

高等职业教育“十三五”规划教材

社交礼仪与交往艺术

(修订版)

主 编 张 彤
副主编 郝凌霞 王桂英
参 编 赵晶晶 李 洋 李 红
于 妍 李 黎 张亚楠
张 楠 薛 颖
主 审 李开广

 北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪与交往艺术 / 张彤主编. —2 版 (修订本). —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 5

ISBN 978 - 7 - 5682 - 4032 - 1

I. ①社… II. ①张… III. ①社交礼仪 - 高等职业教育 - 教材
IV. ①C912

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 103021 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市天利华印刷装订有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 13.25

字 数 / 264 千字

版 次 / 2017 年 5 月第 2 版 2017 年 5 月第 1 次印刷

定 价 / 28.00 元

责任编辑 / 武丽娟

文案编辑 / 武丽娟

责任校对 / 周瑞江

责任印制 / 施胜娟

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前 言

中国是文明古国、礼仪之邦，继承和发扬民族优良传统是每一个教育工作者应尽的责任。社交礼仪是人们进行社会交往活动的重要指导，是社会道德文化的外在表现。社会生活中礼仪渗透在各个方面，它直接地反映着一个国家的国民素质。社交礼仪教育不仅是素质教育的需要，而且是社会文明进步的需求。知书达礼，以礼待人，是当代大学生必须具备的基本素质。对大学生进行社交礼仪教育，具有跨时代、跨世纪的特殊意义。

本书是结合大学生基本素质现状及课程教学的需要而编写的。目的在于加强大学生文明礼仪教育，帮助大学生全面、快捷地掌握社会交往中必备的礼仪知识与技巧；体会礼仪内涵，提高人文素质；增强职业礼仪和社会交往能力，能够在各种场合举止得体、行为规范；进而使他们能够为推进社会主义精神文明建设、构建和谐社会做出贡献。

本书的特点为实用、新颖、全面、通俗易懂。为了增加教材的实用性，编写人员经过多次交流与研究，在风格体例上做了一些尝试，遵循高职教育的特点；在教学过程中，注重理论学习与实践教学相结合，文明礼仪与就业能力相统一。全书以社交礼仪的日常规范为主线，按照社交礼仪的内容设计项目，对常见的社交礼仪知识的细节与技巧进行了介绍，并加入了实训项目，具有一定的指导性和操作性。

本书由保定职业技术学院张彤担任主编；郝凌霞、王桂英担任副主编；赵晶晶、李洋、李红、于妍、李黎、张亚楠、张楠、薛颖等教师参加编写。各项目的分配为：概述由王桂英编写，项目一由张亚楠编写，项目二由郝凌

霞编写,项目三由李黎编写,项目四由李红编写,项目五由张彤、薛颖共同编写,项目六由张彤、赵晶晶共同编写,项目七由于妍编写,项目八由李洋、张楠编写。全书由主编统稿,由保定职业技术学院李开广教授担任本书的主审。

在本书的编写过程中,我们参考了许多专家、学者的论述,采纳了一些有启发性的观点并参考了一些有价值的资料。但由于作者精力、水平有限,书中难免存在不足之处,敬请专家及广大读者提出宝贵意见,我们会及时修正。

目 录

礼仪概述	(1)
项目一 仪表礼仪	(15)
任务一 仪容修饰	(15)
任务二 服饰佩戴	(21)
任务三 仪态礼仪	(30)
项目二 会面礼仪	(38)
任务一 称呼与问候礼仪	(38)
任务二 握手与鞠躬礼仪	(44)
任务三 介绍与名片礼仪	(49)
任务四 电话与微信礼仪	(56)
项目三 拜访与接待礼仪	(64)
任务一 拜访礼仪	(64)
任务二 接待礼仪	(70)
任务三 交谈礼仪	(75)
项目四 聚会礼仪	(83)
任务一 中餐宴会礼仪	(83)
任务二 西餐宴会礼仪	(90)
任务三 自助餐礼仪	(96)
任务四 舞会礼仪	(101)

