



普通高等教育“十五”国家级规划教材

社交礼仪

李兴国 主编



高等教育出版社

普通高等教育“十五”国家级规划教材

(高职高专教育)

社交礼仪

李兴国 主编

高等教育出版社

内容提要

本教材是普通高等教育“十五”国家级规划教材。

本教材旨在与大家共同探讨什么是礼仪,什么是社交礼仪,为什么要学习社交礼仪,怎样修养成为知书明礼的现代文明人。本教材的主要内容包括:社交礼仪概论,仪表与形体语言,日常社交礼仪,服饰礼仪,语言礼仪,文书礼仪,饮食宴会礼仪,公共场合礼仪,涉外礼仪等与现实生活与改革开放密切相关的礼仪知识。本书具有理论的科学性、操作的指导性、使用的广泛性、生活的实用性等特征,图文并茂、生动实用,汇集了作者十几年礼仪教学的成果,是一本会让您终生受益的教材。

本教材可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校、本科院校二级学院相关专业学生学习用书,也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/李兴国主编. —北京:高等教育出版社,
2006.5

ISBN 7-04-019190-3

I.社... II.李... III.人间交往-礼仪-高等学校:
技术学校-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第053138号

策划编辑 叶波 责任编辑 姬琳 封面设计 李卫青 责任绘图 朱静
版式设计 王莹 责任校对 俞声佳 责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 涿州市星河印刷有限公司

开 本 787×960 1/16
印 张 19
字 数 370 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2006年5月第1版
印 次 2006年5月第1次印刷
定 价 23.90元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 19190-00

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

出版说明

为加强高职高专教育的教材建设工作，2000年教育部高等教育司颁发了《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》（教高司〔2000〕19号），提出了“力争经过5年的努力，编写、出版500本左右高职高专教育规划教材”的目标，并将高职高专教育规划教材的建设工作分为两步实施：先用2至3年时间，在继承原有教材建设成果的基础上，充分汲取近年来高职高专院校在探索培养高等技术应用性专门人才和教材建设方面取得的成功经验，解决好高职高专教育教材的有无问题；然后，再用2至3年的时间，在实施《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》立项研究的基础上，推出一批特色鲜明的高质量的高职高专教育教材。根据这一精神，有关院校和出版社从2000年秋季开始，积极组织编写和出版了一批“教育部高职高专规划教材”。这些高职高专规划教材是依据1999年教育部组织制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》（草案）和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》（草案）编写的，随着这些教材的陆续出版，基本上解决了高职高专教材的有无问题，完成了教育部高职高专规划教材建设工作的第一步。

2002年教育部确定了普通高等教育“十五”国家级教材规划选题，将高职高专教育规划教材纳入其中。“十五”国家级规划教材的建设将以“实施精品战略，抓好重点规划”为指导方针，重点抓好公共基础课、专业基础课和专业主干课教材的建设，特别要注意选择一部分原来基础较好的优秀教材进行修订使其逐步形成精品教材；同时还要扩大教材品种，实现教材系列配套，并处理好教材的统一性与多样化、基本教材与辅助教材、文字教材与软件教材的关系，在此基础上形成特色鲜明、一纲多本、优化配套的高职高专教育教材体系。

普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专教育）适用于高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校使用。

教育部高等教育司

2002年11月30日

前 言

中华有礼仪之大，固称夏；有服章之美，谓之华，华夏一也。中国是礼仪之邦，二千五百年前，孔子提出了礼制的原则，认为“礼者人道之极也”，礼是做人之道的最高原则；主张用“道之以德，齐之以礼”的方针来指导国民，提倡“修身、齐家、治国、平天下”的人生道路。西方也认为：“离礼仪有多远，离成功就有多远。”时至今日，社交礼仪在日常待人接物、处理与人交往中的各种关系、对外交往中，无时不在，无处不在。它是人际关系的粘合剂，又是人际关系的润滑剂、事业成功的促进剂。但是，由于种种原因，在一个相当长的时期内，我们这个礼仪之邦依然存在不少违背礼仪规范的现象，小则影响交往关系，大则有损国格人格。

