



高等职业教育『十二五』规划教材

社交

礼仪

SHEJIAO LIYI

主编 林玉琼 梁利苹 黄碧雁



高等职业教育“十二五”规划教材

社 交 礼 仪

主 编 林玉琼 梁利苹 黄碧雁

副主编 黄旒妮 农素兰 邓 烨

景 兰

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

内 容 提 要

本书主要介绍了社交礼仪的相关知识及其应用。全书共分为9个项目,分别介绍了社交礼仪的基本知识、个人形象礼仪、日常交往礼仪、公共礼仪、校园礼仪、会议与仪式礼仪、宴请礼仪、职场礼仪和婚丧寿庆礼仪。本书采用“项目—任务”的教学模式,每个项目均包括学习目标、案例导入、任务知识、案例分析、项目总结、课后习题和实训题。本书在编写时即注重基础知识的讲解,也注重学生实际操作能力的培养,以期使学生在掌握社交礼仪的基本知识后,能够将其应用到不同的社交活动中。

本书可作为高职高专院校各专业的素质教育课教材,也可供职业礼仪培训者参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪 / 林玉琼, 梁利苹, 黄碧雁主编. -- 镇江:
江苏大学出版社, 2014.5
ISBN 978-7-81130-732-0

I. ①社… II. ①林… ②梁… ③黄… 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(2014)第105203号

社交礼仪

主 编 / 林玉琼 梁利苹 黄碧雁
责任编辑 / 张 平
出版发行 / 江苏大学出版社
地 址 / 江苏省镇江市梦溪园巷30号(邮编:212003)
电 话 / 0511-84446464(传真)
网 址 / <http://press.ujs.edu.cn>
排 版 / 北京金企鹅文化发展中心
印 刷 / 北京市科星印刷有限责任公司
经 销 / 江苏省新华书店
开 本 / 787 mm×1 092 mm 1/16
印 张 / 15
字 数 / 347千字
版 次 / 2014年5月第1版 2014年5月第1次印刷
书 号 / ISBN 978-7-81130-732-0
定 价 / 35.00元

编者的话

中国自古以来就是一个非常重视礼仪的国家。孔子曰：“不知无礼，无以立。”一个人如果不懂得社会行为规范，就无法在社会上立命安身。荀子曰：“人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁。”做人没有礼节就不能在社会上生存，做事没有礼节就不能成功，治国没有礼节国家就不能安宁。可见，礼仪是个人走向成功的桥梁，是一个国家长治久安的必要保障。

随着社会的发展，社交礼仪逐渐从礼仪中分离出来，成为其中的一个分支，主要规范人们在交往过程中的行为，协调和约束人际关系。我们作为社会中的一员，每天都在和别人进行交往。在交往过程中，如何给对方留下一个好印象，如何与他人友好相处，如何才能在竞争中脱颖而出，获得理想的职位，如何在事业中获得成功……这些目标的实现，都离不开社交礼仪的恰当运用。因此，学习社交礼仪是非常必要的。对于即将步入职场的学生来说，除了掌握本专业的专业技能外，社交礼仪也成为他们的必修课。

高等职业教育要求既要重视以职业知识为重点的“基础教育”，又要重视以职业能力为重点的“职业教育”，还要加强学生分析问题和解决问题的能力。为适应这种形势的需要，我们组织编写了本书，旨在为学生提供一本既科学严谨，又简洁实用的教材。

本教材在编写过程中重点突出以下特点：

1. 体系完整、内容充实

本书全面涵盖了社交礼仪中的重要知识点，包括社交礼仪概述、个人形象礼仪、日常交往礼仪、公共礼仪、校园礼仪、会议与仪式礼仪、宴请礼仪、职场礼仪、婚丧寿庆礼仪和涉外礼仪。其中，涉外礼仪的相关知识融合到前面各章节中进行讲解，希望学生们通过相关知识点的对比理解，掌握中西方不同文化的礼仪差异。

