



社交礼仪

主 编 李 霞 荆秀芳

以实用性、多元化的操作内容拓展视野

以图文并茂的方式展示社交礼仪的运用



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

C14009944

C912.1-43
24

21 世纪全国高等院校财经管理系列实用规划教材

社交礼仪

主 编 李 霞 荆秀芳
主 审 裴少桦
副主编 吴青兰 赵乐园
参 编 刘杨飘 张 莹 杜倩颖 张玲蓉 钱志芳
马 丽 李雅乐 朱春燕 彭 翎 盛 赞



C912-1-43



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

24

内 容 简 介

本书共分8章,融合了礼仪知识的经典内容,以社交礼仪知识指导和实操技巧为主线,全面、系统地介绍了社交场合的主要礼仪内容,包括个人形象、基本社交、通信、出行等方面的礼仪知识点,同时兼顾了公共场合、休闲聚会和社会应酬等不同场合的基本礼仪内容。

本书采用全新体例编写,每章节以理论知识指导为主,辅以大量实用性操作内容,并配以大量图片形象、直观地展现了社交场合礼仪知识的应用技巧。每章节配备的案例分折简明扼要、精准到位,既契合主题又强化了礼仪知识点。各章归纳的本章小结和复习思考题,可辅助读者更好地掌握社交礼仪的知识。

本书可作为高等院校基础性礼仪教材,也可作为其他专业人士和社会爱好者系统学习礼仪知识的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/李霞,荆秀芳主编. —北京:北京大学出版社,2014.1

(21世纪全国高等院校财经管理系列实用规划教材)

ISBN 978-7-301-23418-1

I. ①社… II. ①李…②荆… III. ①心理交往—礼仪—高等学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第260226号

书 名: 社交礼仪

著作责任者: 李霞 荆秀芳 主编

策划编辑: 万里

责任编辑: 翟源

标准书号: ISBN 978-7-301-23418-1/F·3782

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博:@北京大学出版社

电子信箱: pup_6@163.com

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者: 北京宏伟双华印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 12.75印张 285千字

2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷

定 价: 29.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

21 世纪全国高等院校财经管理系列实用规划教材

专家编审委员会

主任委员 刘诗白

副主任委员 (按拼音排序)

韩传模

李全喜

王宗萍

颜爱民

曾 旗

朱廷珺

顾 问 (按拼音排序)

高俊山

郭复初

胡运权

万后芬

张 强

委 员 (按拼音排序)

程春梅

邓德胜

范 徵

冯根尧

冯雷鸣

黄解宇

李柏生

李定珍

李相合

李小红

刘志超

沈爱华

王富华

吴宝华

张淑敏

赵邦宏

赵 宏

赵秀玲

法律顾问 杨士富

丛 书 序

我国越来越多的高等院校设置了经济管理类学科专业,这是一个包括经济学、管理科学与工程、工商管理、公共管理、农业经济管理、图书档案学6个二级学科门类和22个专业的庞大学科体系。2006年教育部的数据表明,在全国普通高校中,经济类专业布点1518个,管理类专业布点4328个。其中除少量院校设置的经济管理专业偏重理论教学外,绝大部分属于应用型专业。经济管理类应用型专业主要着眼于培养社会主义国民经济发展所需要的德智体全面发展的高素质专门人才,要求既具有比较扎实的理论功底和良好的发展后劲,又具有较强的职业技能,并且又要求具有较好的创新精神和实践能力。

在当前开拓新型工业化道路,推进全面小康社会建设的新时期,进一步加强经济管理人才的培养,注重经济理论的系统化学习,特别是现代财经管理理论的学习,提高学生的专业理论素质和应用实践能力,培养出一大批高水平、高素质的经济管理人才,越来越成为提升我国经济竞争力、保证国民经济持续健康发展的重要前提。这就要求高等财经教育要更加注重依据国内外社会经济条件的变化,适时变革和调整教育目标和教学内容;要求经济管理学科专业更加注重应用、注重实践、注重规范、注重国际交流;要求经济管理学科专业与其他学科专业相互交融与协调发展;要求高等财经教育培养的人才具有更加丰富的社会知识和较强的人文素质及创新精神。要完成上述任务,各所高等院校需要进行深入的教学改革和创新,特别是要搞好有较高质量的教材的编写和创新工作。

出版社的领导和编辑通过对国内大学经济管理学科教材实际情况的调研,在与众多专家学者讨论的基础上,决定编写和出版一套面向经济管理学科专业的应用型系列教材,这是一项有利于促进高校教学改革发展的措施。

本系列教材是按照高等学校经济类和管理类学科本科专业规范、培养方案,以及课程教学大纲的要求,合理定位,由长期在教学第一线从事教学工作的教师编写,立足于21世纪经济管理类学科发展的需要,深入分析经济管理类专业本科学生现状及存在的问题,探索经济管理类专业本科学生综合素质培养的途径,以科学性、先进性、系统性和实用性为目标,其编写的特色主要体现在以下几个方面:

(1) 关注经济管理学科发展的大背景,拓宽理论基础和专业知识,着眼于增强教学内容与实际的联系和应用性,突出创造能力和创新意识。

(2) 体系完整、严密。系列涵盖经济类、管理类相关专业以及与经管相关的部分法律类课程,并把握相关课程之间的关系,整个系列丛书形成一套完整、严密的知识结构体系。

(3) 内容新颖。借鉴国外最新的教材,融会当前有关经济管理学科的最新理论和实践经验,用最新知识充实教材内容。

(4) 合作交流的成果。本系列教材是由全国上百所高校教师共同编写而成,在相互进行学术交流、经验借鉴、取长补短、集思广益的基础上,形成编写大纲。最终融合了各地特点,具有较强的适应性。