时光流转，现在我国掀起了学习礼仪的新高潮，此乃建国 57 年来前所未有的，高潮兴起主要借了两股东风，一是中国改革开放、加入 WTO 和 2008 年将第一次在中国举办奥运会；二是中国共产党的十六届四中全会提出构建和谐社会，强调“以人为本”，坚持科学发展观，对人的尊重达到前所未有的高度，幸福指数也成为新的评价体系，礼仪的作用日益凸现，不可替代。

本教材应运而生，旨在与大家共同探讨什么是礼仪，什么是社交礼仪，为什么要学习社交礼仪，怎样修养成为知书明礼的现代文明人。不再让人家说我们中国人“有知识，没文化”，“有知识，没常识”（虽然这些说法有以偏概全之嫌），要让中国人在世界上充分展示有着悠久历史的中华文明，让国民活得更有尊严。

本教材的内在逻辑是：从礼仪的概念出发，像水中激起的涟漪一样，从小到大一环一环向外扩展，涵盖社交礼仪的基本内容。正如老子所说“天下大事必做于细，天下难事必做于易”，我们希望读者能从细节开始，走向成功，走向辉煌。

第一章是概述，分析礼仪的含义，介绍礼仪是什么；追寻礼仪的来龙去脉，探讨为什么会产生礼仪；推出礼仪的原则，明确如何操作的指导思想。

第二章专门介绍交际沟通原理与技巧，解决为什么要学习礼仪的问题。把社交、礼仪与做人紧紧联系在一起。

第一章、第二章是理论核心。第三章至第十章是介绍礼仪的操作与修养。

第三、四章主要是从个人的角度来谈礼仪修养。从静态的仪容、化妆、服饰，到动态的仪表、形体语言，塑造个人的整体形象，以及培养一种积极的生活态度；教会我们注意在不同的场合，塑造不同的形象；同时，学会从形象判断交往对象的礼仪修养。



第五、六、七、八章是日常交往中的礼仪，包括平时的待人接物和专项的语言、文书、餐饮礼仪规范。

第九章是讲解扩展到比较大的社会交往环境中的礼仪，如：旅游观光、观看比赛、出席舞会、使用各种交通工具的礼仪等等。

最后，第十章是扩展到更大的对外交往范围的礼仪，以体现新世纪的礼仪要求和本教材的定位。

作为国家“十五”规划教材，本教材具有以下特色：

(1) 科学性。虽然礼仪有“十里不同风，八里不同俗”的说法，但是礼仪同样有科学性的问题，它属于社会科学。其实，很多社会科学都有地区文化的差异性，心理学、行为科学、民俗学、语言学等等，概莫如此。但是，它们却都有放之四海而皆准的核心，其效果可以用批量重复实验证明。例如礼仪强调“尊重”，全世界的人都渴望得到尊重，这个核心理念放之四海而皆准。《维也纳外交关系公约》中的礼仪规范就是全世界都必须遵守的成文法。

现在礼仪越来越受到重视，关于礼仪的书也越出越多，读者可能会看到对同一规范有不同的说法，例如，礼仪顺序中，到底是“左为上”还是“右为上”？主人与客人谁先主动握手？进出电梯，上下楼梯谁在前？等等。本教材是笔者的第8种礼仪教材，其中包括5种教育部规划教材，一种北京市委宣传部为配合奥运推出的市民礼仪读本。为了准确传播礼仪，首先，笔者学习了礼仪的专著，包括《礼记》、《周礼》、《论语》、《荀子》……以及2005年出版的礼仪新书等等。其次，对一些礼仪中有争议的问题找专家请教，特别是同外交部的两位前礼宾司司长、几位大使，旅游饭店业协会的领导和，中国国际公共关系学会、伦理学会、民俗协会的领导和、专家等多人交流探讨。第三，曾经对高考礼仪教材中涉及到的16个国家的礼仪禁忌问题，分别同16个国家的驻华使馆进行了联系核对，并亲自走访考察了十几个国家，凡是遇到的问题，笔者都尽可能查个清楚，做到知其然，也争取知其所以然。本教材作为国家规划教材，我希望能对得起这个光荣的称号。