2. 深入浅出、通俗易懂

我们在编写的过程中，理论概念力求少而精，力求做到行文流畅、简洁明快、易读易记，并对不易掌握的知识点进行举例说明，以便学生能够轻松快速地理解并掌握。

3. 图文并茂、内容活泼

为了便于学生阅读和理解，本书穿插了大量的精彩图片，用图文结合的方式来讲解社交礼仪的相关知识点，以加强学生对知识的感性认识，避免知识讲解的枯燥和呆板，使学生在轻松的环境中学习知识。

4. 面向就业、突出应用

本书紧扣高等职业教育培养应用型人才的要求，坚持以应用为原则，特别注重理论与

实践的结合,在教材中增加案例教学的比重,选取了大量与实际工作岗位相关的典型案例,使教学更加贴近行业和岗位的需要。此外,还增加了实训的内容,突出实训活动的实用性,尤其是详细的训练步骤和具体方法,具有很强的指导性。

5. 内容设计独特新颖

本书采用“项目—任务”的教学模式,每个项目均包括以下内容:

- 学习目标:在每个项目首部列出,便于学生对该项目的基本内容与重点一目了然。
- 案例导入:每个项目均从开篇案例入手,通过鲜活的案例资料来吸引和方便学生阅读和学习。
- 任务知识:介绍社交礼仪的基本理论知识,使学生通过学习,掌握社交礼仪的基本知识,懂得在社交场合如何有效地展现个人的风度。
- 练习题和实训题:在任务知识讲述完以后,根据所讲解的内容,设置了练习题和实训题,以检测学生知识的掌握情况,培养学生的实际操作能力。

此外,文中还穿插了读一读、想一想、知识角、提示等内容,以突出学生参与、师生互动的教学理念和方法。

本书由广西职业技术学院林玉琼、重庆城市管理职业技术学院梁利苹、广西职业技术学院黄碧雁担任主编,由广西职业技术学院黄旎妮、农素兰,广东交通职业技术学院邓烨、兰州职业技术学院景兰担任副主编,广西职业技术学院刘雪梅、贺泉莉、黄金燕、覃凤芬、蒋貽芬、广西机电职业技术学院李霞,河北工业职业技术学院康新英参与编写。在编写过程中,我们参考了大量的文献资料,在此,向参考过的文献的作者表示诚挚的谢意。

由于编写时间仓促,编者水平有限,书中难免存在疏漏与不当之处,敬请广大读者批评指正。

本书配有课后习题答案和精美的教学课件,读者可到北京金企鹅文化发展中心网站(www.bjjqe.com)下载。

编 者

2014年4月

“ 目 录 ”

项目一 社交礼仪概述	1
案例导入——问路	2
任务一 了解礼仪	2
一、礼仪的概念	2
二、礼仪的起源和发展	2
任务二 了解社交礼仪	4
一、社交礼仪的概念	4
二、社交礼仪的特征	4
三、社交礼仪的内容	6
四、社交礼仪的原则	7
五、社交礼仪的功能	9
六、社交礼仪的习成	10
案例分析	12
项目总结	12
课后习题	13
实训题	14
项目二 个人形象礼仪	17
案例导入——失败的商谈	18
任务一 熟悉仪容礼仪	18
一、头发的修饰	18
二、面部的修饰	21
三、手部的修饰	27
任务二 熟悉着装礼仪	28
一、着装的基本知识	28
二、男士着装	34
三、女士着装	39
四、香水的使用	46
任务三 熟悉仪态礼仪	47