(5) 案例教学。教材具备大量案例研究分析内容,让学生在学习过程中理论联系实际,特别列举了我国经济管理工作中的大量实际案例,这可大大增强学生的实际操作能力。

(6) 注重能力培养。力求做到不断强化自我学习能力、思维能力、创造性解决问题的能力以及不断自我更新知识的能力,促进学生向着富有鲜明个性的方向发展。

作为高要求,财经管理类教材应在基本理论上做到以马克思主义为指导,结合我国财经工作的新实践,充分汲取中华民族优秀传统文化和西方科学管理思想,形成具有中国特色的创新教材。这一目标不可能一蹴而就,需要作者通过长期艰苦的学术劳动和不断地进行教材内容的更新才能达成。我希望这一系列教材的编写,将是我国拥有较高质量的高校财经管理学科应用型教材建设工程的新尝试和新起点。

我要感谢参加本系列教材编写和审稿的各位老师所付出的大量卓有成效的辛勤劳动。由于编写时间紧、相互协调难度大等原因,本系列教材肯定还存在一些不足和错漏。我相信,在各位老师的关心和帮助下,本系列教材一定能不断地改进和完善,并在我国大学经济管理类专业学科的教学改革和课程体系建设中起到应有的促进作用。

刘诗白

2007年8月

刘诗白 现任西南财经大学名誉校长、教授,博士生导师,四川省社会科学联合会主席,《经济学家》杂志主编,全国高等财经院校资本论研究会会长,学术团体“新知研究院”院长。

前 言

孔子曰：“不学礼，无以立。”礼仪是做人的道理，其关键是表达我们对他人的尊重和关爱。在社会交往中，人们越来越关注学礼、知礼、用礼的能力和自我修养的完善。随着礼仪知识的普及，其在院校、社会的运用也更加广泛，人们普遍认识到人的礼仪能力与学识、智慧是同样至关重要的。

本书共8章内容，力求突破已有相关教材的知识框架，注重理论与实践相结合，采用全新体例编写，每个章节以礼仪理论知识指导为主，辅助大量实用性、多元化的操作内容拓展视野，以图文并茂的方式展现了社交礼仪的运用。每节的案例分析精准到位，提携了相关的知识点，每个章节后都配备有本章小结、复习思考题，可以有效帮助相关人员更好地学习社交礼仪课程。

本书章节完备，内容可按照30~45学时安排，推荐学时分配：第1章2~3学时，第2章4~7学时，第3章5~7学时，第4章4~6学时，第5章4~6学时，第6章4~6学时，第7章4~6学时，第8章3~4学时。

本书以社交礼仪知识指导和操作技巧为主线，涵盖了社交场合的主要礼仪内容，丰富多样，案例详实，可读性强。教师可根据不同的使用专业灵活安排学时，课堂重点讲解主要知识点，案例分析和习题等可安排学生课后阅读和讨论练习。

本书由浙江八所院校和西安两所院校的教师团队、两家企业人士与三位学生共同合作完成。团队成员明确了每章1~2人主写，交叉审核——整理编辑——汇总思路——交换再审的创新合作方式，每一章前后经过四轮修改完善定稿交付。教师团队老中青结合，取长补短，抱着以文会友、交流提高的理念，共同期待着呈现出更好的精品教材。

本书编写团队核心人员分别是，来自浙江水利水电学院的李霞和吴青兰，浙江横店影视职业学院赵乐园，西安科技大学荆秀芳，杭州万向职业学院张莹，浙江圣奥家具制造公司刘杨飘，西南林业大学杜倩颖、杭州师范大学张玲蓉。进行审核的团队教师是来自浙江义乌工商职业学院的钱志芳，西安银行学校李雅乐，杭州滨江高教园区英语培训机构的马丽，浙江交通职业技术学院朱春燕，浙江妇女干校彭翎，浙江理工大学盛贇。

本书的每个章节以理论够用为度，大量可操作性的图片简洁表达出特色，盼望更多喜欢礼仪的学生与职场人士，能够尽早地与这本美文美图的社交礼仪书结为良师益友，并及时分享给更多的同事以及广大爱好者。

感谢浙江大学礼仪教学专家、著名形象管理师裴少桦女士审核并为全书筹划部分图片；感谢杜倩颖和吕卓祎、陈洁(浙江水利水电学院)三位大学生的辛苦付出。在此，我们对所有相助者深表谢意，盼望与更多同行交流，使其日趋完善。

感谢各位友人雅正赐教，请把您宝贵的经验与建议发至邮箱：897339815@qq.com。祝美好。

李霞

2013年4月20号 于杭州

北京 大学 出版社 本科 财经 管理 类 实用 规划 教材 （已出版）

财务会计类

序号	书 名	标准书号	主 编	定价	序号	书 名	标准书号	主 编	定价
1	基础会计（第2版）	7-301-17478-4	李秀莲	38.00	23	基础会计学学习指导与习题集	7-301-16309-2	裴 玉	28.00
2	基础会计学	7-301-19403-4	窦亚芹	33.00	24	财务管理理论与实务	7-301-20042-1	成 兵	40.00
3	会计学	7-81117-533-2	马丽莹	44.00	25	税法与税务会计实用教程（第2版）	7-301-21422-0	张巧良	45.00
4	会计学原理（第2版）	7-301-18515-5	刘爱香	30.00	26	财务管理理论与实务（第2版）	7-301-20407-8	张思强	42.00
5	会计学原理习题与实验（第2版）	7-301-19449-2	王保忠	30.00	27	公司理财原理与实务	7-81117-800-5	廖东声	36.00
6	会计学原理与实务（第2版）	7-301-18653-4	周慧滨	33.00	28	审计学	7-81117-828-9	王翠琳	46.00
7	会计学原理与实务模拟实验教程	7-5038-5013-4	周慧滨	20.00	29	审计学	7-301-20906-6	赵晓波	38.00
8	会计实务	7-81117-677-3	王远利	40.00	30	审计理论与实务	7-81117-955-2	宋传联	36.00
9	高级财务会计	7-81117-545-5	程明娥	46.00	31	会计综合实训模拟教程	7-301-20730-7	章洁倩	33.00
10	高级财务会计	7-5655-0061-9	王奇杰	44.00	32	财务分析学	7-301-20275-3	张献英	30.00
11	成本会计学	7-301-19400-3	杨尚军	38.00	33	银行会计	7-301-21155-7	宗国恩	40.00
12	成本会计学	7-5655-0482-2	张红漫	30.00	34	税收筹划	7-301-21238-7	都新英	38.00
13	成本会计学	7-301-20473-3	刘建中	38.00	35	基础会计学	7-301-16308-5	晋晓琴	39.00
14	管理会计	7-81117-943-9	齐殿伟	27.00	36	公司财务管理	7-301-21423-7	胡振兴	48.00
15	管理会计	7-301-21057-4	彭芳珍	36.00	37	财务管理学实用教程（第2版）	7-301-21060-4	骆永菊	42.00
16	会计规范专题	7-81117-887-6	谢万健	35.00	38	政府与非营利组织会计	7-301-21504-3	张 丹	40.00
17	企业财务会计模拟实训教程	7-5655-0404-4	董晓平	25.00	39	预算会计	7-301-22203-4	王筱萍	32.00
18	税法与税务会计	7-81117-497-7	吕孝侠	45.00	40	统计学实验教程	7-301-22450-2	裘雨明	24.00
19	初级财务管理	7-301-20019-3	胡淑姣	42.00	41	基础会计实验与习题	7-301-22387-1	左 旭	30.00
20	财务管理学原理与实务	7-81117-544-8	严复海	40.00	42	基础会计	7-301-23109-8	田凤彩	39.00
21	财务管理学	7-5038-4897-1	盛均全	34.00	43	财务会计学	7-301-23190-6	李柏生	39.00
22	财务管理学	7-301-21887-7	陈 玮	44.00					

