

张和平 主编



PR

中等专业学校公共关系专业教材

社交礼仪

SHEJIAOLIYI

中国商业出版社

AA39/28

95

C91

26

中等专业学校公共关系专业教材

社交礼仪

中国商业出版社

(京)新登字 073 号

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/刘跟科主编. —北京:中国商业出版社,1994.10

ISBN 7-5044-2800-0

I. 社… I. 刘… III. 人间交往—礼仪—概论 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 09728 号

责任编辑:姜丽君

封面设计:仙福民

中国商业出版社出版发行

各地新华书店经销

山东省委党校印刷厂印刷

*

开本 787×1092 32 开 8.875 印张 191.984 千字

1994 年 10 月第一版 1994 年 10 月第一次印刷

印数:1—10000 全套定价:7.60 元



公共关系专业系列教材

编委会

顾 问：滕荣祥

主 任：冯铁全 钟灿伦 蔡德田

主 编：刘跟科

分卷主编：公共关系学 刘跟科

公关文字与写作 范向林

公关心理学 孙福远

社交礼仪 张和平

市场营销学 袁佳峰

经济法基础 孙海鹏

中英文打字 骆国忠

本卷主编:张和平
副主编:肖海震 朱宁瑞

前 言

随着社会主义市场经济体制的逐步确立,公共关系这一新兴学科,正被越来越多的人所重视。公共关系在我国发展速度之快,在组织管理中发挥的作用之明显,也已说明它在中国大地上具有强大的生命力。1987年,国家教委正式把公共关系列入高校课程。目前,开设公共关系课程或专业的大学已相当普遍,而一些中等专业学校,技工学校,职业高中开设公共关系专业也已走在了前列,其气势和规模大有超过高等院校之势。这是一个可喜的局面,对我国的公共关系实践尤其具有重要意义。

这套公共关系专业系列教材,就是针对目前各类学校在开设本专业时,选用教材不系统、难配套这一问题编写的。它适用于中等专业学校,技工学校,职业高中以及各地举办培训班开设本专业的需要,也可供公共关系人员,广大公共关系爱好者自学之用。全套教材共有七门课程,即《公共关系学》、《公关文字与写作》、《公关心理学》、《社交礼仪》、《市场营销学》、《经济法基础》、《中英文打字》。

这套教材在编写过程中,中国商业出版社特约副编审滕荣祥同志给予了全面的技术指导。山东省劳动厅保护科研所、中国劳动出版社山东代理发行站冯铁全同志提出设想并给予全力支持。兖州市技工学校校长钟灿伦同志,对本套教材的编

写提出基本思路,总体要求。参与各册教材编写工作的有刘跟科、范向林、孙福远、张和平、袁佳峰、孙海鹏、骆国忠等同志。在此,我们对中国商业出版社姜丽君同志对本书出版的大力支持表示衷心感谢。

在本套教材的编写过程中,我们参考了部分权威性的论著、大中专教材,在此,对编著者表示诚挚的感谢。

由于中等专业学校开设公共关系专业,尚处于探索阶段,加之我们水平有限,在课程设置,理论体系等方面,难免有不当之处,恳请有关专家,教育工作者及广大读者不吝指教,以便今后修改。

编 者
1994 年 7 月

绪 言

我国素有“礼仪之邦”的美誉。人们在社会交往中历来讲究文明、礼貌，注重待人接物的礼节，使中华各民族人民和睦相处。

礼仪，是指人们与他人交往的程序、方式以及实施交往行为时的外在表象方面的规范，包括语言、仪容、仪态、风度等。近年来，随着我国社会改革、开放的程度不断提高，人们的交往范围不断扩大，交往的形式也逐渐增多，频率日益增加。

现代文明社会中，得体的礼仪，使人生活充满信任、友爱和欢乐，使民族精神焕发出永恒的青春魅力。正因为如此，“礼仪”被人们纳入了社会科学研究学术视野，不仅因为它关系到整个社会的精神文明和社会风气、民族风貌，而且也关系到提高精神文明建设，发展生产力的高度认识。从宏观方面讲，它与社会生活、文化事业、经济事业、民族和睦、国际交往都有不可忽视的联系，离开社会交际任何事情也干不成。从微观方面讲，它与家庭、同事、亲邻、学友、与个人行为 and 进步密切相关，甚至会直接影响到人的思想、心态、生活、学习、工作，关系到每个人的事业发展和成就。