一、站姿礼仪	47
二、坐姿礼仪	49
三、走姿礼仪	52
四、蹲姿礼仪	53
五、表情礼仪	54
六、手势礼仪	56
案例分析	57
项目总结	58
课后习题	58
实训题	59
项目三 日常交往礼仪	63
案例导入——社交聚会上碰壁的孙先生	64
任务一 了解见面礼仪	64
一、称呼礼仪	64
二、介绍礼仪	68
三、名片礼仪	73
四、握手礼仪	77
任务二 掌握交谈礼仪	81
一、交谈的话题	81
二、交谈的态度	84
三、交谈的语言	85
四、交谈的技巧	86
任务三 掌握电话礼仪	88
一、电话礼仪的基本要求	88
二、拨打电话的礼仪	88
三、接听电话的礼仪	90
四、使用手机的礼仪	91
任务四 掌握拜访礼仪	92
一、拜访的准备	92
二、拜访的过程	93
三、拜访的结束	95
任务五 掌握接待礼仪	95
一、认真准备	95
二、热情迎客	97

三、礼待宾客·····	100
四、礼貌送客·····	103
任务六 掌握馈赠与受赠礼仪·····	104
一、馈赠礼仪·····	104
二、受赠礼仪·····	106
三、国际交往中的馈赠常识·····	107
案例分析·····	110
项目总结·····	110
课后习题·····	110
实训题·····	113
项目四 公共礼仪·····	115
案例导入——比赛场上不和谐的手机铃声·····	116
任务一 出行礼仪·····	116
一、行路礼仪·····	116
二、乘坐公共交通工具的礼仪·····	118
三、驾车礼仪·····	121
任务二 公共场所礼仪·····	122
一、宾馆礼仪·····	122
二、商场购物礼仪·····	123
三、影剧院礼仪·····	124
四、舞会礼仪·····	125
五、观赛礼仪·····	126
六、医院礼仪·····	127
七、公园游玩礼仪·····	128
案例分析·····	129
项目总结·····	129
课后习题·····	130
实训题·····	131
项目五 校园礼仪·····	133
案例导入——大学课堂掠影·····	134
任务一 与教师交往的礼仪·····	134
一、课堂礼仪·····	134
二、办公室礼仪·····	136
任务二 与同学交往的礼仪·····	137

一、宿舍礼仪	137
二、同学间借用钱、物的礼仪	139
三、异性交往礼仪	140
任务三 校园公共场所礼仪	140
一、图书馆礼仪	140
二、食堂礼仪	142
三、大会或典礼礼仪	143
案例分析	144
项目总结	145
课后习题	145
实训题	146
项目六 会议与仪式礼仪	147
案例导入——一场不愉快的签字仪式	148
任务一 会议礼仪	148
一、会议的要素	148
二、会议组织礼仪	149
三、与会者礼仪	154
任务二 仪式礼仪	157
一、签字仪式礼仪	157
二、开业仪式礼仪	160
三、剪彩仪式礼仪	164
案例分析	168
项目总结	168
课后习题	169
实训题	170
项目七 宴请礼仪	173
案例导入——西餐的学问	174
任务一 宴请的基本礼仪	174
一、宴请的种类与形式	174
二、宴会准备礼仪	175
三、宴会进行时的礼仪	178
四、赴宴礼仪	178
任务二 中式宴请礼仪	179
一、中式宴请的桌次和座次礼仪	180

二、中餐上菜礼仪	182
三、中餐餐具的使用礼仪	183
四、中餐就餐礼仪	185
五、饮酒礼仪	185
任务三 西式宴请礼仪	186
一、西式宴请的座次礼仪	186
二、西餐上菜礼仪	188
三、西餐餐具的摆放和使用礼仪	188
四、西餐就餐礼仪	191
任务四 自助餐会礼仪	193
一、安排自助餐会的礼仪	194
二、享用自助餐的礼仪	195
案例分析	196
项目总结	197
课后习题	197
实训题	198
项目八 职场礼仪	201
案例导入——不善交谈的王先生	202
任务一 求职与面试礼仪	202
一、求职准备	202
二、面试礼仪	205
任务二 办公室礼仪	207
一、办公室环境礼仪	208
二、办公室言谈礼仪	208
三、同事关系礼仪	209
案例分析	210
项目总结	210
课后习题	211
实训题	212
项目九 婚丧寿庆礼仪	213
案例导入——婚礼上的意外	214
任务一 婚礼礼仪	214
一、婚前准备	214
二、婚礼仪式流程礼仪	215