工商管理、市场营销、人力资源管理、服务营销类

序号	书 名	标准书号	主 编	定价	序号	书 名	标准书号	主 编	定价
1	管理学基础	7-5038-4872-8	于千千	35.00	28	市场营销学	7-301-21056-7	马慧敏	42.00
2	管理学基础学习指南与习题集	7-5038-4891-9	王 珍	26.00	29	市场营销学：理论、案例与实训	7-301-21165-6	袁连升	42.00
3	管理学	7-81117-494-6	曾 旗	44.00	30	市场营销学	7-5655-0064-0	王槐林	33.00
4	管理学	7-301-21167-0	陈文汉	35.00	31	国际市场营销学	7-301-21888-4	董 飞	45.00
5	管理学	7-301-17452-4	王慧娟	42.00	32	市场营销学（第2版）	7-301-19855-1	陈 阳	45.00
6	管理学原理	7-5655-0078-7	尹少华	42.00	33	市场营销学	7-301-21166-3	杨 楠	40.00
7	管理学原理与实务（第2版）	7-301-18536-0	陈嘉莉	42.00	34	国际市场营销学	7-5038-5021-9	范应仁	38.00
8	管理学实用教程	7-5655-0063-3	邵喜武	37.00	35	现代市场营销学	7-81117-599-8	邓德胜	40.00
9	管理学实用教程	7-301-21059-8	高爱霞	42.00	36	市场营销学新论	7-5038-4879-7	郑玉香	40.00
10	管理学实用教程	7-301-22218-8	张润兴	43.00	37	市场营销理论与实务（第2版）	7-301-20628-7	那 薇	40.00
11	通用管理知识概论	7-5038-4997-8	王丽平	36.00	38	市场营销学实用教程	7-5655-0081-7	李晨耘	40.00
12	管理学原理	7-301-21178-6	雷金荣	39.00	39	市场营销学	7-81117-676-6	戴秀英	32.00
13	管理运筹学（第2版）	7-301-19351-8	关文忠	39.00	40	消费者行为学	7-81117-824-1	甘瑁琴	35.00
14	统计学原理	7-301-21061-1	韩 宇	38.00	41	商务谈判（第2版）	7-301-20048-3	郭秀君	49.00
15	统计学原理	7-5038-4888-9	刘晓利	28.00	42	商务谈判实用教程	7-81117-597-4	陈建明	24.00
16	统计学	7-5038-4898-8	曲 岩	42.00	43	消费者行为学	7-5655-0057-2	肖 立	37.00
17	应用统计学（第2版）	7-301-19295-5	王淑芬	48.00	44	客户关系管理实务	7-301-09956-8	周贺来	44.00
18	统计学原理与实务	7-5655-0505-8	徐静霞	40.00	45	公共关系学	7-5038-5022-6	于朝晖	40.00
19	管理定量分析方法	7-301-13552-5	赵光华	28.00	46	非营利组织	7-301-20726-0	王智慧	33.00
20	新编市场营销学	7-81117-972-9	刘丽霞	30.00	47	公共关系理论与实务	7-5038-4889-6	王 玫	32.00
21	公共关系理论与实务	7-5655-0155-5	李泓欣	45.00	48	公共关系学实用教程	7-81117-660-5	周 华	35.00
22	质量管理	7-5655-0069-5	陈国华	36.00	49	跨文化管理	7-301-20027-8	晏 雄	35.00
23	企业文化理论与实务	7-81117-663-6	王水嫩	30.00	50	企业战略管理	7-5655-0370-2	代海涛	36.00
24	企业战略管理	7-81117-801-2	陈英梅	34.00	51	员工招聘	7-301-20089-6	王 挺	30.00
25	企业战略管理实用教程	7-81117-853-1	刘松先	35.00	52	服务营销理论与实务	7-81117-826-5	杨丽华	39.00
26	产品与品牌管理	7-81117-492-2	胡 梅	35.00	53	服务企业经营管理学	7-5038-4890-2	于千千	36.00
27	东方哲学与企业文化	7-5655-0433-4	刘峰涛	34.00	54	服务营销	7-301-15834-0	周 明	40.00

