



面向“十二五”高职高专规划新教材  
公共基础课系列

# 社交礼仪

高职高专规划新教材编审委员会组编



吉林大学出版社



面向“十二五”高职  
公共基础课系列

教材编审委员会 【内容简介】

本教材是根据教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》和《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》等文件精神，结合我国高职教育发展的实际情况，在充分调研的基础上，广泛征求了行业企业、学校、专家学者的意见，精心编写而成的。教材内容力求做到：基础扎实、重点突出、循序渐进、学以致用。教材可作为高职高专院校公共基础课教材，也可供社会人士参考。

# 社交礼仪

高职高专规划新教材编审委员会组编

李智 主编

本书是一本面向高职高专院校公共基础课教材，主要介绍社交礼仪的基本知识、基本礼仪、商务礼仪、涉外礼仪、仪容仪表、仪态举止、言谈举止、服饰打扮、化妆美容、形体训练、社交礼仪的应用等。本书可作为高职高专院校公共基础课教材，也可供社会人士参考。

本书可作为高职高专院校公共基础课教材，也可供社会人士参考。

本书可作为高职高专院校公共基础课教材，也可供社会人士参考。

本书可作为高职高专院校公共基础课教材，也可供社会人士参考。



吉林大学出版社

**【内容简介】** 本书是为适应和满足高职高专教育快速发展的需要,根据高职高专教育人才培养目标及要求,遵循高职高专教育教学特点,针对高职高专学生的实际情况,结合教学实践而编写。按照实用、科学的原则,本书共分九章,包括社交礼仪概述、个人礼仪、日常交往礼仪、聚会礼仪、餐饮礼仪、职场礼仪、通信礼仪、仪式礼仪、涉外礼仪等相关内容,文中充实了大量鲜活的案例,使理论与实践较为紧密地结合在一起。本书以实用、创新为特色,较为全面地介绍了社交礼仪的基本理论体系,以帮助读者系统地掌握社交礼仪知识,实用性较强。

本书可作为高职高专院校公共基础课教材,也可作为广大青年朋友学习的参考用书。

#### 图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/高职高专规划新教材编审委员会组编.

—长春:吉林大学出版社,2010.6

面向“十二五”高职高专规划新教材

ISBN 978-7-5601-5640-8

I. ①社… II. ①高… III. ①人间交往—礼仪—高等学校:技术学校—教材

IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 060068 号

书名:社交礼仪

作者:高职高专规划新教材编审委员会组编

责任编辑、责任校对:王世林

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 13.75 字数:292 千字

ISBN 978-7-5601-5640-8

封面设计:华职教育

北京楠萍印刷有限公司 印刷

2010 年 06 月 第 1 版

2010 年 06 月 第 1 次印刷

定价:26.00 元

版权所有 翻印必究

社址:长春市明德路 421 号 邮编:130021

发行部电话:0431-88499826

网址:<http://www.jlup.com.cn>

E-mail:[jlup@mail.jlu.edu.cn](mailto:jlup@mail.jlu.edu.cn)

面向“十二五”高职高专规划新教材·公共基础课系列

## 编审委员会

主 任 张泰基 北京大学

副 主 任 孙子荆 中国人民大学  
赵中令 清华大学

委 员 (按姓氏笔画为序)

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| 马丽惠 | 王 伟 | 王艳云 |
| 王讯飞 | 王庆锋 | 王义伟 |
| 亓吉亮 | 申 芬 | 朱海涛 |
| 刘洋洋 | 苏 彤 | 张 炎 |
| 张宝金 | 张静雯 | 张绪玲 |
| 李 雪 | 吴 蕾 | 沈希安 |
| 孟庆伟 | 周 锐 | 胡晓亮 |
| 赵晓丹 | 黄占辉 | 黄 菊 |
| 舒 娜 | 聂国艳 | 詹 旭 |

内容审定 余珊珊 首都师范大学

# Preface

## 前言

高职高专教育是高等教育不可或缺的一个重要组成部分。目前,我国高职高专教育已进入到“以加强内涵建设、全面提高人才培养质量为主”的新阶段。高职高专教育的目标是培养社会一线需要的人才,即技术应用型人才,以此来适应经济迅速腾飞的中国对人才的需求。“以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”成为高职高专教育发展的理论导航。

为了适应和满足高职高专教育快速发展的需要,我们组织了高职高专规划新教材编审委员会,经过长期调研,根据高职高专教育人才培养目标及要求,遵循高职高专教育教学特点,针对高职高专学生的实际情况,结合教学实践,编写了本套“面向‘十二五’高职高专规划新教材”。