项目五 会议礼仪	(107)
任务一 会议筹备工作礼仪	(107)
任务二 会议座次排序	(110)
任务三 会议中服务礼仪	(113)
任务四 参加会议人员礼仪	(117)
任务五 各种类型会议礼仪	(120)
项目六 商务礼仪	(129)
任务一 商业洽谈礼仪	(129)
任务二 销售礼仪	(137)
任务三 签字仪式礼仪	(143)
任务四 庆典仪式礼仪	(148)
任务五 商务剪彩礼仪	(153)
项目七 公共礼仪	(157)
任务一 公共场所礼仪	(157)
任务二 校园礼仪	(164)
任务三 行走礼仪	(170)
任务四 乘坐交通工具礼仪	(174)
项目八 面试礼仪	(183)
任务一 面试前的礼仪准备	(183)
任务二 面试中的现场礼仪	(190)
任务三 面试结束后的礼仪	(198)
参考文献	(203)

礼仪概述

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌，是社会文明的标志。中国作为东方文明古国和东方文化的发源地，素有“礼仪之邦”的美誉。人们数千年来对文明的不懈追求，形成了丰富多彩的东方礼仪文化。

在中国走向世界的今天，礼仪更成为人们社会生活中不可或缺的内容。礼仪修养是现代文明人必备的基本素质，也是社会交往的重要条件。

一、礼仪的起源与发展

人类学、考古学、历史学的研究表明，礼仪文化源远流长，它伴随着人类的诞生而产生，伴随着人类的发展而走向成熟。

（一）礼仪的起源

1. 从理论上说，礼仪产生于社会生活

人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，必须以群居的形式相互依存。在群体生活中，男女有别，老少有异，人们逐步积累和约定出一系列的“人伦秩序”，这就是最初的礼。

人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，难免会发生矛盾和冲突。为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼，按照一定的规则和顺序妥善处理矛盾。

2. 从仪式上说，礼仪起源于原始祭祀活动

早期的人类对于自然界中的许多现象如电闪雷鸣、洪涝灾害等无法解释，从而产生了恐惧和敬畏的心理，希望通过以祭天、敬神为主要内容的祭祀活动来表达对神灵的恭敬与顺从。

这些祭祀活动的规范和制度在历史发展中逐步完善，正式形成了祭祀礼仪。进入文明社会后，祭祀礼仪扩展成了社会各个领域中的各种礼仪。

（二）中华礼仪的发展

中国自古就以礼仪之邦闻名于世，中华礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。漫长的礼仪发展史大致可以分为以下几个时期：

1. 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪以前）

礼仪起源于原始社会，在原始社会中晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包

括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪、区别部族内部尊卑等级的礼制、为祭天敬神而确定的一些祭祀仪式、在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前21世纪—前771年)

人类进入奴隶社会后,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成了符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多修撰于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》是我国最早的礼仪学专著。在汉代以后2000多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前771—前221年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究并促进了礼仪的发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。倡导“仁者爱人”,强调人要有同情心,人与人之间要相互关心,彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做是做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看做是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为“礼”会关系到国家的生死存亡。

4. 强化时期:秦汉到清末(公元前221—公元1911年)

在我国长达2000多年的封建社会里,尽管在不同的朝代,礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,却有一个共同点,就是一直被统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往,桎梏思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,内容大致涉及国家政治的礼制和家庭伦理的礼制两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范与制度,受到了强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行

了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时中国还接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准与价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入了社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际往来的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

二、礼仪的含义

“礼之名,起于事神。”《说文解字》解释:“礼,履也,所以事神致福也。”“礼”字的本意是敬神,是向神表示敬意的活动,后来由祈神转为敬人。礼的活动都有一定的礼节、仪式。凡是把内心的尊敬之情,通过美好的礼节、仪式等表达出来的行为就是礼仪。

社交礼仪是人们在各种社会交往中,约定俗成的、应当共同遵守的律己敬人的行为规范和准则,是交往的艺术。

现代社交礼仪的内涵极为丰富,具体表现为礼貌、礼节、仪式等。

1. 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中表示敬重、友好的言谈和行为,是一个人在待人接物时的外在表现。