(2) 指导性。本书旨在教育如何做人，笔者一度曾经想将书名定为《社交与礼仪修养》，因为近20年的礼仪教学使笔者知道，如果仅仅是不懂礼仪，可以通过学习礼仪知识来完善；如果不知道如何做人，根本不想学习礼仪，轻则做人失败，重则害人害己，成为生活中的害群之马、人际关系的麻烦制造者。根据多年的经验，笔者深深感到对社交礼仪规范“没有谁一点儿都不知道，也没有谁都知道；没有人不能做到，也没有人都能做到”。上至国家领导，下至平民百姓，概莫如此。因此，学好社交礼仪可以指导我们如何做人，有利于我们加强修养，有利于我们取得成功。

(3) 广泛性。社交礼仪的概念实际有广义与狭义之分，狭义的社交礼仪通常是指人与人见面时的礼仪，例如：见面、名片、用餐、沙龙等等。本教材使用的是广义的社交礼

仪的概念，它还包括社交中的仪表、服饰、语言、文书、宴会、婚礼、丧礼、涉外礼仪等等。高校的礼仪课不可能开很多门，因此本教材的社交礼仪采用广义的概念，尽量做到让读者“够用”。

(4) 实用性。本教材的内容都经过实践的检验，可操作性强。特别是笔者近20年来曾为国务院、外交部、中组部、国家行政学院、中国国际公共关系协会等机构，为北大、清华等高校，为外企服务公司、涉外酒店等单位，以及为奥运会、亚运会、世界妇女大会、世界最佳人居城市申报等等活动进行过礼仪培训。因此本教材所讲授的知识得到了多次实践的检验，其理论在实践中得到逐步丰富与完善。

社交礼仪的很多方面表现在“小事”上，但是要真做好、做规范并不容易。所以中国有“七辈子学吃，八辈子学穿”的说法，西方有“一夜可以成为暴发户，三代才能成为贵族”的格言。今天，我们倒不一定要当什么“贵族”，但是培养高雅气质，做到知书达理、讲究诚信，做到“有礼走遍天下”，则是人生的必修课。古语言：“积习成性，积性成命。”礼仪重在养成。

本教材的写作犹如一个蜜蜂采蜜的过程，笔者希望把最新鲜的精华采集加工，奉献给大家；这又是一个雕刻的过程，尽可能去粗取精，去伪存真，留下最美好、最有用的部分；这还是一个辩论审判的过程，我们审视深究每一个疑点，探求礼仪的真谛。

在此，我们要感谢中国公共关系协会第一常务副主席、中国烹饪协会主席苏秋成先生和中国国际公共关系协会副主席、前外交部礼宾司司长朱传贤先生的指导，感谢首都精神文明办公室提供平台使笔者能够和全国一流的礼仪专家切磋。要感谢周小普老师，她不仅作为专家对本教材进行了鉴定，而且提出许多宝贵的意见，做了很多工作。感谢李立老师和李思宇、刘欣子、王婧、胡芳、戚祥瑞、徐京涯等同学为此书所做出的辅助工作。感谢一切为本教材编写做出贡献的朋友。