《社交礼仪》是高职高专规划新教材编审委员会组编的“面向‘十二五’高职高专规划新教材”公共基础课系列之一。

礼仪是现代社会文明进步的标志。中国素以“礼仪之邦”著称于世,讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的传统。正如荀子所说:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”随着我国经济文化的发展,注重礼仪也越来越成为人们的一种共识,讲礼貌、懂礼节成为衡量一个国家和民族文明程度的重要尺度。社会主义核心价值观的和谐理念为普及礼仪知识、提高全民礼仪素养、提升民族形象提供了强有力的理论支撑。而且,对于个人来说,礼仪不仅可以展现一个人的丰富和魅力,还可以体现一个人的内在学识和文化修养。礼仪可以帮助我们“规范言谈举止,学会待人接物;塑造良好形象,赢得社会尊重;架设友谊桥梁,通向成功之路”。礼仪又是人们立足社会的基本前提之一,是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。一个懂礼仪、有教养的人,可以使外界对他产生好感,促成事业的成功;而一个不懂礼仪、粗俗的人,可能会因为某一行为举止不当而功亏一篑。

礼仪的重要特点之一就是礼仪的对象化,也就是说,在不同的场合、不同的对象中,对礼仪都有不同的要求,但大都有一个共同的规律。礼仪包括语言、表情、行为、环境、习惯、风俗等,通俗地说,礼仪犹如产品的外在包装,也好像是一张初次见面的名片,往往给交际对方留下深刻的第一印象,使人过目不忘。

礼仪课程的特点是知识性、趣味性和实用性相结合,是一门大学生的素质教育课。本书尽可能科学地组织、归纳社交礼仪学科的基础理论和基本原理,做到去粗取精,以够用、常用和实用为原则。总的来说,本书有以下特点:一是实用性。书中基础理论和基本原理简明扼要,通俗易懂,突出重点,引用了较多的来自现实并经过

# Preface

归纳、提炼和总结的典型案列,理论联系实际,具有较强的实用性和可操作性。二是新颖性。本书尽量吸收社交礼仪方面的最新研究成果,做到与时俱进。三是完整性。书中内容既简明扼要,又注重完整性,全书包含了社交礼仪概述、个人礼仪、日常交往礼仪、聚会礼仪、餐饮礼仪、职场礼仪、通信礼仪、仪式礼仪、涉外礼仪九章内容。

本书体例设计如下:

**本章导读:**每章开篇都有一段导读,既是对每章所讲知识的概述,又是引出每章内容的导语。

**学习目标:**对每章内容提出学习的目标和要求。

**理论知识:**每节知识的理论部分,其中相应理论知识配有助于学生理解的相关图片,并穿插一些小栏目“案例精选”“名人名言”“友情提示”“问题讨论”等,以提高学生的学习兴趣。

**本章小结:**每章结束后,针对一章内容作一小结,提炼本章重点内容。

**能力训练:**针对每一章理论知识编设的训练题,题型以实践演练形式出现,意在使学生参与到活动中,达到学以致用目的。

**拓展阅读:**对每章知识的延伸与拓展,扩大学生的知识面。

为了编好本书,我们认真总结、归纳、整理了自身的教学工作体会,参阅了大量的有关礼仪方面的书籍、期刊论文,紧密联系实际,强调内容求真务实和可操作性,以实用性为主。

在本书的编写过程中,参考并汲取了国内外的许多礼仪方面的专家、教授、学者的理论观点、著作和研究成果,以及借鉴了众多社交礼仪实际工作者的实践经验体会和总结,在此深表谢意。

由于作者水平有限,编写时间仓促,书中难免存在不妥之处,敬请各位专家及广大读者提出宝贵意见,以便修订时改进。

编者

2010年4月

# Contents

## 目 录

### 第一章 社交礼仪概述

|                 |    |
|-----------------|----|
| 第一节 社交 .....    | 2  |
| 第二节 礼仪 .....    | 7  |
| 第三节 社交与礼仪 ..... | 18 |

### 第二章 个人礼仪

|                  |    |
|------------------|----|
| 第一节 个人礼仪概述 ..... | 24 |
| 第二节 仪容仪表礼仪 ..... | 29 |
| 第三节 仪态礼仪 .....   | 31 |
| 第四节 服饰礼仪 .....   | 40 |

### 第三章 日常交往礼仪

|                   |    |
|-------------------|----|
| 第一节 见面礼仪 .....    | 60 |
| 第二节 交谈 .....      | 85 |
| 第三节 做客与会客礼仪 ..... | 94 |
| 第四节 馈赠礼仪 .....    | 97 |