礼貌包括礼貌语言和礼貌行为两个部分。礼貌语言是一种有声的语言,要求人们说话和气,言谈得体,不讲脏话和粗话;礼貌行为是一种无声的语言,需要通过人们的仪容、仪表、仪态来体现。礼貌侧重表现人的品质和修养,是一个人的道德品质修养最简单、最直接的体现,也是人类文明行为最基本的要求。

交往时讲究礼貌,有助于人们建立相互尊重和友好合作的新型关系,缓解并避免某些不必要的冲突。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,相互尊重已成为日常的行为规范。礼貌是礼仪的基本内容,是礼仪的重要表现,是礼仪的内在原则规范,是文明社会的起码要求。

2. 礼节

礼节是指人们在社会交际过程中,相互表示问候、致意、迎送、祝颂、尊敬、慰问、哀悼等意愿的惯用形式,是与对他人态度的外在表现有关的行为规则,是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体表现方式。

礼节往往是从向他人表示敬意的仪式方面表现出来的,像点头致敬、鞠躬、握手、吻手和接吻等均属于礼节的形式。礼节是礼貌的具体表现方式,它渗透在社会生活的各个方面,是约定俗成的“法”。

礼貌与礼节是相辅相成的,没有礼节,就无所谓礼貌。有了礼貌,就必然伴随着具体的礼节行为。礼节在社会实践中进一步程式化、规范化,就形成了仪式。

3. 仪式

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序的、规范化的活动,是礼节进一步规范的表现。人们在社会交往过程中或是在组织开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,从而体现出对某人或某事的重视等。如结婚仪式、开业仪式、签字仪式、颁奖仪式、欢迎仪式等。

仪式是一种重大的礼节。在中国古代,仪式的应用范围很广。凡是重大的活动,如帝王上朝、官员升堂或出行,以及祭祀鬼神、庆祝节日等,都要举行各种仪式。人们通过仪式,可以表达一定的思想、情感或愿望。

在现代礼仪中,仪式主要应用于重大的庆祝活动以及国际交往等;人与人之间交往的礼节,有越来越简化、灵活、实用的趋势。这是人与人之间关系趋向平等的体现,也是社会文明进步的体现。

总之,礼貌、礼节、仪式都是礼仪的具体表现形式,它们是相互联系的。礼貌是礼仪的基础和内在原则规范,是礼节的规范和要求;礼节是礼仪的基本组成部分,是礼貌的惯用形式和具体体现;礼仪是对礼貌、礼节、仪式的统称,在层次上高于礼貌、礼节和仪式,其内涵更深、更广,是表示礼貌与敬意而举行的隆重仪式和程序,是通过礼貌、礼节、仪式体现出来的。从本质上讲,它们都是为了表示尊敬、友好。

三、礼仪的特征

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的行为规范体系,是一种治人之道,属于一种社会管理活动;它具有规范性、文明性、普遍性、差异性、发展性、传承性等鲜明的特征。

(一) 规范性

礼仪是在社会实践中,特别是在人际交往过程中形成的待人接物的行为规范,这种规范是约定俗成的。就像使用不同语言的人为了互相沟通和理解,必须寻求一种共同的语言一样,人们也需要寻求一套大家都认可的表示尊敬他人和自尊的礼仪规范。这种礼仪可以细化到日常生活和职业活动的方方面面,规范着人们的思想理念、言辞话语、行为举止,使人们减少摩擦、增进感情。任何不符合这种规范的做法,都将被视为无礼。因此,任何人要想在交际场合受到欢迎,都必须遵守礼仪规范,并表现得彬彬有礼。

（二）文明性

礼仪是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了对文明的追求，例如亚当夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果，从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神，从战争到和平……尤其是文字的发明，使人类能够运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的宗旨是尊重，包括对人和对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机、自然、和谐地融合在一起的，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，比如待人接物热情周到、彬彬有礼；人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处，体现出了人们在日常生活中的文明、友好；注重个人卫生，穿着适合得体，见人总是微笑着问候致意，礼貌交谈，使用文明用语，都体现出了人们的品行修养。总之，礼仪是人们内在涵养与外在文明表现的综合体现。