序号	书 名	标准书号	主 编	定价	序号	书 名	标准书号	主 编	定价
55	运营管理	7-5038-4878-0	冯根尧	35.00	70	服务型政府管理概论	7-301-20099-5	于千千	32.00
56	生产运作管理(第2版)	7-301-18934-4	李全喜	48.00	71	新编现代企业管理	7-301-21121-2	姚丽娜	48.00
57	运作管理	7-5655-0472-3	周建亨	25.00	72	创业学	7-301-15915-6	刘沁玲	38.00
58	组织行为学	7-5038-5014-1	安世民	33.00	73	公共关系学实用教程	7-301-17472-2	任焕琴	42.00
59	组织行为学实用教程	7-301-20466-5	冀 鸿	32.00	74	现场管理	7-301-21528-9	陈国华	38.00
60	现代组织理论	7-5655-0077-0	岳 澎	32.00	75	现代企业管理理论与应用(第2版)	7-301-21603-3	邸彦彪	38.00
61	人力资源管理(第2版)	7-301-19098-2	颜爱民	60.00	76	服务营销	7-301-21889-1	熊 凯	45.00
62	人力资源管理经济分析	7-301-16084-8	颜爱民	38.00	77	企业经营ERP沙盘应用教程	7-301-20728-4	董红杰	32.00
63	人力资源管理原理与实务	7-81117-496-0	邹 华	32.00	78	项目管理	7-301-21448-0	程 敏	39.00
64	人力资源管理实用教程(第2版)	7-301-20281-4	吴宝华	45.00	79	公司治理学	7-301-22568-4	蔡 锐	35.00
65	人力资源管理:理论、实务与艺术	7-5655-0193-7	李长江	48.00	80	管理学原理	7-301-22980-4	陈 阳	48.00
66	政府与非营利组织会计	7-301-21504-3	张 丹	40.00	81	管理学	7-301-23023-7	申文青	40.00
67	会展服务管理	7-301-16661-1	许传宏	36.00	82	人力资源管理实验教程	7-301-23078-7	畅铁民	40.00
68	现代服务企业管理原理、方法与案例	7-301-17817-1	马 勇	49.00	83	社交礼仪	7-301-23418-1	李 霞	29.00
69	服务性企业战略管理	7-301-20043-8	黄其新	28.00					

经济、国贸、金融类

序号	书 名	标准书号	主 编	定价	序号	书 名	标准书号	主 编	定价
1	宏观经济学原理与实务(第2版)	7-301-18787-6	崔东红	57.00	22	金融市场学	7-81117-595-0	黄解宇	24.00
2	宏观经济学(第2版)	7-301-19038-8	蹇令香	39.00	23	财政学	7-5038-4965-7	盖 锐	34.00
3	微观经济学原理与实务	7-81117-818-0	崔东红	48.00	24	保险学原理与实务	7-5038-4871-1	曹时军	37.00
4	微观经济学	7-81117-568-4	梁瑞华	35.00	25	东南亚南亚商务环境概论	7-81117-956-9	韩 越	38.00
5	西方经济学实用教程	7-5038-4886-5	陈孝胜	40.00	26	证券投资学	7-301-19967-1	陈汉平	45.00
6	西方经济学实用教程	7-5655-0302-3	杨仁发	49.00	27	证券投资学	7-301-21236-3	王 毅	45.00
7	西方经济学	7-81117-851-7	于丽敏	40.00	28	货币银行学	7-301-15062-7	杜小伟	38.00
8	现代经济学基础	7-81117-549-3	张士军	25.00	29	货币银行学	7-301-21345-2	李 冰	42.00
9	国际经济学	7-81117-594-3	吴红梅	39.00	30	国际结算(第2版)	7-301-17420-3	张晓芬	35.00
10	发展经济学	7-81117-674-2	赵邦宏	48.00	31	国际结算	7-301-21092-5	张 慧	42.00
11	管理经济学	7-81117-536-3	姜保雨	34.00	32	金融风险管理	7-301-20090-2	朱淑珍	38.00
12	计量经济学	7-5038-3915-3	刘艳春	28.00	33	金融工程学	7-301-18273-4	李淑锦	30.00
13	外贸函电(第2版)	7-301-18786-9	王 妍	30.00	34	国际贸易理论、政策与案例分析	7-301-20978-3	冯 跃	42.00
14	国际贸易理论与实务(第2版)	7-301-18798-2	缪东玲	54.00	35	金融工程理论与实务(第2版)	7-301-21280-6	谭春枝	42.00
15	国际贸易(第2版)	7-301-19404-1	朱廷珺	45.00	36	金融学理论与实务	7-5655-0405-1	战玉峰	42.00
16	国际贸易实务(第2版)	7-301-20486-3	夏合群	45.00	37	国际金融实用教程	7-81117-593-6	周 影	32.00
17	国际贸易结算及其单证实务	7-5655-0268-2	卓乃坚	35.00	38	跨国公司经营与管理(第2版)	7-301-21333-9	冯雷鸣	35.00
18	政治经济学原理与实务(第2版)	7-301-22204-1	沈爱华	31.00	39	国际金融	7-5038-4893-3	韩博印	30.00
19	国际商务	7-5655-0093-0	安占然	30.00	40	国际商务函电	7-301-22388-8	金泽虎	35.00
20	国际贸易实务	7-301-20919-6	张 肃	28.00	41	国际金融	7-301-23351-6	宋树民	48.00
21	国际贸易规则与进出口业务操作实务(第2版)	7-301-19384-6	李 平	54.00					

法律类

序号	书 名	标准书号	主 编	定价	序号	书 名	标准书号	主 编	定价
1	经济法原理与实务(第2版)	7-301-21527-2	杨士富	39.00	5	劳动法和社会保障法(第2版)	7-301-21206-6	李 瑞	38.00
2	经济法实用教程	7-81117-547-9	陈亚平	44.00	6	金融法理论与实务	7-81117-958-3	战玉峰	34.00
3	国际商法理论与实务	7-81117-852-4	杨士富	38.00	7	国际商法	7-301-20071-1	丁孟春	37.00
4	商法总论	7-5038-4887-2	任先行	40.00	8	商法学	7-301-21478-7	周龙杰	43.00

电子商务与信息管理类

序号	书 名	标准书号	主 编	定价	序号	书 名	标准书号	主 编	定价
1	网络营销	7-301-12349-2	谷宝华	30.00	8	电子商务概论(第2版)	7-301-17475-3	庞大连	42.00
2	数据库技术及应用程序(SQL Server版)	7-301-12351-5	郭建校	34.00	9	网络营销	7-301-16556-0	王宏伟	26.00
3	网络信息采集与编辑	7-301-16557-7	范生万	24.00	10	电子商务概论	7-301-16717-5	杨雪雁	32.00
4	电子商务案例分析	7-301-16596-6	曹彩杰	28.00	11	电子商务英语	7-301-05364-5	覃 正	30.00
5	管理信息系统	7-301-12348-5	张彩虹	36.00	12	网络支付与结算	7-301-16911-7	徐 勇	34.00
6	电子商务概论	7-301-13633-1	李洪心	30.00	13	网上支付与安全	7-301-17044-1	帅青红	32.00