三、新郎、新娘礼仪	216
四、宾客参加婚礼的礼仪	217
任务二 祝寿礼仪	218
一、祝寿准备	218
二、祝寿仪式礼仪	219
三、参加祝寿的礼仪	220
任务三 丧葬礼仪	220
一、丧葬的成因	220
二、丧葬的程序	221
案例分析	224
项目总结	224
课后习题	224
实训题	225
参考文献	227

项目一

社交礼仪概述

学习目标

- 了解礼仪的概念、起源和发展
- 了解社交礼仪的概念、特征和功能
- 明确社交礼仪的内容、原则和习成途径

引子

“人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁”，讲究礼仪能使人际关系更为和谐，能让社会生活更有秩序。随着现代社会人际交往的日益频繁，人们对社交礼仪的学习需求也日益增加。本项目将对礼仪和社交礼仪的基础知识，以及习得社交礼仪知识的途径进行介绍。

案例导入——问路

一个年轻人坐车去青海湖风景区旅游。天气炎热，他下车后走了很久还没到达目的地，且不知道自己距目的地还有多远。而这时，他已经感到口干舌燥、筋疲力尽。于是，他向从远处走来的一位老人问路：“喂，这里离青海湖还有多远呀？”老人冷冷地回了两个字：“无礼。”年轻人一听，心想：只有五里路了，再加把劲儿就到了。于是，他打起精神快速向前走去。

结果，这个年轻人走了好几个五里，仍不见青海湖的踪影，于是恼怒地骂起了那位老人。

问题：

老人为什么没有告诉年轻人到青海湖的距离？年轻人的哪些做法有失礼仪？

任务一 了解礼仪

一、礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中共同遵守的表示尊重、友好的行为规范和准则。礼仪作为一种行为规范，体现着对他人的敬意与尊重，要求人们自觉遵守社会公共道德，自觉尊重他人和尊重自己，自觉平等待人，自觉真诚守信，自觉注重仪表、谈吐等。

礼仪的内容非常丰富，具体表现在礼貌、礼节、仪表、仪式等方面。其中，礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的具体行为，如尊老爱幼；礼节是指人们在交往过程中表示尊重、问候、祝愿等的惯用形式，如握手等；仪表是指人的容貌、服饰、姿态等；仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动，如开业典礼等。

二、礼仪的起源和发展

（一）礼仪的起源

礼仪是人类文明的产物。从理论上讲，礼仪起源于为了维护“人伦秩序”、避免发生矛盾和冲突的一种需要。人类为了生存和发展，不得不以群居的形式生活在一起，在群居生活中，群居成员之间的关系必须妥善处理，例如，如何维持自然“伦理秩序”，如何进行劳动分工，如何分配食物等。这些由人们逐步积累和自然约定出的一系列的规则，就是

最初的礼。

从具体形式上讲,礼仪起源于原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动。这些活动是以祭天、敬神为主要内容的“礼”,是严格按照一定的程序和方式进行的,在历史发展中相应的规范和制度逐步完善,并最终产生了祭祀礼仪。随着对自然与社会关系认识的逐步深入,祭祀礼仪已不能满足人类日益发展的精神需要和现实关系调节需要。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为扩展到了各种人际交往活动中,进而产生了社会各领域的各种礼仪。



知识链接

握手礼的由来

在刀耕火种的时代,人类的祖先依靠群居打猎生存,到处都充满着危险。当不同部落的人相遇时,为了表示善意和友好,一方会向对方伸出一只手,且手心向上,以此表示自己手中没有石头或武器,而另外一方若也心怀善意,则会走上前摸摸对方伸出的手,以示友好。这种源于安全交往的需要而产生的动作沿袭下来,便发展成了今天的握手礼。