（三）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。远古时期，人类为了求生存要祭神明以求保护，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，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福。这实际上是人类一种美好愿望的寄托。

现代社交礼仪的内容已渗透到了社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活，礼仪活动无处不在。大到一个国家的国庆庆典，小到一个公司的开张志禧，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，遵守一定的礼仪行为准则。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。

（四）差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范，它的运用要受到时间、地点和环境的约束；同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。这就是礼仪差异性的体现。

礼仪的差异性首先表现为民族差异性。各民族的习俗礼仪都凝结着本民族、本地区人民的文化情结，人们严格遵循，苦心维护，难以改变。在不同的国家，礼仪的表达方式更是不同。比如在人们常见的国际交往礼仪中，见面礼节就各不相同，有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼、碰鼻礼等。

礼仪的差异性也表现在地域差异上。有些礼仪表达的方式和内容，在甲地与乙地可能会截然不同。“十里不同风，百里不同俗”。

礼仪的差异性还表现在礼仪的等级差别上。对不同身份地位的对象应施以不同的礼仪。比如宴会之间就会因招待对象的身份地位高低不同而在规格上有很大差别。

（五）发展性

每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程，并不存在僵死不变的永恒

模式。

随着时间的推移、时代的前进、社会的进步,礼仪在不断发展、丰富和完善。礼仪总是体现着时代要求和时代精神,因此会随着时代的发展而产生差异。世界各国都很重视礼仪改革,现代礼仪发展变化的趋势使礼仪活动更加文明、简洁和实用。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由于时代进步产生的新生事物。

随着国家对外交往的扩大,各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透,传统礼仪被赋予了许多新鲜的内容。西方礼仪文化被引入中国,使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上,发生了更文明、更简洁、更实用的变化。礼仪规范更加国际化,礼仪也向着符合国际惯例的方向变革与发展。

(六) 传承性

礼仪是一个民族或一定地域的人们在长期的历史发展过程中逐渐形成并世代相传的传统文化的重要组成部分。

礼仪形成本身是个动态发展的过程,是在风俗和传统变化中形成的行为规范。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、本民族以往的礼仪成果的扬弃,就不可能形成当代礼仪。作为人类文明的一种积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成了自己的民族特色,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,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应当是扬弃地继承,才能更好地发展。

四、礼仪的作用

1. 规范交往行为

在社会生活中,礼仪是人们相互交往的行为准则,制约着人们的态度和动机,规范着人们的行为方式,维护着社会的正常秩序,在社会交往中发挥着巨大的作用。任何人,不论身份高低、职位大小、财富多寡,只有他的行为符合礼仪要求,才能被人们认可,反之就会受到否定甚至指责。只有讲究礼仪,在社会交往中对他人以礼相待,才能赢得对方的好感与尊重,使彼此的交往产生良好的效果。反之,言语不当,举止失范,就会失礼于人,被对方厌恶和反感,就必然会影响交往的正常进行,甚至带来事业上的损失。

不同国家、民族、行业的礼节仪式都有其独特性,当我们进入不同地域或不同领域时,必须先了解那里的礼仪习俗和行为规范,并按照这些习俗和规范来约束自己的言行。

2. 协调人际关系

礼仪以建立和谐的人际关系为目的,具有协调人际关系的作用。从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器;人们在交往时按礼仪规范去做,可以使个人在交际

活动中充满自信，胸有成竹，处变不惊；也能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此的了解与信任，建立友好合作的关系。一般来说，人们受到尊重、礼遇、赞同和帮助就会产生吸引心理，形成友谊关系，反之会产生敌对、抵触与反感，甚至憎恶的心理。