社交礼仪，作为公共关系活动中的一项重要内容，越来越被人们重视，各社会团体和个人之间讲究礼仪，以正确的礼节待人接物，不仅反映出每个组织或个人的道德修养和个

性特征，而且也反映出一个国家，一个民族精神文明的质量综合性的具体体现。如今国际交往频繁，在对外事物中，每人都能仪态大方，彬彬有礼，举止庄重，不卑不亢，足以表现出我们泱泱大国的国民精神风貌，同时，以真诚、得体的礼仪日渐成为我们扩大开放，增进友谊，促成合作的重要方法和手段。

现在，人们对“礼仪”的重视已大为增强，扎扎实实卓有成效的教育正在展开，因为“礼仪”作为一种社会行为，主要是通过教育使人们掌握和自觉运用，通过认真系统地学习，培养理解、宽容、谦虚、诚恳的待人态度，培养是非分明、推心置腹、与人为善、助人为乐的做人品行，培养庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。在公关礼仪方面，提倡的并不单是言谈举止的模式化（特殊场合例外），并不应有具体的礼仪守则或礼仪规范，而应该掌握礼仪的观念和认识，即从哲学传统和道德意义方面的礼仪风范上认识，除掌握各种礼仪及礼节的使用恰当，娴熟与适宜，诚恳重情统筹兼顾外，更重要的是具有高尚的道德品质，思想修养和丰富的文化科学知识，便是这门课程的本质的内涵所在。

思考题：

1. 什么是“礼仪”？
2. 联系实际生活谈谈讲“礼仪”的重要性。

目 录

绪 言

第一章 交际的文明..... (1)

第一节 礼的起源和发展..... (2)

第二节 礼仪的内蕴和在公关中的效应..... (9)

第三节 交际中的道德修养 (20)

第二章 社会交往礼仪 (26)

第一节 日常生活礼仪 (26)

第二节 公共场所礼仪 (43)

第三节 聚会的礼节 (51)

第三章 公务活动中的礼仪 (61)

第一节 接待工作和礼宾仪式 (61)

第二节 公务各类会议礼仪 (76)

第三节 服饰礼仪的公务宴请礼仪 (92)

第四章 商务活动中的礼仪..... (121)

第一节 业务洽谈和商业仪式..... (121)

第二节 业务性应酬与解决商务纠纷时的礼仪 (132)

第三节 服务中的礼仪..... (146)

第五章 人际交往的艺术..... (155)

第一节 交际技巧..... (156)

第二节 人际交往的一般艺术.....	(166)
第六章 涉外礼仪.....	(197)
第一节 国家间的礼貌活动.....	(197)
第二节 外事活动中的礼仪.....	(210)
第三节 日常交往中的礼仪.....	(237)
第七章 交际中的忌讳.....	(246)
第一节 涉外交际中的忌讳.....	(246)
第二节 现代交际中的忌讳.....	(256)
第三节 民俗禁忌.....	(255)
附 录.....	(268)
附录一 我国一些城市的雅号.....	(268)
附录二 传统的称谓.....	(271)
附录三 古代一些年龄的称谓	(26)
附录四 欧美花语.....	(272)
附录五 欧美人婚龄命名.....	(273)

第一章 交际的文明

人是不能脱离社会而独立生存的，在社会生活中，待人接物很重要，彬彬有礼的行为，能表示一个人的身份，证明是有教养的人。人们每日都得相互交往，如果不讲礼貌，处事困难，处人尤难，要想约束自己的行动，不与他人发生无谓冲突，就得讲礼节。

文明交际是建立在恪守人类数千年来形成的常规习俗这一基础之上。中世纪后期，有些常规习俗就被称之为礼节了，有的礼节成了社会准则，无论东西方任何一个国家，一入其社会，便非遵守其礼节不可。现在我国正进入一个全面发展的新时期，随着改革开放，在经贸洽谈、宾馆服务、观光旅游等活动中常可发现，每一个民族的礼貌准则有的就是该民族的传统、风俗习惯同国际礼节的有机构成。目前世界上保留着许多以全人类共同具有的道德准则为基础的交往礼节形式，这些礼节的形式对国际交往的所有参与者来说都可以接受。然而，一个受过良好教育的人在交际中陷入尴尬困难的境地是常有的事，这种情况多是发生在不了解有关交际的礼节规范，因此以正确的礼节来待人接物，是需要系统地学习，本书是针对人们在社会交往及公关活动中交往的需要而写就的。