(二) 礼仪的发展

从历史发展的脉络看,礼仪在中国的演变经历了六个阶段,即萌芽与草创时期、形成时期、发展与变革时期、强化与衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期。

1. 萌芽与草创时期

原始社会中晚期至公元前 21 世纪是礼仪的萌芽与草创时期。这个时期内,人类逐渐开化,并在群体生活中逐步积累和约定出一系列秩序(具体表现为宗教礼仪和祭祀礼仪等),进而促进了原始礼仪雏形的形成。例如,当时的人们已经注意到尊卑有序、男女有别,在席位安排上,长辈在上、晚辈在下,男子在左、女子在右等。

2. 形成时期

夏、商、西周时期(公元前 21 世纪至公元前 771 年)是礼仪的形成时期。这个时期内,周朝五礼(即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)的确立代表着礼仪的基本形成。吉礼是指祭祀之礼;凶礼是指丧葬礼仪;军礼是指阅兵、出师等仪式;宾礼是指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;嘉礼是指婚礼、冠礼、饮食之礼、庆贺之礼等。

3. 发展与变革时期

春秋与战国时期(公元前 771 年至公元前 221 年)是礼仪的发展与变革时期。这个时期内,周朝的传统礼制出现了“礼崩乐坏”的局面,新的礼仪理论在孔子、孟子、荀子等思想家的推动下发展、革新。

4. 强化与衰落时期

从秦、汉朝至清朝末年（公元前 221 年至 1911 年）是礼仪的强化与衰落时期。这个时期的前期，尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪得到了强化；后期，随着清王朝政府的腐败和西方礼仪的传入，古代礼仪盛极而衰。

5. 现代礼仪时期

从辛亥革命以后至新中国成立（1911 年至 1949 年）是我国的现代礼仪时期。这个时期内，旧礼破新礼立，现代礼仪的帷幕被正式拉开，握手礼在中国逐渐流行。

6. 当代礼仪时期

新中国成立至今是我国的当代礼仪时期。这个时期内，我国的礼仪得到了全新的发展，各种现代礼仪逐渐规范并趋于完善。

任务二 了解社交礼仪

一、社交礼仪的概念

社交礼仪是指人们在人际交往活动中，用于表示尊重、友善的行为规范和准则。由于人际关系是通过人与人之间的交往和联系表现出来的，这些交往和联系得以正常进行，就需要用一定的行为规范来调节。社交礼仪正是在这种情况下产生的。随着社会的发展，社会成员的文明程度不断提高，讲究礼仪、注重礼貌，更是成为人们日常生活中必不可少的内容。

二、社交礼仪的特征

社交礼仪具有规范性、传承性、共同性、差异性、针对性和发展性的特点。

（一）规范性

社交礼仪是一种约定俗成的行为规范，是人们衡量他人是否敬人、判断自己是否自律的尺度，它约束着人们在各种交际场合的言谈举止，使人们的行为合乎成规。

（二）传承性

社交礼仪是人们在长期的生活和交往中，不断地弃旧扬新，传播、继承下来的，它保留了民族传统文化的本质内容，具有相对的稳定性。例如，尊老敬贤、婚嫁回门、婴儿抓周等都是我国传统礼仪习俗，至今仍深深影响着人们的思想和行为。

（三）共同性

社交礼仪是在人们共同生活的基础上形成的，集中反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯，因而能在一定范围内得到人们的共同认可和普遍遵守。

（四）差异性

礼仪是以一定的社会文化为基础的，因而不同文化背景孕育出的社交礼仪在内容和形式上均具有一定的差异。例如，不同民族的人们行见面礼的形式多种多样，有的拥抱，有的握手，有的双手合十，有的手抚胸口等。



