

全国职业技能培训教材

交际礼仪

(公共关系专业)



中国劳动出版社

2.3

全国职业技能培训教材

交际礼仪

(公共关系专业)

劳动部教材办公室组织编写

中国劳动出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

交际礼仪/劳动部教材办公室组织编写;李选友主编.

北京:中国劳动出版社,1995

全国职业技能培训教材:公共关系专业

ISBN 7-5045-1733-X

I. 交… I. ①劳… ②李… III. 心理交往-礼仪-职业-培训-教材 IV. ①K891 ②C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 07394 号

交 际 礼 仪

(公共关系专业)

劳动部教材办公室组织编写

责任编辑 胡长建

中国劳动出版社出版

(100029 北京市惠新东街1号)

北京怀柔东茶坞印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行

1995年6月第1版 1995年10月北京第1次印刷

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 7

字数: 149 千字 印数: 5000

定价: 7.20 元

内 容 简 介

本书共分九章，内容有：交际礼仪概述；交际礼仪人员的礼仪素质；交际礼仪的基本原则；日常交际礼节；一般服务礼节；公关场合的交际礼仪；交际礼仪语言；宗教礼仪及我国民俗礼仪、同外宾、台港澳人士交际礼仪；礼仪实习。该书内容涉及面广，实用性强，既可作为各类职业技能培训的教材，也可作自学读物。

说 明

我国素有礼仪之邦之称，历来重礼讲礼。在改革开放日益深化，市场经济迅速发展的今天，人们社交活动日见频繁，社交礼仪已成为人们相互间沟通思想、联络感情、调节人际关系的重要手段，也是社会精神文明的重要标志。因此，把我国健康有益的传统礼仪和礼节继承下来，并借鉴和吸收外国文明实用的礼仪和礼节，向从事和即将从事公关实务、社会交际的工作人员及青年学生传授一些常用的中外礼仪和礼节常识，就成了我们编撰《交际礼仪》这本教科书的宗旨。

本书介绍了常用的礼仪和礼节。公关人员在涉及政治、经济、文化、教育、科技、体育等交际场合，可按照礼仪和礼节规范的言行，交流感情，传递信息，促进合作，以改善人际关系，完成公关实务。

交际礼仪的实施，关键在于人，在于人的素质，所以，在介绍和学习礼仪礼节知识中，不能离开社会文明、精神文明教育及公关人员角色素质的培养。唯其如此，才能使他们成为素养良好、气质高雅、礼貌周全、交际有方的人才，以适应当代公关交际活动的需要。

本教材适合各类中专、技校、职业技术学校、就业训练中心及公关培训班作教学、自学用书。

本书由李选友、孙远超、许传荣、朱江、陈荷秀、朱中清编写，主编李选友；刘希彬、陈传松审稿。

前 言

大力发展职业培训事业，是改革开放、促进经济发展、适应社会主义市场经济的需要，是实现社会主义现代化的一项战略任务。就业训练是职业培训不可缺少的组成部分。《劳动法》规定：“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”因此，就业训练工作不仅是对待业求职人员进行基本的职业技能训练，创造就业条件，使他们成为具有良好的职业道德、有一定专业知识和生产技能的劳动者，而且对提高职工队伍的素质起着重要作用。

要做好就业训练工作，~~搞好教材建设~~是关键的一环。教材建设是职业培训和职业考核鉴定的一项基础性工作。有了好的教材，才能建立起规范的职业培训制度和实施职业技能考核鉴定。

为了加强教材建设，~~解决就业训练及初级职业技能培训~~所需要的教材，使就业训练工作逐步走向规范化，自1986年7月以来，中国劳动出版社会同劳动部有关司局委托部分省、市劳动人事部门（劳动服务公司），多次组织编写了适合初中毕业以上文化程度的青年使用的就业训练教材。共有烹饪、食品糕点、宾馆服务、商业经营、美容美发、公交客运、土木建筑、服装、钟表眼镜修理、无线电修理、家用电器修理、机械、纺织、丝织、针织、幼儿保教、会计统计、造纸、玻璃制造、汽车修理、化纤、广告装璜、胶鞋制造、轧钢、电工、

化工、陶瓷、制冷技术、印刷、林业、粮食、塑料加工、物资仓库保管、酿造、制糖、锅炉、办公自动化、茶叶加工、煤矿、公共关系、机电维修等 40 余个专业及《职业道德》、《就业指导》、《法律常识》三门公用教材，共计 200 余种。

这些教材也适合职业学校、转岗培训及社会团体办学使用。

为了加强学员的动手能力和处理实际问题的能力，专业课教材突出了操作技能的传授，力求把经过培训的人员培养成为有良好职业道德、遵纪守法、有一定专业知识和生产技能的劳动者。