在现代生活中，人们的关系错综复杂，会突然发生冲突，甚至会导致有的人采取极端行为。礼仪有利于使发生冲突的人保持冷静，缓解已经激化的矛盾。如果人们都能够自觉地遵守礼仪规范，按照礼仪规范约束自己，就可以使彼此的感情得以沟通，建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而造就和谐、完善的人际关系，从而有利于各种事业的发展。

3. 提高自身修养

礼仪是一种高尚、美好的行为方式，它可以净化人的心灵，陶冶人的情操，提高人的品位和修养。一个人讲究礼仪，会使自己变得心胸豁达、谦虚诚恳、遵守纪律、乐于助人。在礼仪的熏陶下，人们的修养会自觉地提高，会匡正缺点，完善个人形象，使自己成为一个道德高尚的人。

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，而且反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，有道德才能高尚，有教养才能文明。这也就是说，通过一个人对礼仪运用的情况，可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

4. 塑造良好形象

讲究礼仪有助于塑造良好的个人形象和组织形象。无论是一个国家、一个民族、一个组织乃至个体，只要与外界交往，就需要思考一个问题以什么形象出现。所谓形象，就是双方在对方心目中形成的综合化、系统化的印象。一个人的音容笑貌、言行举止、着装打扮乃至气质修养，都是形象的构成要素，而礼仪在这些方面都有详尽的规范。因此，学习礼仪，运用礼仪，有益于人们更规范地维护个人形象，更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

良好的组织形象是任何组织追求的目标。良好组织形象的塑造处处都需要礼仪。人们往往会从某一个职工，某一件小事上，衡量一个企业的可信程度、服务质量和管理水平。讲究礼仪有利于树立良好组织形象，提高企业服务的水平和信誉，使企业在竞争中处于优势地位。

5. 建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要载体和标志。正如古人所云：“礼义廉耻，国之四维”，礼仪是立国的精神要素之本。讲究礼节礼仪，注重文明礼貌，有利于促进社会主义精神文明建设，提高中华民族的整体素质，构建一个和谐的社会环境，促进各项事业的发展。

礼仪作为衡量社会文明进步的尺度,体现着人们的道德理想和精神追求,代表着人们的社会价值观和健康的生活方式,是形成相互尊重的人文氛围、推动精神文明建设的有效保证。一位哲人说过:“一个没有社会公德的民族是个危险的民族,而一个拥有良好社会公德的民族是一个充满希望的民族。”遵守礼仪,应用礼仪,有助于净化社会的空气,提升个人乃至全社会的精神文明。

6. 促进国际交流

随着我国改革开放的深入和社会主义市场经济体制的确立,我国经济发展要和国际接轨。提倡讲究礼仪礼节,做到文明礼貌,并提高中华民族整体的文明礼貌素质,会构造一个和谐的社会环境和人际关系,吸引更多的外资投入,促进国际贸易往来,从而推动经济建设的发展。

尊重国际礼仪和交际礼节,尊重各国人民的风俗习惯,是我国对外活动的一贯做法。它反映了我国维护世界和平、加强国际友好合作的真诚希望。

五、社交礼仪的原则和惯例

(一) 社交礼仪的原则

各种社会交际往来活动自始至终都有一些普遍性、共同性、指导性的规律可循,这就是礼仪的原则。遵守现代礼仪是现代人实现自身价值的重要手段和途径,是人类精神文明的重要体现。在现代社会人们只有讲究礼仪,才能建立起良好的合作关系,才能得到帮助并被群体接纳;个人的能力、才华、业绩、成就和形象,才能得到社会的认可和好评。

1. 平等原则

礼仪所涉及的平等,主要是指道德和人格的平等。平等是人与人之间建立良好关系的前提和必要条件,是现代礼仪的首要原则。

每个人的人格都是平等的,应该受到尊重,任何人没有凌驾于他人之上的特权。在与人交往时要做到:不傲慢骄狂,不自以为是,不目空无人,不以貌取人,不以势压人,待人彬彬有礼、热情大方、平等谦虚,对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇,不看客施礼、厚此薄彼;不低三下四、曲意逢迎、轻浮谄谀;要不卑不亢,既表现出对对方的尊重,又不卑躬屈膝。