【经典实例】

接饮料遭冷遇

一次，张萌随公司到中东地区某国考察，抵达目的地后，东道主热情地为他们举办了招待宴会。席间，为了表示敬意，主人拿出当地的特产饮料招待每位客人。当主人恭敬地将一杯饮料递给张萌时，张萌习惯性地伸出左手去接饮料。主人见状，满脸怒容地将饮料重重地放在了餐桌上，没有理睬张萌。

原来，中东地区的很多国家信奉伊斯兰教，按照伊斯兰教习俗，左手是不洁净的，在人际交往中，若用左手递接物品，则是对交往对象的不尊重。张萌不了解这一忌讳习俗，伸出左手去接主人递来的物品，犯了中东地区习俗礼仪大忌，因而遭到了冷遇。

（五）针对性

针对性是指根据不同的社交对象、场合和时间，运用相应的礼仪规范。例如，同样是握手，但握手的方式却男女有别。男士与男士行握手礼，双方都可主动一些；但如果一方是女士，则应等女士先伸出手，男士才能伸手与之相握，而不能过于主动，否则会显得唐突。

（六）发展性

社交礼仪会随着时代的进步而不断发展和完善。例如，随着手机和 e-mail 的广泛使用，人们逐渐采用短信、电子贺卡等形式来发送节日的问候与祝福，因而产生了通信礼仪，这就是社交礼仪不断发展的具体表现。

三、社交礼仪的内容

社交礼仪的内容主要包括个人礼仪、日常交往礼仪、公共礼仪、校园礼仪、会议与仪式礼仪、宴请礼仪、职场礼仪和婚丧寿庆礼仪八个方面。

（一）个人礼仪

个人礼仪是指人们塑造外在形象和提升内在气质的礼仪规范，主要包括仪容礼仪（如头发、面容的修饰等）、着装礼仪（如西装或套裙的选择与搭配、佩饰的选用等）和仪态礼仪（如站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、手势等）。

（二）日常交往礼仪

日常交往礼仪是指人们在日常生活中与他人沟通、交往时应遵守的礼仪规范，主要包括见面礼仪（如称呼、介绍、名片、握手方面的礼仪）、交谈礼仪（如交谈的原则、话题、态度、语言、技巧等）、电话礼仪（如拨打电话的礼仪、接听电话的礼仪、使用手机的礼仪等）、拜访礼仪（如拜访的准备和过程等）、接待礼仪（如接待准备、迎候、乘车、引导、待客座次、奉茶等方面的礼仪），以及馈赠与受赠礼仪。



（三）公共礼仪

公共礼仪是指人们置身于公共场合时应遵守的礼仪规范，主要包括出行礼仪（如行路、乘坐公共交通工具、驾车方面的礼仪）和公共场所礼仪（如宾馆礼仪、商场购物礼仪、影剧院礼仪、舞会礼仪、观赛礼仪、医院礼仪、公园广场礼仪等）。

（四）校园礼仪

校园礼仪是指学生在校园内与他人进行交往时应遵守的礼仪规范，主要包括与教师交往的礼仪（如课堂礼仪、办公室礼仪等）、与同学交往的礼仪（如宿舍礼仪、同学间借用钱物的礼仪、聚会礼仪、异性交往礼仪等），以及校园公共场所礼仪（如图书馆礼仪、食堂礼仪、大会或典礼礼仪等）。

（五）会议与仪式礼仪

会议是指人们为了解决某个共同的问题或出于不同的目的聚集在一起进行讨论、交流的活动。会议礼仪是指人们在主办、主持或参加会议时应当遵守的礼仪规范，主要包括主办方礼仪、主持人礼仪、发言者礼仪。仪式礼仪是指各方人员在举行各种仪式的活动中应遵循的礼仪规范。常见的仪式礼仪包括签字仪式礼仪、开业仪式礼仪和剪彩仪式礼仪。