编写教材既是一件艰苦的事，也是一件光荣的事，谨向为编写教材付出辛勤劳动的有关同志表示衷心的感谢！

百年大计，质量第一。但由于编写时间仓促和缺乏经验，这套教材尚有许多不足之处，恳请各位专家及读者指正，以便再版时补充、修订，使其日趋完善。

劳动部教材办公室

1994 年 10 月

目 录

第一章 交际礼仪概述	(1)
第一节 交际礼仪及其发展概况.....	(1)
第二节 交际礼仪的种类、特点和作用.....	(3)
习题.....	(8)
第二章 公关人员的礼仪素质	(9)
第一节 公关人员的仪表规范.....	(9)
第二节 公关人员的能力	(21)
第三节 公关人员素质的培养	(28)
习题	(31)
第三章 交际礼仪的基本原则	(33)
第一节 交际礼仪基本原则的内容	(33)
第二节 交际礼仪原则的相互关系与运用	(43)
习题	(44)
第四章 日常交际礼节	(45)
第一节 日常交际礼节的基本内容	(45)
第二节 日常交际礼节的情感效应	(49)
第三节 日常交际礼节的公关色彩	(52)
第四节 日常交际礼节的正确运用	(53)
习题	(58)
第五章 一般服务礼节	(59)
第一节 客厅餐厅客房服务礼节	(59)

第二节	参观旅游访问礼节	(64)
第三节	通讯交通引路礼节	(68)
第四节	宾主交谈礼节	(73)
第五节	处理偶发事故的礼节	(76)
第六节	迎宾和送宾礼节	(80)
习题		(85)
第六章	公关场合的交际礼仪	(86)
第一节	公关场合的概念及交际的特点和作用	(86)
第二节	公关场合交际礼仪的内容及运用	(88)
第三节	商务活动礼仪.....	(111)
第四节	办公室工作的礼仪要点.....	(117)
习题		(119)
第七章	交际礼仪语言.....	(120)
第一节	交际礼仪语言的属性.....	(120)
第二节	交际礼仪语言的类型.....	(124)
第三节	常用礼貌语言.....	(127)
第四节	交际礼仪与口才.....	(133)
第五节	交际礼仪语言的应用要求.....	(149)
习题		(152)
第八章	宗教、民俗礼仪及同外宾、台港澳人士交往礼仪	(154)
第一节	重视宗教礼仪的意义.....	(154)
第二节	宗教礼仪的一般规范.....	(155)
第三节	同宗教界人士交往须注意的礼俗.....	(168)
第四节	我国民俗礼仪简介.....	(170)
第五节	同外宾、台港澳人士交往的礼仪.....	(175)

习题.....	(185)
第九章 礼仪实习（附编）	(187)
第一节 礼仪实习的重要意义.....	(187)
第二节 礼仪实习的原则和方法.....	(188)
第三节 礼仪实习策划.....	(192)
第四节 学生礼仪实习成绩考核.....	(194)
附录.....	(198)
职业技能培训公共关系专业教学计划.....	(198)
交际礼仪教学大纲.....	(202)

第一章 交际礼仪概述

交际礼仪是中华民族文化的重要组成部分。在对内搞活，对外开放的今天，掌握和了解交际礼仪的历史发展，明确交际礼仪的内容、种类和特点以及交际礼仪的实际作用更显得十分重要。

第一节 交际礼仪及其发展概况

一、礼仪的概念

礼仪是指人们在社交活动中所共同遵守的礼节、仪式，即必须严格遵守的一种礼貌行为规范和法则。

礼仪属于上层建筑范畴，反映着一定的思想观念和道德标准，是人们沟通思想、联络感情、调节人际关系和开展公关实务活动的一种交际方式和手段。

二、礼仪和礼节

礼仪和礼节既相互联系又相互区别。礼节是待人接物的规矩，表示尊敬、祝颂、哀悼等，属于礼仪行为规范。这些规矩往往是约定俗成、相沿成习的。不过，礼节的有些规则也不是一成不变的，而是随着社会文明的发展逐步变化的。

礼仪和礼节是有区别的，具体表现在以下几个方面：

1. 礼仪是一种行为规范，而礼节则是这种行为规范的具体表现形式。比如，在举行婚礼仪式时，夫妻互拜、互赠礼

物，主婚人、证婚人讲话就属于礼仪的一种具体礼节。日常生活中，人们往往把礼仪和礼节等同起来，这是由于人们没有正确理解礼仪和礼节的内涵所造成的。

2. 礼仪具有相对的稳定性，而礼节则随着时代的变迁，人们思想道德观念的改变而有所变化。中国是一个礼仪大国，远在奴隶社会和封建社会时期就非常重视礼节，并把礼节作为约束人们的行为和安邦治国的一个重要手段。统治阶级要人们“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。随着社会的进步，人们思想观念的变化，有很多礼节已被逐步淘汰。但礼仪则变化较小而具有相对的稳定性。