第一节 礼的起源和发展

一、礼节、礼貌

荀子曰“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。所谓“礼”，是教人尊敬与关心他人，使之合乎情理。所谓“节”是教人在言行举止上要恰如其分，使之合乎事理。礼貌就是人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为规范，它体现时代的风格与道德品质。礼节则是人们在日常生活中，特别是在交际场合，相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现。礼节的约定俗成性，使它以一种精神力量强加在每个人身上，比起其它社会规范，如法规、宗教制度等，礼节构成的栅栏好像很低，似乎可以任意跨越而不受拘束，但是这样做的结果总是招致社会性的谴责。因违礼而发生的公众评判可以说明礼节的社会基础是很深厚的，改变它也是很困难的。

弗兰西斯·培根认为，个人的品行和修养是与其外表有关系的，这就是礼貌。他说“行为举止是心灵的外衣，应该有外衣的条件。首先，应该合乎时尚；第二，不应该太标新立异，不应该太贵；第三，应该剪裁妥贴，以阐明心灵的任何优点，并补充和掩盖任何缺陷；最后也是最主要的，不应该又紧又窄，以致禁锢了心灵，在事务和行动上干预了它的自由”。俄国大文学家、哲学家赫尔岑也认为：“生活中最重要的是有礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要”。在礼

貌这个课题上，人们已进行了无数次的探讨，但是，无论是精辟的警句还是经过小心推理而形成的关于道德伦理的论文，全都归结到这样一个事实：即良好的礼貌意味着对他人表示关怀——这种情感在有些人是天生的，但在其他人则需要大量的教育，在有教养的人们中间，讲究礼貌是出于自然的。

如果一个人奉行“己之不欲，勿施于人”的原则处世，那么他的言行就会受到人们的欢迎。“礼貌”就是在实行文明的规则时，有对人关怀的良好意愿，并且身体力行。礼貌在体现时代风貌和个人修养方面，又分为礼貌行动和礼貌语言两个部分，礼貌行动如微笑、鞠躬、握手、拥抱等；礼貌语言如使用敬称、敬语、敬词等。礼貌行动是一种无声的语言，礼貌语言是一种有声的行动。礼貌在人际关系中能造成一种和谐的力量，它的道德价值和社会价值也是难以估量的。

我国历来重视“言”与“礼”的关系，有许多形容礼貌的语言至今仍为人们所沿用，如“礼尚往来”、“相敬如宾”等等。还有过去常说的“温良恭俭让”，即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让，也是我国古代衡量礼貌周全与否的准则之一，又如《礼记·祭文》中说：“恶言不出口，忿言不迫于身，不辱其身，不羞其亲，可谓孝也”。《弟子规》中也说：“凡出言，信为先，诈为妄，奚可焉？”“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之”。对于古人的这些话，剔除其宣扬封建等级观念、封建孝道的糟粕，可以看到其讲礼貌、讲文明的精华所在。

众所周知，我国历史悠久，以文明古国著称于世；其文化传统源远流长，作为文明标志之一的礼仪，在传统文化中

占据着相当重要的地位,这不仅因为我国的礼仪自成体系,具有浓厚的民族色彩,而且还因为我国的礼仪一向被视为法制的必要补充,在社会整体中发挥着调节人际关系的重要职能。长期以来,我国的礼仪习俗往往与礼仪制度相互交织、渗透在一起,通过礼教或者政教作用于人们的思想领域和社会生活的诸多方面,从而形成了一套以“礼”为核心的道德观念、行为准则和社会规范,使我国在世界上享有“礼仪之邦”的美誉。

我国当今正值全方位的开放,随着不断地发展,尤其是市场经济的建立,人际交往的规模、范围、频率日益发展、扩大和加快,交际文明无论在内容上还是在形式上都有所扩充。其一,是国际礼节,即今天国际上通行的交际礼仪规范,这些行为准则不仅对每个国家、每个人都适用,而且也适用于所有的文化经济背景。其二,是习俗,它和礼貌很相似。习俗包括服装的规矩、问候、告别以及就餐的礼貌等,不过它集中的体现了在某一特定国家或区域受欢迎的举止,而不是有广泛的普遍性。另一方面,礼貌的具体实践——“举止得当”,要求在自然而得或学习而得的礼貌外,还要使举止适应于所处的情境,不合情境的礼貌是“举止不当”。由于各国礼节和习俗的互动,礼与习俗的内容就很复杂,本书不作探讨。