2. 尊重原则

相互尊重是礼仪的基本原则,是礼仪的灵魂,是礼仪的重点和核心。古人云:“恭敬之心,礼之端也。”

在社会交往中,尊重是相互的。人与人之间的和谐关系,只有在相互尊重的过程中才能逐步建立起来。在交际活动中,要与交往对象互谦互让,互尊互敬,友好相待;对交往对象要重视、恭敬。要常存敬人之心,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊

严，更不能侮辱对方的人格。可以说，掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。

尊重原则还包括尊重习俗禁忌。《礼记》中说：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”

3. 诚信原则

在社交中要赢得对方的信任、尊重，必须真诚、讲信用。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心真意的友善表现，要求人们在交往中应该发自内心地尊重别人，表里如一。不对别人说谎，不虚伪，不侮辱他人。

信用即讲信誉。孔子说：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”在社交场合，尤其要讲究信用，要守时守约。与人约定好时间的约会、会见、会谈、会议等，绝不应拖延迟到；与人签订的协议、约定和口头答应的事，要说到做到，言必信，行必果。所以在社交场合，如果没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反而会落个不守信的恶名，永远失信于人。

4. 宽容原则

一般来说，交往双方的心理总存在一定的距离与不相容的心理状态，这种差异会在交往者之间产生思想隔膜，甚至会使双方关系僵化。要想缩小这种心理上的差异，使人與人之间能多一份和谐、一份信赖，就必须时刻心怀宽容。

宽容就是宽宏大量，能容忍他人的个性、行为，甚至原谅他人的过失。不处处苛求别人，在与人交往时严于律己，宽以待人，对别人的困难和要求要多体谅、多理解，不要求全责备、斤斤计较。在与人相处时，要学会为他人着想，善解人意；要心胸开阔、光明磊落、宽宏大量，不能小肚鸡肠、咄咄逼人；语言要平和，态度要亲切，侍人要真诚，要允许他人有自由的空间、独立的人格、独特的思考，允许他人有与自己不同的判断，对于不合自己心意的行为要能够耐心容忍，容忍别人的不同见解，不苛求别人与自己完全保持一致。

5. 自律原则

古人云：“己所不欲，勿施于人。”自律是对待自己的要求，是礼仪的基础和出发点。其中最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检验。

礼仪规范是为了维护社会生活的稳定而形成的。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守礼仪的义务，都要用礼仪去规范自己的一言一行、一举一动，都必须无条件地遵守礼仪。如果违背了礼仪规范，会受到社会舆论的谴责，交际也就难以成功。

6. 适度原则

适度原则是指人们在运用礼仪时，要具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰如其分。既要合乎礼仪规范，又要把握分寸，适度得体，避免过犹不及。分寸感是礼仪实践的最高技巧，适度才会使人感到真诚，适度才能使人感到平等。如果做过了头，

就会让人怀疑另有目的;如果做得不到位,又会使人感到缺乏敬人的诚意。

遵循适度的原则主要有以下方面的要求:

- (1) 感情适度。与人交往,要不卑不亢,彬彬有礼,热情大方,不要轻浮。
- (2) 谈吐适度。与人交往,要热忱友好,不要虚伪客套;要坦率真诚,不要言过其实。
- (3) 举止适度。与人交往,要优雅得体,不要矫揉造作;要尊重习俗,不要粗俗无理。
- (4) 装扮适度。衣着打扮要与本人身份、地位、条件、所处环境、时节相适应。
- (5) 距离适度。与人交往时,要保持适度的距离,不要过于亲近。

(二) 国际交际惯例

基本的国际惯例是对外交往中必须依照遵循的规矩。特别是在涉外活动中遵守国际惯例,不仅是为了体现其自身的良好教养,而且是为了确保自己所参与的涉外活动得以顺利地进行。

国际社会的交际惯例主要有下述几项:

1. 热情有度

热情有度,即对待对方既要表现得热情友好,又要把握好对待对方热情友好的具体分寸。切勿使自己对待对方的热情友好程度超出了对方所能接受的界限,而令对方感到不快,甚至会给对方添麻烦。