3. 礼仪一般是在比较正规的场合下运用，而礼节则是人们日常交际也要运用的一些具体规则。很明显，礼仪是针对公关交际活动的整体而言的，礼节不仅在正规交际场合中常用，在非正规交际活动中也常用。例如，公关交际场合中常用的握手、问候就只是一种具体礼节。

三、交际礼仪的形成和发展

中国的历史是漫长的，礼仪的产生和发展也同中国的历史发展一样源远流长。礼在我国古已有之。早在奴隶社会孔子就提出“齐之以礼”，主张用“礼”来规范人们的行为。荀子提出“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁”。“礼”被儒家视为最高的道德标准之一。到了封建社会，封建统治阶级为了维护其统治地位，又在奴隶社会“礼”的基础上明确规定对不同人施以不同的“礼”，如皇帝具有至高无上的权力，无论哪一辈黎民百姓都要顶礼膜拜，否则便会大祸临头。可见，“礼”在维护统治阶级地位方面起到了一定的作用。同时，礼在一定范围内也调节着统治者与人民之间的

关系。

后来,我国人民在中国共产党的领导下推翻了三座大山,翻身做了主人。为了社会主义的建设和发展,为了建立一种新型的人际关系,我国人民一方面继承和发展了“礼”中的精华;另一方面又克服了“礼”中的糟粕,即封建迷信的一面。随着社会的发展,党的改革开放政策的实施,人们越来越重视“礼”在当代公关交际活动中的作用和影响。交际礼仪就是在这样的基础上形成和发展起来的。

第二节 交际礼仪的种类、特点和作用

一、交际礼仪的种类

按照交际礼仪运用的性质和范围的差别,可将交际礼仪分为日常交际礼仪和公关场合的交际礼仪,以及特殊交际礼仪。下面分别加以叙述:

1. 日常交际礼仪 日常交际礼仪即非正式场合中的仪式和礼节,主要包括:称呼、迎候、介绍、致谢、致歉、告别、握手、拥抱等礼节。

2. 公关场合的交际礼仪 公关场合中的交际礼仪是指正式公关交际活动中常用的礼仪,即正式交际礼仪。它主要包括舞会礼仪、晚会礼仪、宴会礼仪和开业、剪彩等各种庆典礼仪。关于这些礼仪将在后面的专门章节进行论述,这里只分别作简要的介绍。

(1) 宴会礼仪 设宴招待来宾,是公关交际活动中常用的一种礼节。公关交际活动中常用的礼仪交际形式有宴会、招待会、茶会、工作进餐等。日常交往常有家宴,便宴等形式。

(2) 晚会礼仪 晚会礼仪是社交活动中诸如为庆祝节日或有重大意义的纪念日而举行娱乐性活动所运用的一种交际形式。举办晚会对于联络感情、加深友谊、扩大社交范围是很有益的。

(3) 舞会礼仪 舞会礼仪即在种种舞会活动中必须遵循的礼节，也是社交活动的一种形式。它的形式活泼，气氛融洽，格调高雅，宜于在节庆日、周末和生日、婚礼等喜庆礼仪中举行。

(4) 开业、剪彩等庆典礼仪 开业典礼是指企业或服务行业开张时举行的仪式。剪彩礼仪是指重大工程竣工或开业典礼，以及其它庆典所运用的仪式。

二、交际礼仪的特点

交际礼仪的特点是由交际礼仪的性质所决定的。由于交际礼仪是人们交际所必须遵循的礼貌行为规范，于是就决定了交际礼仪的基本特点是：

1. 交际礼仪行为的规范性 规范性是交际礼仪的本质特点。它告诉人们应该怎样做，而不应该怎样做；怎样做是对的，怎样做是错的。对此，交际礼仪都有明确的规定。

交际礼仪的规范性主要表现在以下几个方面：

(1) 语言的规范性 人们无论谈论什么事都要运用礼貌语言。例如，人们见面时相互问候，告别时说声“再见”，以及在交谈中双方所使用的都是比较规范的礼貌语言。

(2) 行为的规范性 在公关礼仪活动中，人们究竟应该怎样施礼都有一定的规范。例如，人们见面时以握手等行为表示问候，告别时用握手、招手表示再见。关系特别的甚至以拥抱、亲吻表示问候和告别。及至对于怎样握手、拥抱等

都有严格的规定。

2. 交际礼仪范围的普遍性 交际礼仪既然是人们交际必须遵守的规范和法则，那么它的形成和发展就具有一定的历史背景。从古至今，礼仪自始至终地贯穿于人们的一切交际活动中；并且普遍地被人们所接受和确认。交际礼仪的普遍性主要包括两个方面的内容：