为了更好地传播中国的礼仪文化，构建和谐社会，希望大家在使用本教材时多提宝贵意见，笔者会及时修订，使之更加完善。

李兴国 于金石斋
2006年5月

目 录

第一章 社交礼仪概论	1	学习小结	98
第一节 社交礼仪的概念	1	思考题	99
第二节 社交礼仪的要素与性质	5	第五章 日常社交礼仪	100
第三节 社交礼仪的形成与发展	12	第一节 见面礼仪	100
第四节 社交礼仪的基本原则	15	第二节 名片礼仪	109
学习小结	18	第三节 拜访礼仪	111
思考题	19	第四节 馈赠礼仪	118
第二章 交际沟通原理与技巧	20	第五节 婚庆礼仪	126
第一节 交际学	20	第六节 丧葬礼仪	133
第二节 人际关系学	33	自我测试	137
第三节 情商理论	41	学习小结	138
第四节 卡内基的交际理论与技巧	44	思考题	139
学习小结	49	第六章 语言礼仪	140
思考题	49	第一节 演讲礼仪	141
第三章 仪表与形体语言	50	第二节 谈话礼仪	155
第一节 仪表	50	第三节 电话礼仪	167
第二节 化妆	59	第四节 赞美语礼仪	171
第三节 举止规范	64	第五节 委婉语礼仪	178
第四节 形体语言礼仪	72	第六节 幽默语礼仪	181
学习小结	77	第七节 拒绝的礼仪	186
思考题	77	学习小结	190
第四章 服饰礼仪	79	思考题	190
第一节 服饰概述	79	第七章 文书礼仪	191
第二节 女士着装礼仪	83	第一节 文书礼仪的含义	191
第三节 男士着装礼仪	88	第二节 书信礼仪	193
第四节 饰物与配件的礼仪	93	第三节 请帖礼仪	204
第五节 特殊场合的服饰	96	第四节 网络礼仪	206
自我测试	97	学习小结	211



思考题	211	第三节 沙龙礼仪	259
第八章 饮食宴会礼仪	212	第四节 舞会礼仪	263
第一节 宴请种类	213	第五节 乘坐车船与飞机的礼仪	266
第二节 宴请宾客的礼仪	215	第六节 遵守公共秩序	273
第三节 宾客赴宴的礼仪	225	学习小结	275
第四节 中餐礼仪	230	思考题	276
第五节 西餐礼仪	239	第十章 涉外礼仪	277
自我测试	251	第一节 东西方文化的差异	277
学习小结	252	第二节 涉外姓名与称呼	281
思考题	252	第三节 礼宾次序	286
第九章 公共场合礼仪	253	学习小结	288
第一节 旅游观光的礼仪	254	思考题	288
第二节 观看比赛的礼仪	257	参考书目	289

学习目的与要求



了解社交礼仪的历史沿革及发展，理解礼仪、礼貌、礼节、仪式和社交礼仪的概念、性质；理解社交礼仪的分类、地位和作用，理解社交礼仪在现代生活中的地位和作用，掌握社交礼仪的原则；最终明确什么是社交礼仪，为什么要学习社交礼仪。

第一节 社交礼仪的概念

古人云：“礼者人道之极也”，“不学礼，无以立”。西方成功学家拿破仑·希尔也说：“世界上最廉价，而且能得到最大收获的一项特质，就是礼节。”党的十六届四中全会提出了构建社会主义和谐社会的新命题，并把和谐社会建设放在同经济建设、政治建设、文化建设并列的突出位置，社交礼仪也被提到前所未有的高度。

社交礼仪是礼仪系统中最重要的一部分。在很大程度上和在很多场合中，社交礼仪与礼仪讲的实际上是一回事，二者是交叉概念。

一、社交礼仪的概念

所谓社交礼仪，是指人类在社会交往活动中约定俗成的表示尊敬的行为规范与准则，用以沟通思想、联络感情、促进了解、构筑和谐，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式、礼仪器物等。社交礼仪是社交中不可缺少的润滑剂。