### 第四章 聚会礼仪

|                |     |
|----------------|-----|
| 第一节 舞会礼仪 ..... | 108 |
| 第二节 茶会礼仪 ..... | 113 |
| 第三节 集会 .....   | 115 |

# Contents

## 第五章 餐饮礼仪

|                |     |
|----------------|-----|
| 第一节 中餐礼仪 ..... | 126 |
| 第二节 西餐礼仪 ..... | 132 |

## 第六章 职场礼仪

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第一节 求职面试礼仪 ..... | 146 |
| 第二节 办公室礼仪 .....  | 154 |

## 第七章 通信礼仪

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第一节 书信礼仪 .....   | 164 |
| 第二节 电话礼仪 .....   | 166 |
| 第三节 电子邮件礼仪 ..... | 170 |

## 第八章 仪式礼仪

|                |     |
|----------------|-----|
| 第一节 签约礼仪 ..... | 176 |
| 第二节 开业礼仪 ..... | 181 |
| 第三节 剪彩礼仪 ..... | 185 |
| 第四节 庆典礼仪 ..... | 191 |

## 第九章 涉外礼仪

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第一节 涉外礼仪概述 .....       | 198 |
| 第二节 涉外接待礼仪 .....       | 201 |
| 第三节 涉外谈判礼仪 .....       | 204 |
| 第四节 一些国家的习俗礼仪与禁忌 ..... | 206 |

# 第一章

## 社交礼仪概述

### 社交礼仪概述

#### ◆ 社交

#### ◆ 礼仪

#### ◆ 社交与礼仪

社交礼仪是指人们在社交活动中所应遵循的行为规范。社交礼仪是人们在长期的社会交往中形成的，它反映了社会的文明程度和个人的修养水平。社交礼仪不仅是一种外在的行为规范，更是一种内在的修养。它要求人们在社交活动中做到仪表端庄、举止文明、语言得体、待人真诚。社交礼仪是人际交往的润滑剂，它能够拉近人与人之间的距离，增进人与人之间的了解和友谊。在现代社会，社交礼仪已经成为人们必备的素质之一。它不仅关系到个人的形象，也关系到整个社会的文明程度。因此，我们每个人都应该重视社交礼仪的学习和实践，努力提高自己的社交礼仪水平，做一个文明、有礼的人。

### 本章导读

中

国素以“礼仪之邦”著称于世,讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的传统,源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”礼仪使我们的社会更加有序,使人际关系更为和谐。

礼仪不仅是社会生活的要求,也是一个人甚至一个民族文明程度的体现。在漫长的人类历史长河中,礼仪的内容和形式一直发生着变化,但它始终是人类社会生活中须臾不可缺少的一部分。遵守礼仪,应用礼仪有助于提高交往的效率,提升个人乃至全社会的精神品质。本章将重点介绍社交礼仪的基本概念、特性、功能及原则。通过本章的学习,同学们将会掌握社交礼仪的基本理论知识,从而为以后的学习打下基础。

### 学习目标

1. 了解社交的含义与功能,礼仪的内涵、起源、特性功能。
2. 了解社交礼仪的基本内容。
3. 掌握社交的方式和艺术,礼仪的原则,充分认识到学习社交礼仪的重要性,激发学习本门课程的兴趣。
4. 培养在实践中学习社交礼仪的意识和能力。

## 第一节 社交

### 一、社交的含义与功能

#### (一) 社交的含义

社交也称交际,是社会交往的简称,通常指社会上人与人之间的交际、往来。社会交往是人与人之间的相互作用,是以人为对象的一种活动,它的客观存在是由人类需要的多样性和社会生活的普遍联系规律所决定的。

著名学者马斯洛的需求层次理论认为,人类的基本需求大体可以划分为以下五个层次,由高

不要靠馈赠来获得一个朋友,你须贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。

——苏格拉底

到低依次为:生理(或生存)的需求、安全的需求、社交(或交往)的需求、尊重(或自尊)的需求、自我实现的需求。人们通常会考虑较低层次的需求,当较低层次的需求得到满足后,才会去考虑更高层次的需求。

(1)生理(或生存)的需求是对食物、水、空气和住房等基本生存资料的需求,这类需求的级别最低,人们在转向较高层次的需求之前总是尽力满足这类需求。一个人在饥饿时不会对其他任何事物感兴趣,他的行为动力主要是得到食物。

(2)安全的需求包括对人身财产安全、生活稳定以及免遭痛苦、威胁或疾病困扰等的需求。和生理需求一样,在安全的需求没有得到满足之前,人们一般不会关注更高层次的需求。

(3)社交(或交往)的需求包括对友情、亲情、爱情以及隶属关系的需求,当生理(或生存)的需求和安全的需求得到满足后,社交(或交往)的需求就会突现出来。在马斯洛需求层次理论中,这一层次是与前两层次截然不同的另一层次。这些需求如果得不到满足,就会影响人们的情绪和精神状态,导致工作的低效率及情绪低落。