(1) 从纵向来看交际礼仪的普遍性 中国是礼仪之邦，礼仪这种形式伴随着人类社会的发展而不断发展。礼仪不仅贯穿于人类社会发展的全过程，而且贯穿于某一活动过程的始终。

(2) 从横向来看交际礼仪的普遍性 礼仪不仅在一个地区，一个部门，而且在全世界范围都被人们所确认。但由于地区、民族的风俗习惯不同，礼仪的表现形式也有所区别。但无论哪种形式的礼仪，就其基本特点来说是相同的。

3. 交际礼仪形式的多样性 交际礼仪的种类繁多，表现形式也多种多样。就其日常交际活动中常用的礼仪就有鞠躬礼、握手礼、亲吻礼、拥抱礼等多种形式，正式交际场合中的礼仪更是多种多样，礼仪的要求也就更为严格。交际礼仪形式多样性形成的原因主要有：

(1) 各国历史发展的背景不同 各国历史发展的背景不同是形成交际礼仪多样性的基本原因。由于社会制度上的差异，西方各国的交际礼仪有明显的不平等性；我国解放后，人民当家作了主人，人们相互之间施礼是平等的，没有什么等级之分。

(2) 各地区、各民族风俗习惯的不同 各地区、各民族风俗习惯的不同是形成交际礼仪多样性的主要原因。一个地

区，一个民族由于她所处的环境不同，长期形成的风俗习惯不同，礼仪的表现形式也就不同。比如，我国汉族一般向客人献上一束花，以表示尊重；而藏族则献上哈达以表示敬意。

4. 交际礼仪的情境性 交际礼仪的情境性是指人们在公关交际活动中施礼必须创造一种符合礼仪要求的气氛、环境及其交际的组织形式。这一特点要求人们对礼节的运用必须自然，恰到好处。该在什么时候施礼，施什么样的礼，都要因人因时因地制宜，否则不仅不能达到增进感情，交流思想的目的，相反还可能影响公关交际活动的顺利进行。

三、交际礼仪的作用

交际礼仪随着公共关系的不断发展而越来越被人们所重视。特别是近几年来，交际礼仪这门学科使人们感到新鲜，这是与交际礼仪在实际公关交际活动中的作用分不开的。从总体说来，交际礼仪的作用可概括为：增进了解，沟通思想，协调人际关系，促进公关活动的顺利进行。具体表现在以下几个方面：

1. 交际礼仪是人们沟通思想的桥梁 实际生活告诉人们，没有现代交通、通讯便没有现代化；没有沟通同样也就没有现代化。可见社会需要礼仪，人类需要沟通。沟通是礼仪的首要功能，也是礼仪的首要目的。

美国某大学曾对 10000 人的案例记录做过分析，发现“智慧”、“专门技巧”和“经验”只占成功因素的 15%，其余 85% 决定于良好的人际关系。心理学家们认为，一个人除了睡眠之外，其余时间的 70% 要花在人际间多种直接或间接的沟通上。没有沟通，人们之间的一切联系将不复存在。

从现实来看，人际间客观存在着需要沟通的欲望。为此，

必须借助于礼仪这种形式，可以说礼仪是沟通的形式，沟通则是礼仪这种形式的具体反映。人的交往是互动的，沟通就是在对交往行为意义的理解和分析的基础上发生的互动。人们不仅交换物质，而且交换精神。礼仪的桥梁作用也正表现在这些方面。

2. 礼仪是个体与群体的协调器 每个人都是社会舞台上的演员，既要演好自己的戏，又要善于与其它角色协调配合。人们在交往过程中，需要以礼仪这种交际手段来不断调节，按一定的规范协调人际关系。

人，既是个体的人，也是社会的人。我中有你，你中有我，这是人类的显著特点，是礼仪调节人际关系的出发点。

公共关系的发展，靠个体彼此之间的协调，也靠个体与群体之间的协调。这样才能使你、我、他融合在一起，形成一个社交整体，从而在各自的位置上推动社会前进。

交际礼仪能使陌生人相识乃至于相知，能使相识相知的人更进一步地加深情谊。

人在社会中生活，需求是多种多样的，既有包括物质在内的基本需求，也有包括精神在内的高层次需求。而要满足人们的这些需求，作为桥梁和协调器的交际礼仪就起到了显著的作用，因此，在实际工作中，我们应特别注意交际礼仪的运用，并通过它来促进本人或本组织的发展，树立良好的形象。

四、学习交际礼仪的意义

交际礼仪的实践活动相当丰富，但是，目前国内外大多数研究交际礼仪的书籍却只是某些公关人员零散的经验和一般活动的描述。因此，作为一门实践性很强的学科，交际礼