二、社交的概念

社交包括社会交往（Social Intercourse）和社会交际（Communication）两个含义。

所谓社会交往，就是人的社会存在方式，是指在一定的历史条件下，人与人之间互相往来，进行物质、精神交流的社会活动。

所谓交际，是人与人之间沟通的过程，即人们运用语言或非语言信息交换意见、传达思想、表达感情和需要的交流过程。交际的目的是为了求得人类群体的共同生存和发展。

三、礼仪的含义

（一）礼的含义

我们通常所说的“礼仪”，作为一个词，是“礼”和“仪”两个词组合起来的合成词。据考证，“礼”在中国最初是指敬奉神明。“禮”（礼）字左边是一个“示”，形似祭祀的容器，是三条腿的香炉，在庆祝、祈求丰收时使用；右侧加上一个丰收的“豐”（丰）字，意思是烧了香，行了礼，山上多长麦子，山下多长豆子，来年才会有好收成、好运气。

据考证，“礼”字古时候通“履”字，意为鞋子，穿上鞋后可以不怕荆棘，更好走路。但鞋子大了不行，小了也不行，因此“礼”一定要适度，要把握好分寸，正可谓“礼贵从宜，事难泥古”。要想生活中不被“穿小鞋”，就得懂礼仪。后来礼的功能日益增多，如《礼记·曲礼》中说，“礼者，所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也”，成为一种社会秩序及社会等级制度，是人际关系中一种固定的表达形式。

“礼”这个概念，有古今意义的区别，又可作广义和狭义的不同理解。我国古代礼的概念是广义的，主要有三层基本含义：

- 一是典章制度，如国家机构设置及官吏选考、君臣等级、赋税土地制度等；
- 二是礼节仪式，简称礼仪，如古代吉、凶、军、宾、嘉五种礼仪；
- 三是道德规范，如三纲（君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲）五常（仁、义、礼、智、信）。

现在礼的概念中依然有多重含义，但是已经不包括典章制度了。例如，《现代汉语词典》对“礼”的释义有三条：

- 一是社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式，如婚礼、丧礼；
- 二是表示尊敬的言语或动作，如礼节、敬礼；



三是表示礼物，如献礼，“千里送鹅毛，礼轻情意重”。

英语中“礼仪”一词是从法语“etiquette”演变而来的。原意是法庭上用的一种通行证，它的上面记载着进入法庭应遵守的事项，用以保证法律活动的有序进行。后来，其他各种公众场合也都学着规定了相应的行为准则，最后，这些规则由繁而简，泛指人际交往的通行证，逐渐得到了公认，成为大家都愿意自觉遵守的礼仪。

（二）仪的含义

《说文解字》载：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范，后引申为礼节、仪式。“仪”的含义自古以来主要有五个方面：

1. 法度、准则。如《墨子·天志》：“置此以为法，立此以为仪，将以量度天下之王公大人、卿大夫之仁与不仁，譬之犹分黑白也。”
2. 典范、表率。如《荀子·正论》：“上者，下之仪也。”又如今天所谓“礼仪先生”和“礼仪小姐”，其中的“仪”就包含有典范、表率的意思。
3. 形式、仪式。如《荀子·正论》：“诸夏之国，同服同仪。”又如今天的“司仪”，即指掌管、主持仪式的人。
4. 容貌、风度。如《诗·大雅·丞民》：“令仪令色，小心翼翼。”又如“仪表堂堂”。
5. 礼物。如：谢仪、贺仪、奠仪等。

“仪”这五个方面的意义，应该说与“礼仪”都有关联，只是密切程度和使用频率有不同罢了。

（三）礼仪的含义

“礼仪”一词，早在《诗经》和《礼记》中就已经出现了。“礼仪座度，笑语座获”（《诗经·小雅·楚茨》），《礼记·孔子闲居》中引用了这两句诗，孔颖达解释为：“古之祭祀礼仪尽合乎法度，笑语尽得其节制。”