7	管理信息系统实用教程	7-301-12323-2	李 松	35.00	14	企业信息化实务	7-301-16621-5	张志荣	42.00
序号	书 名	标 准 书 号	主 编	定 价	序号	书 名	标 准 书 号	主 编	定 价
15	电子商务法	7-301-14306-3	李 瑞	26.00	29	商务智能与数据挖掘	7-301-17671-9	张公让	38.00
16	数据仓库与数据挖掘	7-301-14313-1	廖开际	28.00	30	管理信息系统教程	7-301-19472-0	赵天唯	42.00
17	电子商务模拟与实验	7-301-12350-8	喻光继	22.00	31	电子政务	7-301-15163-1	原忠虎	38.00
18	ERP 原理与应用教程	7-301-14455-8	温雅丽	34.00	32	商务智能	7-301-19899-5	汪 楠	40.00
19	电子商务原理及应用	7-301-14080-2	孙 睿	36.00	33	电子商务与现代企业管理	7-301-19978-7	吴菊华	40.00
20	管理信息系统理论与应用	7-301-15212-6	吴 忠	30.00	34	电子商务物流管理	7-301-20098-8	王小宁	42.00
21	网络营销实务	7-301-15284-3	李蔚田	42.00	35	管理信息系统实用教程	7-301-20485-6	周贺来	42.00
22	电子商务实务	7-301-15474-8	仲 岩	28.00	36	电子商务概论	7-301-21044-4	苗 森	28.00
23	电子商务网站建设	7-301-15480-9	臧良运	32.00	37	管理信息系统实务教程	7-301-21245-5	魏厚清	34.00
24	网络金融与电子支付	7-301-15694-0	李蔚田	30.00	38	电子商务安全	7-301-22350-5	蔡志文	49.00
25	网络营销	7-301-22125-9	程 虹	38.00	39	电子商务法	7-301-22121-1	郭 鹏	38.00
26	电子证券与投资分析	7-301-22122-8	张德存	38.00	40	ERP 沙盘模拟教程	7-301-22393-2	周 菁	26.00
27	数字图书馆	7-301-22118-1	奉国和	30.00	41	移动商务理论与实践	7-301-22779-4	柯 林	43.00
28	电子化国际贸易	7-301-17246-9	李辉作	28.00	42	电子商务项目教程	7-301-23071-8	芦 阳	45.00

物流类

序号	书 名	书 号	编著者	定 价	序号	书 名	书 号	编著者	定 价
1	物流工程	7-301-15045-0	林丽华	30.00	31	国际物流管理	7-301-19431-7	柴庆春	40.00
2	现代物流决策技术	7-301-15868-5	王道平	30.00	32	商品检验与质量认证	7-301-10563-4	陈红丽	32.00
3	物流管理信息系统	7-301-16564-5	杜彦华	33.00	33	供应链管理	7-301-19734-9	刘永胜	49.00
4	物流信息管理	7-301-16699-4	王汉新	38.00	34	逆向物流	7-301-19809-4	甘卫华	33.00
5	现代物流学	7-301-16662-8	吴 健	42.00	35	供应链设计理论与方法	7-301-20018-6	王道平	32.00
6	物流英语	7-301-16807-3	阚功辉	28.00	36	物流管理概论	7-301-20095-7	李传荣	44.00
7	第三方物流	7-301-16663-5	张旭辉	35.00	37	供应链管理	7-301-20094-0	高举红	38.00
8	物流运作管理	7-301-16913-1	董千里	28.00	38	企业物流管理	7-301-20818-2	孔继利	45.00
9	采购管理与库存控制	7-301-16921-6	张 浩	30.00	39	物流项目管理	7-301-20851-9	王道平	30.00
10	物流管理基础	7-301-16906-3	李蔚田	36.00	40	供应链管理	7-301-20901-1	王道平	35.00
11	供应链管理	7-301-16714-4	曹翠珍	40.00	41	现代仓储管理与实务	7-301-21043-7	周兴建	45.00
12	物流技术装备	7-301-16808-0	于 英	38.00	42	物流学概论	7-301-21098-7	李 创	44.00
13	现代物流信息技术	7-301-16049-7	王道平	30.00	43	航空物流管理	7-301-21118-2	刘元洪	32.00
14	现代物流仿真技术	7-301-17571-2	王道平	34.00	44	物流管理实验教程	7-301-21094-9	李晓龙	25.00
15	物流信息系统应用实例教程	7-301-17581-1	徐 琪	32.00	45	物流系统仿真案例	7-301-21072-7	赵 宁	25.00
16	物流项目招投标管理	7-301-17615-3	孟祥茹	30.00	46	物流与供应链金融	7-301-21135-9	李向文	30.00
17	物流运筹学实用教程	7-301-17610-8	赵丽君	33.00	47	物流信息系统	7-301-20989-9	王道平	28.00
18	现代物流基础	7-301-17611-5	王 侃	37.00	48	物料学	7-301-17476-0	肖生苓	44.00
19	现代企业物流管理实用教程	7-301-17612-2	乔志强	40.00	49	智能物流	7-301-22036-8	李蔚田	45.00
20	现代物流管理学	7-301-17672-6	丁小龙	42.00	50	物流项目管理	7-301-21676-7	张旭辉	38.00
21	物流运筹学	7-301-17674-0	郝 海	36.00	51	新物流概论	7-301-22114-3	李向文	34.00
22	供应链库存管理与控制	7-301-17929-1	王道平	28.00	52	物流决策技术	7-301-21965-2	王道平	38.00
23	物流信息系统	7-301-18500-1	修桂华	32.00	53	物流系统优化建模与求解	7-301-22115-0	李向文	32.00
24	城市物流	7-301-18523-0	张 潜	24.00	54	集装箱运输实务	7-301-16644-4	孙家庆	34.00
25	营销物流管理	7-301-18658-9	李学工	45.00	55	库存管理	7-301-22389-5	张旭凤	25.00
26	物流信息技术概论	7-301-18670-1	张 磊	28.00	56	运输组织学	7-301-22744-2	王小霞	30.00
27	物流配送中心运作管理	7-301-18671-8	陈 虎	40.00	57	物流金融	7-301-22699-5	李蔚田	39.00
28	物流项目管理	7-301-18801-9	周晓晖	35.00	58	物流系统集成技术	7-301-22800-5	杜彦华	40.00
29	物流工程与管理	7-301-18960-3	高举红	39.00	59	商品学	7-301-23067-1	王海刚	30.00
30	交通运输工程学	7-301-19405-8	于 英	43.00	60	项目采购管理	7-301-23100-5	杨 丽	38.00