交往中需要把握好的热情有度之中的“度”,具体体现在下面三个方面:关心有度、批评有度、交往有度。

2. 尊重隐私

所谓尊重隐私,主要是提倡在国际交往中主动尊重每一位交往对象的个人隐私,不询问他人的秘密,不打探其不愿公开的私人事宜。目前,在国际社会中,是否尊重隐私已成为一个人在待人接物方面有无个人教养的基本标志。

在涉外交往中,尊重隐私具体表现为人们在交谈中的“八不问”:不问收入支出,不问年龄大小,不问恋爱婚姻,不问身体健康,不问家庭住址,不问个人经历,不问信仰政见,不问所忙何事。

3. 信守约定

在国际社会里,人们十分重视交往对象的信誉,讲究“言必信,行必果”。信守约定,就是与此相关的一条重要的国际惯例。它的含义是指人们在国际交往中,必须严肃认真地遵守自己的所有正式承诺,说话必须算数,许诺必须兑现,约会必须如约而至。在一切与时间有关的约定中,必须一丝不苟。只有这样,才能取信于人。信守约定,对基层公民而言,主要有两个方面的问题应予重视:慎重许诺,严守约定。

4. 女士优先

女士优先,是国际社会尤其是西方国家所通行的交际惯例之一。它是指在一切社会

场合中，每一名有教养的成年男子都要积极主动地用实际行动去表示自己对女士的尊敬之意，并应想方设法地在具体行动上为女士排忧解难。外国人普遍认为，一名男子如果不践行“女士优先”的惯例，便是没有教养的。

在社交场合，“女士优先”主要表现：尊重女士，照顾女士，关心女士，保护女士。

六、大学生学习社交礼仪的意义和方法

（一）学习社交礼仪的意义

身居礼仪之邦，应为礼仪之民。知书明礼，以礼待人，应是当代大学生的基本素养。对大学生进行社交礼仪教育和大学生主动自觉地学习礼仪、运用礼仪具有特殊意义。

1. 有利于大学生与他人建立良好的人际关系，形成和谐的心理氛围，促进身心健康

任何社会的交际活动都离不开礼仪，而且人类越进步，社会生活越社会化，人们也就越需要礼仪来调节社会生活。礼仪是人际交往的前提条件，是开启交际生活大门的钥匙。

良好的人际交往有助于大学生提高自信和自尊，降低挫折感，缓解内心的冲突和苦闷，宣泄愤怒、压抑和痛苦，减少孤独、寂寞、空虚等。这些都十分有益于大学生的身心健康，能够最大限度地避免不良情绪的产生，也能使不良情绪得到有效的排遣。

同时，社交礼仪本身就是一种特殊的语言，大学生掌握了社交礼仪的基本知识，能够顺利地开启各种交际活动的大门并建立起和谐融洽的人际关系。这不仅是形成良好的社会心理氛围的主要途径，而且对大学生个体而言，具有极其重要的心理保健功能。

2. 有利于促进大学生的社会化，提高其社会心理承受力

人在社会化过程中，需要学习的东西很多，而社交礼仪教育是一个人在社会化过程中需要学习的必不可少的重要内容。任何一个生活在某一礼仪习俗和规范环境中的人，都会自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉地接受社会礼仪约束的人，就被人们视为“成熟的人”“符合社会要求的人”。反之，一个人如果不能遵守社会生活中的礼仪要求，就会被视为“幼稚”“异类”，就会受到人们的排斥，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束。

大学生堪称“准社会人”，有一种强烈的走向社会的需要，但又普遍存在一些心理困惑，比如，如何进行自我形象设计、如何参与面试、如何尽快地适应社会生活；走上工作岗位后如何与领导、同事打交道，如何建立良好的人际关系等。大学生通过社交礼仪的学习，可以掌握符合社会要求的各种行为规范，不仅可以满足大学生走向社会的需要，更好地促进大学生社会化；而且可以培养大学生适应社会生活的能力，提高其社会心理的承受力。