“礼仪”一词的含义在不断发展变化，不仅在古代即有多解，在现代，其解释更不尽相同。现代礼仪作为社会等级制度、典章制度的功能弱化，而规范、促进人们社会交往的功能加强了。根据礼仪发展的规律和其本身的作用、特质，综合各种理论我们将礼仪定义为：人类在社会交往活动中形成的表示尊敬的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式、礼仪器物等。

1. 礼貌。礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。礼貌属于社会公德的核心内容，也是公民道德的基本规范。礼貌比较侧重内在修养，以不损害他人利益为前提，要求尊重对方、承认肯定对方并尊重对方的人格，做到待人“诚于中而形于



外”。从道德、社会风尚方面来研究礼貌，它可以分为三类：各种公共场所最起码的行为准则；各种个人交往中最起码的礼节；个人私人生活中起码应有的行为习惯。

2. 礼节。礼节是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料时的惯用形式。礼节是礼仪的具体的、外在的表现，是内在美的一种外化，是表达对对方尊重和友好的最合理、最易使对方接受的形式。这些交际的形式是在讲究礼貌、尊重对方和友好的前提下形成的。礼节是交际中具体的行为、举止、仪表、语言的规范，例如：问候、敬礼、握手、鞠躬、引路、让座等等。

3. 仪表。仪表是礼仪在个人形象方面的体现，也是礼仪的外在体现，包括仪容、服饰、仪态、形体语言等等，可以表现人的精神状态和文明程度。

4. 仪式。仪式是交际活动中按礼宾要求，用特定的程序、方式等表达礼仪的过程。如果说仪表多是讲礼仪在个人形象方面的表现，那么仪式则多数是以组织的、群体的形式出现的典礼形式。日常生活中的仪式例如婚礼、丧礼、成人礼等；公务活动中，大多数时候的仪式是开业、升旗、剪彩、签字等等。这是社交活动的重要内容，仪式是礼仪的比较外在、比较重大的部分。

5. 礼品器物。礼品器物是指为表达敬意、寄托情意的一些物品。例如过去的礼器，现代交往时赠送的锦旗、勋章、贺卡、奖杯、纪念品，以及一些具有特定含义的物品。俗话说：“千里送鹅毛，礼轻情义重。”礼品的价值不仅仅在于其市场价值，还在于其内在含义。例如：是谁送的，为什么送等等。

（四）礼仪的核心概念

从古至今，社会中的人们完全靠一个规模庞大的信用组织在维持着，这个信用组织的基础就建立在对人格的互相尊重之上。尊重是礼仪的核心概念。尊重上级是一种天职，尊重下级是一种美德，尊重同事是一种常识，尊重服务对象是一种本分，尊重对手是一种风度，尊重所有人有助于我们人际关系的融洽。尊重礼仪规则有助于我们成功，大家都尊重礼仪规则有助于我们构建和谐社会。

礼仪修养是指一个人在待人处事时，能自觉地按照社会公共生活准则的要求，尊重他人，尊重公德，不断地进行自我锻炼、自我养成、自我提高的行为过程，也是经过努力形成的待人处事时特有的风度、素质和能力。礼仪规范看似简单，没有复杂高深的学问和技能，但要达到“德诚于中，而礼形于外”就需要长期知识的积累、情操的陶冶和实际的锻炼。

有德才会有礼，无德必定无礼，修礼宜先修德。道德是调节人际关系的准则和规范的总和，也是礼仪的基础。礼仪是一门既包含伦理学理论，又包括实际技能要求的科学。伦理学的核心是解决“应该与否”的问题，学习礼仪就是要求大家都做“应该做的事情”，