相关教学资源如电子课件、电子教材、习题答案等可以登录 www.pup6.com 下载或在线阅读。

扑六知识网(www.pup6.com)有海量的相关教学资源和电子教材供阅读及下载(包括北京大学出版社第六事业部的教学资源),同时欢迎您将教学课件、视频、教案、素材、习题、试卷、辅导材料、课改成果、设计作品、论文等教学资源上传到 pup6.com, 与全国高校师生分享您的教学成就与经验,并可自由设定价格,知识也能创造财富。具体情况请登录网站查询。

如您需要免费纸质样书用于教学,欢迎登录第六事业部门户网(www.pup6.com)填表申请,并欢迎在线登记选题到北京大学出版社来出版您的大作,也可下载相关表格填写后发到我们的邮箱,我们将及时与您取得联系并做好全方位的服务。

扑六知识网将打造成全国最大的教育资源共享平台,欢迎您的加入——让知识有价值,让教学无界限,让学习更轻松。联系方式:010-62750667, wangxc02@163.com, lihu80@163.com, 欢迎来电来信。

目 录

第1章 社交礼仪概述	1
1.1 礼仪的理念	2
1.1.1 礼仪知识点拨	2
1.1.2 礼仪知识的操作技巧	5
1.2 社交礼仪的原则	6
1.2.1 社交礼仪知识点拨	6
1.2.2 社交礼仪操作技巧	9
本章小结	10
复习思考题	10
第2章 个人礼仪	11
2.1 仪容礼仪	12
2.1.1 仪容知识点拨	12
2.1.2 仪容礼仪操作技巧	16
2.2 仪态礼仪	18
2.2.1 仪态知识点拨	18
2.2.2 仪态礼仪操作技巧	24
2.3 着装礼仪	30
2.3.1 服饰知识点拨	30
2.3.2 着装礼仪操作技巧	42
2.4 表情礼仪	48
2.4.1 表情礼仪知识点拨	48
2.4.2 表情礼仪操作技巧	53
2.5 言谈礼仪	55
2.5.1 言谈礼仪知识点拨	55
2.5.2 言谈礼仪操作技巧	61
本章小结	64
复习思考题	64
第3章 基本社交礼仪	65
3.1 见面礼仪	66
3.1.1 见面礼仪知识点拨	66
3.1.2 见面礼仪操作技巧	70
3.2 介绍礼仪	71
3.2.1 介绍礼仪知识点拨	71
3.2.2 介绍礼仪操作技巧	74
3.3 名片礼仪	76
3.3.1 名片礼仪知识点拨	76

3.3.2 名片礼仪操作技巧	79
3.4 握手礼仪	80
3.4.1 握手礼仪知识点拨	80
3.4.2 握手礼仪技巧	83
3.5 拜访和探望礼仪	84
3.5.1 拜访礼仪知识点拨	84
3.5.2 拜访礼仪技巧	88
本章小结	89
复习思考题	89

第4章 通信与出行礼仪

4.1 通信礼仪	91
4.1.1 通信知识点拨	91
4.1.2 通信礼仪操作技巧	94
4.2 出行礼仪	97
4.2.1 出行礼仪知识点拨	97
4.2.2 出行礼仪操作技巧	102
4.3 宾馆礼仪	103
4.3.1 宾馆礼仪知识点拨	103
4.3.2 宾馆礼仪操作技巧	106
4.4 出国礼仪	108
4.4.1 出国礼仪知识点拨	108
4.4.2 出国礼仪操作技巧	111
本章小结	113
复习思考题	113

第5章 公共场合礼仪

5.1 图书馆礼仪	115
5.1.1 图书馆礼仪知识点拨	115
5.1.2 图书馆礼仪操作技巧	116
5.2 医院礼仪	119
5.2.1 医院礼仪知识点拨	119
5.2.2 医院礼仪操作技巧	121
5.3 公园礼仪	121
5.3.1 公园礼仪知识点拨	121
5.3.2 公园礼仪操作技巧	123
5.4 体育运动礼仪	124
5.4.1 体育运动知识点拨	124
5.4.2 运动会礼仪操作技巧	125

本章小结	128
复习思考题	128
第6章 休闲聚会礼仪	129
6.1 影院、歌厅礼仪	130
6.1.1 影院、歌厅知识点拨	130
6.1.2 影院、歌厅礼仪操作技巧	132
6.2 聚会与舞会礼仪	134
6.2.1 聚会礼仪知识点拨	134
6.2.2 舞会知识点拨	136
6.2.3 聚会与舞会礼仪操作技巧	139
6.3 音乐会礼仪	141
6.3.1 音乐会知识点拨	141
6.3.2 音乐会礼仪操作技巧	144
本章小结	145
复习思考题	145
第7章 餐饮礼仪	146
7.1 中餐礼仪	147
7.1.1 中餐礼仪知识点拨	147
7.1.2 中餐礼仪操作技巧	152
7.2 西餐礼仪	153
7.2.1 西餐礼仪知识点拨	153
7.2.2 西餐礼仪操作技巧	156
7.3 饮品礼仪	159
7.3.1 饮品礼仪知识点拨	159
7.3.2 饮品礼仪操作技巧	164
本章小结	165
复习思考题	165
第8章 社会应酬礼仪	166
8.1 开业典礼	167
8.1.1 开业典礼知识点拨	167
8.1.2 开业典礼操作技巧	169
8.2 剪彩礼仪	171
8.2.1 剪彩礼仪知识点拨	171
8.2.2 剪彩礼仪操作技巧	173
8.3 会议礼仪	174
8.3.1 会议知识点拨	174
8.3.2 会见与会谈礼仪的基本要求	178
8.3.3 展览会礼仪的基本要求	180
8.3.4 赞助会礼仪的基本要求	181
8.3.5 新闻发布会礼仪的基本要求	182
8.3.6 会议礼仪操作技巧	183
本章小结	185
复习思考题	185
附录	186
附录一 礼仪常识与能力测试题	186
附录二 职业人士仪容仪表形象自测题	188
附录三 职业礼仪的十大检查表	189

