少、家家户户,它具有广泛的普遍性。

2、差异性

由于国家不同,民族不同,礼仪有着不同的差异。就拿婚丧



嫁娶这种普通的礼宾仪式来说,我国各个民族的礼仪形式各具特色,各有不同的习俗和禁忌。

3、传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色。任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。作为人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬中的习惯作法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,而且不会因为社会制度的更替而消失,对于以往的礼仪遗产,正确的态度应当是有扬有弃,有继承,更有发展。

三、公关社交礼仪的功能

从文化社会学的角度来看,礼仪应属于非制度性文化。它对于社会所具有的约束是非强制性的,但作为一种带有普遍性的文化现象,它对人类社会毕竟有着重要的影响。这种约束和规范作用,对于个人及群体、社会都是积极的和有益的。

1、形象功能

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。从这个意义上讲,礼仪即教养。

个人形象,是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在这些方面都有详尽的规范。学习和运用礼仪,有利于人们更好更规范地设计个人形象,维护个人形象。

2、沟通协调功能

人际交往、沟通是当代人社会生活中的一大主题。一个人只



要同其他人打交道,就不能不讲礼仪。施礼于人,是一个人文明素养和外在表现,它表达了施礼者良好的愿望和情感。它能够帮助人们处理方方面面的关系,缩短人们之间的情感距离,缓解或避免不必要的人际冲突,有利于人们建立友好与合作的关系,造就和谐完美的人际关系,取得事业的成功。

3、制约功能

反映个人教养的礼仪,是人类文明的重要标志之一。随着社会物质文明,精神文明的发展,礼仪规范已经成为社会约定俗成的行为模式。它对人们在交际活动中的言谈举止起到约束的作用,使人们将自己的言行纳入礼仪规范的轨迹,按照礼仪规范的要求调整自己。

四、公关社交礼仪的原则

社会成员在社会活动中按照礼仪规范进行人际交往,不可随心所欲,更不能根据自己的情绪对待人和事,礼仪有很强的原则性,原则性不能违反,必须贯彻。

1、敬人原则

所谓敬人原则,就是要求人们在交际活动中,与交往对象既要互谦互让,互尊互敬,友好相待,和睦共处,更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位“人敬我一尺,我敬人一丈”,要常存敬人之心,处处不可失敬于人,不可伤害他人尊严。

2、自律原则

礼仪规范对人们的行为提供了一个约定俗成的尺度,旨在要求人们约束自己的行为。自律原则就是要求人们自我要求,自我约束,自我控制,自我对照,自我反省,自我检点。

3、遵守原则

没有规矩不成方圆。在人际交往中,每一位参与者都必须自



自觉地遵守礼仪规范，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。任何人，不论身份高低，职位大小，财富多少，都有自觉遵守、应运礼仪的义务，否则，就会受到众人的指责，交际就难以成功，这就是遵守原则。

4、适度原则

适度原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体，恰到好处，恰如其分。运用礼仪时，假如做得了过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

5、平等原则

在运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法，但是与此同时，必须强调指出：在礼仪的核心点，即尊重交往对象，以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、民族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。

【思考题】

1、什么是礼仪？

2、礼仪的功能有哪些？

3、什么是礼仪的原则？



第二讲 仪 容

仪容是指人的容貌、面貌。仪容是先天所赐,父母的赠与,我们要加倍珍惜和护理。有的人对自己的仪容没有信心,总以为不如他人,因而自卑而不敢或不愿参与公共社交活动。这种心理是极其有害的。人无完人,无论是谁都有自己的不足之处,都有自己美丽动人的地方。要学会养护与修饰仪容,尊重自己,尊重别人,塑造良好的社交形象。

一、皮肤护理

护肤是保持容貌美的基础,一幅健康而好看的皮肤来自健康的体魄。这就需要加强身体锻炼,多做户外活动。除此之外,还需要有健康的心理、愉快的精神,有充足的营养和睡眠,有良好的生活习惯等。

此外,如果能够了解一些基本的皮肤护理知识,并且充分发挥它的作用,灵活运用一些科学的方法、技巧来养护皮肤,美化自己,那么,我们便可以在日常生活和社交活动中体现出与众不同的魅力及自身的道德修养和审美情趣。