不做“不应该做的事情”。学习礼仪要注重日常养成，“玉不琢，不成器；人不学，不知道”。学习礼仪要注意细节，要能控制自己，要有很多限制，要有许多牺牲。普烈汉诺夫讲过：“道德总是以或多或少的自我牺牲为前提的”。爱默生也说过“好的举止是由许多小的牺牲构成的。……高雅的风度得靠经常的、细微的奉献去养成。”礼仪存在于细节之中，细节决定成败，“细节中有魔鬼，细节中有天堂”。要讲究礼仪，就不可以随心所欲，其衣食住行、举手投足、一颦一笑、一问一答，都要有明确的要求与规范，甚至连一些生理本能也要加以规范，如咳嗽、打喷嚏也应控制，实在控制不住，也应马上说声“对不起”。当然，礼仪也不是不让人活，只是要按规矩做，要学会“隐恶扬善”，要照顾他人的利益与情感，学会在更高层次上进入新的自由王国。

只有不断地学习，不断地修炼，才能达到道德修养的理想境界——“慎独”，即指人们在独处活动、无人监督、有做各种不道德事情的可能而又不会被人发现的时候，仍然坚持自己的道德信念，自觉地按着一定的道德准则去做。这样，才是一个有德懂礼的人。

四、礼仪的分类

随着社会的发展，社会文明的进步，社会分工的细化，社会交往范围的不断扩展，礼仪也出现了细化的趋势。站在不同的角度，礼仪会产生不同的分类方法。

按照时代分类，可分为：古代礼仪，近代礼仪、现代礼仪。

按照范围分类，可分为：国际礼仪、涉外礼仪、国家、区域之间的礼仪、组织内部的礼仪。

按照行业分类，可分为：公务礼仪、政务（商务）礼仪、教师礼仪、校园礼仪、酒店礼仪、大学礼仪、军队礼仪、医院礼仪等等。

按照使用领域分类，可分为：社交礼仪、乘车礼仪、用餐礼仪、服饰礼仪、演讲礼仪、谈判礼仪、文书礼仪、求职礼仪、家庭礼仪、旅游礼仪、婚庆礼仪等等。

这里的“社交礼仪”使用的是狭义概念，主要指个人形象、待人接物、日常交往等等。广义的社交礼仪，涵盖礼仪使用领域的各个方面。因此，我们看到各种名目的礼仪书的内容有不少差异与交叉之处，这是不得已而为之，因为无法脱离社交礼仪去谈服饰礼仪、用餐礼仪、外事礼仪、商务礼仪等等。

第二节 社交礼仪的要素与性质

社交礼仪作为指导、协调人际关系的行为方式和活动形式，涉及社会生活的各个方

面，但不论具体的社交礼仪多么繁杂，其构成要素均包括四个方面，即：社交礼仪的主体、社交礼仪的客体、社交礼仪的媒体与社交礼仪的环境。其性质可归纳为：广泛性、规范性、继承性、差异性、功能性。

一、社交礼仪的要素

（一）社交礼仪的主体

社交礼仪主体是指各种社交礼仪行为和社交礼仪活动的操作者和实施者。

1. 社交礼仪主体的类型。社交礼仪主体主要包括个人和组织两种基本类型，还有介于两者之间的临时团体。

（1）个人主体。当社交礼仪的行为代表个人，或社交礼仪的活动规模较小时，社交礼仪的主体常常由个人来充当。

（2）组织主体。当社交礼仪的行为代表组织时，社交的主体就是组织。不论组织的大小、性质、层次有什么不同，不论是个体小店还是工业企业、现代公司、学校、医院、军队，乃至一个城市、国家，甚至是联合国都可以成为社交礼仪的主体。

（3）临时团体。介乎个人和组织这两种类型之间的社交礼仪主体。例如某个临时组成的经贸代表团出国访问考察，其间集体拜谒所到国的烈士纪念碑并敬献花圈，那么这个临时团体就是社交礼仪活动的主体。

2. 社交礼仪主体的代表者，指的是代表社交礼仪主体进行社交礼仪操作和实施的人。对于组织类型的社交礼仪主体来说，其社交礼仪行为必须由具体的人代表组织进行具体的操作和实施。例如由国家主席接受国书，由校长代表学校接受捐赠等等。当社交礼仪行为或社交礼仪活动规模较大、规格较高时，这样的代表者往往由多人组成，即升格为代表团。