二、礼的起源和发展

礼,据考证,甲骨文中就有“礼”字(繁体写成“禮”)卜辞中作,即“丰丰”“匚”“豆”之合,“丰丰”据说是一条条的玉石,“匚”就是盛玉石的盒子;把一条条的玉石放在盒子里,即成“禮”的样子,也就是盛了玉石的盒

子的样子，“豆”就是放盒子的支架。盛着玉石的盒子放在支架上即成“”，拿这样的东西去供神，就是礼，表示对上帝或先祖的敬意。

商代的“礼”主要是用来祭祀祖先和天神。周代继承了商代祭祀之“礼”又赋予“礼”新的内容，把“礼”与“往”结合起来，用以调整人们之间的关系，随着社会等级制度的诞生，“礼”成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则，位于其他社会之上。孔子讲求的“礼”，核心就是“正名”要求确保君臣父子各自的名分。他倡导的“克己复礼”，主要是强调个人修养，恢复古之人伦纲纪，孟子把“礼”作为他倡导的“仁”“义”“礼”“智”，的四德合一，主要指人们交往场合的礼节、仪态，讲求“辞让”而不失风度。荀子所阐述的“礼”，有不同的含义和内容，更多的情况是把“礼”用于人们交往的道德方面，把“礼”与“义”联系在一起，认为“礼义”对于人是极端重要的，所以有“在人者莫明于礼义”的论述。这些思想家对“礼”的阐述，在春秋战国乃至后来社会和文化生活都有深远的影响。

“礼”从祭祀起源，逐渐演化成为人们交往中的礼节、仪态，现代社会交往中的各种礼节、礼貌，都是从古代“礼”演化而来的。发展到今天“礼已属于上层建筑，它与社会经济基础是相适应的”。从历史发展中考查早在原始社会中，人们常有意无意地用一些象征性动作来表示他们的意向、情感。这些动作，有的后来成为社会生活的习惯，并被用作维护社会秩序，巩固社会组织和加强部落之间联系的手段。

进入阶级社会以后，统治阶级对其中某些习惯加以改变和发展，逐步形成各种正规的“礼”。以握手而言，据考证，

在史前时期就已经有了。那时人类的祖先以打猎为生，世界对他们来说充满着危机。因此，当不同部落的人相遇时，如果双方都怀着善意，便伸出一只手；手心朝前，向对方表示自己手中没有武器；走近之后，两人互相摸摸右手，以示友好。欧美现在各国盛行的握手礼，也是一定要用右手，其源也即由于古人为防身计，遇生人动辄以右手按剑相视，但遇到朋友或熟人，就把这用以拔剑的手，伸出互相握住，以作没有敌意的佐证，这一动作沿袭下来，便成为今天人们表示友好的常用礼节了，现今脱帽的习惯，以及军人的举手礼，究其起源，也都含有这个意思。

跪拜礼据考证：即当人类刚刚能直立行走时，行走的姿势，大约同现在动物园中猩猩用后肢行走的姿势差不多——弯腰曲背，身体前倾，步履蹒跚，前肢下垂到离地面很近。以这种姿势行走的史前人，表示友好或敬意，前肢着地，后肢弯曲是很自然的，这就成了后来跪拜礼的雏形。

进入阶级社会初期，人们尚不知桌椅为何物，帝王与庶民皆席地而坐。所谓“伸腰及股而势危者而跪，因跪而益至其恭，以头着地为拜。”“跪拜”这种原始社会中人们互相致意的姿势，到阶级社会中演变成为一种表示臣服的礼节。行跪拜礼的，总是臣服者、卑贱者。跪拜礼被掺入了一种侮辱人格的成份，并日渐明显，以至“卑躬屈膝”一词成了损人尊严的贬义词。随着奴隶主阶级、封建主阶级的等级制度日益森严，经统治阶级改变和发展的礼仪礼节也日益繁杂化、规范化和经典化了。统治者为了维护自己的尊严，保证臣民们对权力的尊重，从一开始就规定，臣民拜见君主必须毕恭毕敬，俯伏于地，等候问话，更不能以背对着君主。拜占庭皇