(一)了解自己的皮肤类型

我们已经习惯用“油性”或“干性”来判断皮肤的类型,其实这是不完全的。也就是说,以油性的“肌肤形态”及干性的“肌肤形态”等词来区分肌质,严格说会产生矛盾。举例来看,干性肌质的人可能局部出现油性,而油性肌质也可能含过多水分,这是一个普遍现象,但如果以“混合性肌肤”来加以概括也是不确切的。要切实了解肌肤,必须检查肌肤的皮脂分泌状态及水分保持状态这两点。“脂分多但水分稍显不足”或“脂分稍显不足”这



种说法才是肌质的正确表现方法。

我们的肌质不是经常维持在一定状态，而是会随着当时的气候环境、健康状态等因素而变化的，因此应首先检查肌肤的健康程度。

考虑肌质的主要用意是，要使肌肤的水分及脂分保持在均衡的理想状态下。但是由于空气污染严重及冷暖空气等导致的干燥问题，使现在的肌肤越来越难保持均衡，如能视肌质状况设法补充水分及脂分，就能使肌肤保持健康。在补充前，应检查肌肤的健康程度。不管你属于哪种肌质，如果肌质处在不健康状态，就算费心保养也很难得到应有的效果。

如果发现肌肤健康不佳，应先找皮肤科医生检查确诊，等肌肤恢复健康后再进行肌肤保养，否则对肌肤的伤害可能越来越严重。

切实了解自己的肌质后，采取适合肌质的保养手段非常重要。否则，肌肤也许会在5年后、10年后出现连化妆也无法掩盖的问题。例如，在油脂多的肌肤上补充太多油分，不仅会出现痤疮，严重时甚至会引起皮炎，鼻翼两侧等处如脂分分泌过盛，有时会出现白色硬块，你是否会误认为是干燥现象？反过来说，如果皮肤干燥继续下去，将会导致肌肤粗糙及小皱纹等现象的出现。

水分与脂分的平衡会因一些轻微的气温变化、身体状况、天气原因等而起伏不定。

（二）选择正确的肌肤保养品

肌肤美丽与否的关键在肌纹、张力及光泽这三要素，这是由存在于肌肤最外层的角质层内部的保湿因子所控制，我们每个人的皮肤天生就具有产生保湿因子的机能，使肌肤能处于健康状态。由于大气污染、紫外线、室内外的温差及学习、工作压力、睡眠不足等环绕在皮肤四周的各种不利因素影响下，该生理机



能的功用逐渐迟钝,结果出现了皱纹、斑点、肌肤松弛等问题。

以前,人们总是认为皮肤从 25 岁开始出现老化现象,但是在饮食习惯、生活状况、环境变化等因素下,生理机能可能提早衰弱。因此,应尽快采取防止老化的对策,但也不能为此随便使用化妆品保养。保养老化皮肤时,常依赖“补充”及“补给”。不过 20-25 岁这段时期,重要的是设法让衰弱的生理机能康复及努力改善生活习惯,让肌肤常处在清洁、健康之中才是防止老化的第一步。

那么,要保持肌肤清洁、健康,应该选用何种肌肤保养品呢?从 23-24 岁起,肌肤的老化程度因人而异,有时会出现明显的差距,所以很难将年龄与肌肤年龄画上等号。23 岁的人因肌肤需要而使用适合 30 岁年龄层的化妆品,其实是很自然的。但是,由于季节变化或精神上受到打击所引起的肌肤变化,不能一口断定肌肤已经开始“老化”了。当你发现肌肤出现干燥、紧绷、小皱纹等现象,可先使用滋养性保养品保养一个月看看,如果肌肤恢复原状即可停止使用。过度娇宠的肌肤,持续给它多余的养分,不但容易引起各种皮肤问题,很可能还会提早老化的时间。

有人问:是不是应该使用划分出不同肌质、年龄层、目的的系列保养品,答案是否定的。选择适合自己肌质的保养品比选用系列产品重要,也就是说,使用的保养品并非必须是同一系列的,也非同一系列的各种产品都应按顺序依次使用,应根据自己的肌质,选用真正适合自己的保养品。

(三)肌肤的基本护理

1、面部清洁

对于面部,首先要做到干净整洁,无汗渍、无油污等不洁之