第 1 章

社交礼仪概述

SHEJIAO LIYI GAISHU



【学习目标】

(1) 了解礼仪的内容。

(2) 掌握基本的礼仪理念与特征。

(3) 了解社交礼仪的原则与作用。



1.1 礼仪的理念

1.1.1 礼仪知识点拨

1. 礼仪的来源与理解

1) 礼仪的来源

子曰：“不学礼，无以立。”在中国，礼仪最早是用来敬奉神明的，主要在祭祀祖先和天神的时候使用。礼仪起源于原始社会的尊神活动，礼的繁体字如图 1.1 所示，其左边代表神，右边代表的是向神进贡的祭祀之物。祭祀所滋生的情愫，一是敬畏，二是规矩、规范。中国古代的祭天、祭神、祭祖、祭贤等礼节，逐步演化为礼仪的一部分。所以，礼仪是一项祭神拜祖的仪式，礼出于俗，俗化为礼。《礼记·仲尼燕居》说：“制度在礼。”这个制度的核心，就是“尊尊、亲亲、贤贤、男女有别”，它体现的血缘传承、人际关系、仁者情怀等，在长期的历史过程中形成了其特有的一套规则，这就是“礼”。而“仪”则是指一种外在的仪式、仪表、准则或规范。



图 1.1 礼的繁体字

我国号称“礼经三百，威仪三千”，所以又称“礼仪之邦”。几千年延续下来的风俗习惯，大都以“礼”为核心，古代的国家政治、军事、人际交往、生活习俗都与礼仪息息相关。《周礼》是我国流传至今的第一部礼仪专著，与孔子编订的《仪礼》和后来的《礼记》统称“三礼”，“礼乐之治”成为当时西周社会的最高境界。按照《说文解字》解释：“礼，履也，所以事神、致福也。”后来引申使用，“礼仪”就成为“规定社会行为的法则、规范、仪式的总称”（《辞源》）。

英文中“礼仪”一词，据说是源于法语“etiquette”，其原意为“通行证”，引申为规矩、规则。英语中礼仪“etiquette”不妨将之理解为，只有具备了礼仪规则，才可通行无阻。欧洲的礼仪教育一直是学校教育和社会教育的重要内容，上至统治者下至普通百姓都注重自己的言行举止，讲求礼节礼貌，形成了现代意义上的人文礼仪和社交礼仪。

每一个时代、每一个国家的仪式和礼节都会有所变化。但是，礼仪所蕴含的基本精神，即相互尊重、信任、依赖和友善，却是一致的。把人们内心待人接物的尊敬之情，通过美好的仪表、仪式表达出来，就是礼仪。可见，礼仪就是指人们在各种社会交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。一个文明国家的重要象征之一就是礼仪成为日

常生活的习惯。

2) 理解礼仪

礼仪是各民族在长期的社会生活和交往中,人们以一定的约定俗成并共同遵守的程序、方式来表现的律己、敬人的具体行为规范体系。

从修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。

从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范或标准做法。

从交际的角度来看,礼仪是人际交往的一种方式。

从民俗的角度来看,礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式。

从传播的角度来看,礼仪是一种人们相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪是一种形式美。它是人心灵美的必然外化。

从团体的角度来看,礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是企业形象的主要附着点。

礼仪既是人际交往的艺术,也是人际沟通的技巧。礼仪强调的是严以律己、宽以待人,注重与人合作,成为受欢迎的人。礼仪的核心是给人舒适、尊重,让他人感到被尊重,显示了彼此的友善和尊严,因此礼仪定位以尊重为本,体现了人的友好、真诚、善良。

2. 礼仪的内容

礼仪是礼节和仪式的总称,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在语言、行为乃至仪表等方面对他人表示敬重和友好的行为规范,是待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、仪态等形式来表示对他人的敬重。礼貌包括礼貌行为和礼貌语言两个部分。礼貌是外在的表现,恭敬是内在的根本,对人恭敬才能庄严自己。

礼节是指人们在社会交往过程中表示尊敬、问候、致意、祝愿等惯用的形式,是待人接物的行为规则,是礼貌的具体表现形式。

仪表是指人的容貌、姿态、风度、服饰等方面的综合体现,是礼仪的重要组成部分。

仪式是指礼仪展现的程度和形式。仪式的表现方式为一种礼节,即为表示敬意而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化活动,如拜访、接待、宴请、开工典礼、展览等。

礼仪、礼貌、礼节三者之间,礼貌是道理,礼节是形式,礼仪是体系;道理是内驱力,形式是外包装,体系是综合表现。

礼仪的难点是人们既要了解别人,更要使自己被对方所了解和接受。学会与人合作,成为受欢迎的人是人们一生需要学习的。荀子说过,“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。英国哲学家约翰·洛克认为,美德是精神上的一种宝藏,但是使美德产生出光彩的则是良好的礼仪。俄国大文豪车尔尼雪夫斯基说,“要想成为一个有修养的人,必须具备三个品行,即渊博的知识、思维的习性和高尚的礼节”。

“凡人之所以贵于禽兽者,以有礼也”。(晏子春秋)讲礼仪关注的是小节之处显精华,举止言谈见文化。礼仪的关键不是如何体现出自己的高雅,而是找到最好的方式表达对他人的尊重、赞赏和关心,以营造更加和谐的人际关系。