对于个人类型的社交礼仪主体来说，社交礼仪应该由个人自己来完成，但在某些特殊情况下，如个人生病、有事或其他原因，也可委派代表实施。例如有人来访，丈夫临时有急事不在家，可以请夫人代为接待，这样同样可以达到实施社交礼仪行为的目的。

社交礼仪主体在选派代表者时，应主要考虑两个问题：一是代表者必须能够真正代表社交礼仪主体，具备相应的资格和能力；二是代表者必须能够为社交礼仪对象所认可，有利于巩固并发展主体与客体之间的良好关系。

另外，一个行为是代表个人还是组织不是绝对的，在不同的场合，面对不同的对象，是可以转换的。例如：一个人走在街上，他穿什么，是否走人行横道，本来是他个人的事，但是在外国人面前就可以代表国家的形象。

（二）社交礼仪的客体（对象）

社交礼仪的客体是指社交礼仪行为和社交礼仪活动的指向者和承受者。

社交礼仪主体与社交礼仪客体是一个矛盾的两个方面，既互相对立又互相依存，同时又在一定条件下互相转化。如男士用礼貌语言接待女士，男士是社交礼仪主体，女士是社交礼仪的对象；如果女士也用礼貌语言回应男士，则女士是社交礼仪主体，而男士则是社交礼仪的对象了。

总之，社交礼仪主体与社交礼仪对象之间的关系不是一成不变的。主客体这一矛盾的转化是由社交的双方所决定的。因此，为了建立、维护和发展更融洽的人际关系，往往需要人们自觉地、自动地、及时地促成这种转换和变化。

（三）社交礼仪的媒介

社交礼仪的媒介是指进行社交礼仪活动时所依托的一定的方法、手段和介质。

社交礼仪是内容和形式的统一体，人们在操作和实施社交礼仪行为时，必然有某种意愿、情感需要表达和传递；“意愿、情感”都是无形的东西，看不见，摸不着，它只有依附一定的物质形式才能够表达和传递出去，才能诉诸人们的感官，这就需要社交礼仪的形式。例如：敬礼表示敬意，送哈达表示尊敬，女士优先表示尊重妇女等等。

社交礼仪内容和社交礼仪形式是一对矛盾，社交礼仪内容是矛盾的主要方面，处于决定地位；而社交礼仪形式是矛盾的次要方面，处于服从地位；社交礼仪内容决定社交礼仪形式，社交礼仪形式服从社交礼仪内容。例如情人节送红色玫瑰表示爱情，母亲节就应当送康乃馨表示感激。如果不懂礼仪规范，表错了意，就会出笑话。

同时，社交礼仪内容和社交礼仪形式的主次要位置也不是绝对不变的。在一定条件下，这两个方面又可以互相转化；社交礼仪形式这个处于服从地位的次要方面，可以成为处于决定地位的主要方面，并可以引起正负两方面的效应。正面效应如刘备三顾茅庐，尊重诸葛亮，赢得了诸葛亮的“鞠躬尽瘁，死而后已”；起到负面效应的案例如三国时的杨修，非常聪明，却不尊重“领导”，屡次让曹操蒙羞，结果被曹操杀死。在社会交往过程中违背了礼仪规范，小则得罪人，大则造成严重后果。社交礼仪行为或活动过程中一旦出现这种情况，就应该采取适当的方法，及时调整，以避免出现社交礼仪失误。

社交礼仪内容和社交礼仪形式也会出现错位甚至分离的情况。醉心形式而完全不考虑内容，就是形式主义，形式主义会使人感到繁琐、虚伪；而认为只要内心尊重，可以不借助任何形式的想法则是虚无主义，礼仪的虚无主义者在生活中会处处碰壁，会使人感到难以相处。

社交礼仪媒介的类型是多种多样、千变万化的，社交礼仪媒介系统图解如下：