3. 礼仪的特征

“礼者,敬人也”,礼仪是人们在社会交往中普遍遵循的文明行为准则或规范的总和。是人们在长期相互交往过程中逐渐形成的,以风俗、习惯等形式固定下来,表达彼此友好、尊

重的礼节和仪式。《礼记·曲礼》指出,礼仪是人区别于动物的根本标志。“鹦鹉能言,不离飞鸟;猩猩能言,不离禽兽。今人而无礼,虽能言,不亦禽兽之心乎?”人类如果没有礼仪,虽然能够说话,不也是同禽兽一样吗?人以礼仪道德使自己区别于禽兽,礼仪具有使人成为人,并使人高出于动物之上的本质特征。

礼仪作为一种文化现象和社会交往的规范,具有以下特征。

1) 规范性

礼仪是一种行为规范,既有内在的道德准则,又有外在的行为尺度,礼仪涉及社会方方面面的内容,对人们的言行举止和社会交往具有普遍的约束作用。不同的人群在生活、学习和工作的领域里,都有大家共同约定成俗的言语和行为,对人尊重有礼貌,是任何人都能理解和看懂的友好行为表现。遵循礼仪规范,就会得到社会认可和嘉许;反之,违反礼仪规范,就会到处碰壁,并招致反感、受到批评。正所谓有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行。

2) 继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来的。我国的现代礼仪就是在中华传统礼仪文化的基础上,广泛吸收东西方礼仪文化之长而形成和发展起来的,并依旧保持和延续着中国特色。

3) 差异性

礼仪规范约定俗成,不同国家、不同地区,由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同,往往有着不同的礼仪规范,“十里不同风,百里不同俗。”这就需要增加了解、尊重差异,不可唯我独尊、我行我素。

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的。但在具体运用时,由于文化传统、风俗习惯与宗教信仰的不同以及时间、空间或对象的差别,存在着很大的差异。这主要表现在三个方面:①同一种礼仪内容由于时间、空间的差别,有着不同的表现形式;②同一种礼仪形式,在不同的国家、地区或民族间有着不同的意义;③同一种礼节,在不同场合、对不同对象也有细微的差别。

4) 操作性

礼仪规范以人为本、重在实践、人人可学、习之易行、行之有效。待人之敬意,应当怎样表现,不应当怎样表现,礼仪都有切实可行、行之有效的具体操作方法。礼仪的操作性说明礼仪的行为是互动的,一方施礼另一方做出相应的反应,表现了双方的相互尊重,是有礼貌的,否则即被视为失礼。正所谓“礼尚往来:往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也”。

5) 发展性

礼仪具有世代相传、共同实践的特点。礼仪并非一成不变,而是随着时代发展变化而吐故纳新,随着内外交往日益频繁而互相借鉴吸收。礼仪的发展变化过程,是继承与创新相统一、差异与交融相伴生的过程。

礼仪作为一种行为规范,是随着社会时代的发展而发展,历史的进步而进步的。它不仅是特定时代人际关系的润滑剂,而且在内容和形式上也都在与时俱进,具有明显的社会文化和经济发展的烙印。随着国家之间交往的扩大,与国际接轨越来越明显,国与国之间相互借鉴、相互交流的内容日益增加,礼仪的发展性也常被称之为时代性。

4. 礼仪的运用原则

我国南宋著名的理学家、哲学家朱熹认为，成大事之人第一品行是“循礼而行”。国外的共识是没有良好的礼仪，其余的一切成就就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。英国哲学家约翰·洛克说：“礼仪是儿童与青年所应该特别小心养成习惯的第一件大事。”礼仪与人的学识智慧一样重要，是一种能力。

礼仪在实践运用中，对长辈有礼是本分，对平辈有礼是和善，对晚辈有礼是高贵，对所有人有礼是安全。礼仪的运用原则体现在以下几个方面。

律己，即礼仪首先讲究自我约束、自我控制、自我检点。

敬人，即礼仪的重点是要常存敬人之心，处处不可失敬于人，不可伤害他人的尊严。

宽容，强调人们在运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

平等，其是指礼仪的核心表现为对任何交往对象都要一视同仁，并给予同等程度的礼遇。

真诚，其是指礼仪的运用讲究诚实无欺、言行一致、表里如一。

适度，其是要求应用礼仪时要注意把握分寸等技巧及其规范。

从俗，即入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致。

孔子说：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”意思是说，一个人具有良好的品德，但不讲究举止、礼节，就显得粗野；只讲究举止、礼节，而没有良好的品德，又显得虚伪。只有既注重学识品德的修养，又讲究仪表礼节、举止文雅的人，才是值得尊敬的君子。

礼仪的作用表现在：首先，礼仪是人与人之间的润滑剂，有助于塑造良好的公众形象；其次，礼仪是衡量个人文明程度的准绳，有助于培养人们良好的道德品质，提高修养，规范行为，净化社会风气；同时，礼仪是国家富强、社会文明的标志，有助于对外开放，加强国际交往。

1.1.2 礼仪知识的操作技巧

1. 操作技巧一：礼仪的理念，尊重为本

礼仪理念以尊重为本，讲究善于表达，与对方保持良性沟通与互动，形式规范。礼仪的核心是尊重，尊重对方的三大原则是美国学者布吉尼教授提出来的3A原则。3A是由Accept(接受)、Appreciate(欣赏)、Admire(赞美)三个单词的第一个字母组成的，3A原则强调了对交往对象尊重的三大途径，即第一接受对方，第二重视对方、欣赏对方，第三赞美对方。

美国著名的行为科学家，著名的学者乔治·梅奥先生说过，“尊重别人就是尊重自己，发现别人的优点，实际上就等于肯定自我，那说明你宽容，说明你谦虚，说明你好学”。尊重就是关注对方、理解对方、认可对方。

尊重能对人表现出友好、真诚、平等、善良，给予人理解、尊重、平等、热情，对事表现的专业、自信、乐观、积极。

尊重学生是一种常识，尊重同事是一种天职，尊重下属是一种美德，尊重上级是一种本分，尊重同行是一种风度，尊重所有人是一种教养。