(4)尊重(或自尊)的需求既包括对个人成就或自我价值的个人感觉,也包括他人对自己的认可与尊重。在尊重和自尊需求的支配下,人们会希望别人按照他们的实际形象来接受他们,并认为他们有能力,能胜任工作或生活中的角色,他们关心的是成就、名声、地位和晋升机会。这是由于别人认识到他们的才能而得到的,当他们得到这些时,不仅赢得了人们的尊重,同时,其内心因对自己价值的满足而充满自信。反之,不能满足这类需求就会使他们感到沮丧。如果别人给予的荣誉不是根据其真才实学,而是徒有虚名,那么这也会对他们的心理构成威胁。

(5)自我实现的需求,目标是自我实现——即达成人生目标或实现人生价值。通常人们总是能够满足生理(或生存)的需求,而自我实现的需求则是最难以满足的。

从当今社会的现实来考察这个问题不难发现,对绝大多数社会成员而言,满足生理(或生存)的需求和安全的需求是具备充分条件的,而自我实现的需求的满足则是一种理想状态。因此,对绝大多数社会成员而言,社交(或交往)的需求以及尊重(或自尊)的需求是他们需求重心之所在。这是作为社会人参与社交活动必要性的重要心理因素。而要想在社交活动中赢得他人的尊重,自尊和对他人的尊重就是一种必然。



中国古代曾有“游说”一说,它就是指读书人在相互交往中讨论学业、切磋技艺,以提高自己。古希腊、古罗马也有许多社交活动的相关文献,可见社交活动古已有之。现代社会是一个开放的系统,人际间的交往更成为一种必然。马克思很早就曾指出:交往是人类历史发展的必然伴侣,同时也是人们日常生活和日常接触的必然伴侣。他曾说过这样一句话:“社会——不管其形式如何——究竟是什么呢?是人们交互作用的产物。”人类要生存,社会要发展,就会有社会交往。

社会交往的内容十分广泛,任何一个人的生活、学习、工作都离不开社会交往。在今天,社会分工高度细化、专业化,一个人哪怕做一件很小的事都离不开他人的帮助、支持和配合。生活中,人的生老病死、婚姻、保健、娱乐等也离不开社会交往。对一个社会组织而言,要有效地进行生产经营活动,实现组织目标,同样需要与组织运行相关的方方面面打交道,以赢得他们的支持和协作,同他们取得联系。在组织与相关协作者的联系中社交也会成为一种必然现象。

总之,在现代社会生活中,不论是为了个人的生存,还是为了社会组织的发展,人们参与社交活动都是一种客观必然。对个人而言,参与社交活动的目的主要是希望通过互相沟通来协调人际关系,建立一个和谐的人际环境;对一个社会组织而言,开展或参与社交活动的主要目的在于通过沟通、交流与协调,树立组织的良好形象,创建良好的组织生存空间,为未来的发展奠定坚实的基础。

### (二) 社交的功能

社交活动的功能是多方面的,从不同的角度可以给出不同的定位。总的来讲,社交的核心功能主要包括如下三个方面。

#### 1. 信息沟通的功能

心理学的研究成果表明,一个人除了睡眠之外,其余时间的70%都在以各种直接或间接的形式与他人进行着沟通。在各类沟通形式中,以书面文字互动的形式完成的约占9%,如书信、发送电子邮件等;以阅读形式完成的占16%,如读书、阅读报刊杂志、浏览互联网的网页等;其余75%的人际沟通基本依靠交谈的方式来完成。这一研究成果足以说明在人类生活中交际、沟通的重要地位。现代社会是一个信息极为丰富的知识经济时代,个人或社会组织获取信息的方法和渠道也日趋多样化。但无论社会怎样发展,通过参与社交活动来交流信息、相互沟通都是任何其他方式或渠道所无法替代的。这是由社交活动的特殊优势所决定的——在社交活动中,人们在进行相关信息交流的同时也交换了思想,沟通了感情。这显然要比单纯的信息情报收集更有吸引力。英国作家萧伯纳说过:“如果你有一个苹果,我也有一个苹果,彼此交换后,我们仍然都只有一个苹果;如果你有一种思想,我也有一种思想,彼此交换后,我们每个人就都有了两种思想。”社会交往在帮助人们获取信息的同时,也增进了彼此的了解。

#### 2. 自我认知的功能

“知人者智,自知者明”,“知己知彼,百战不殆”。无论个人还是社会组织,提升自我认知的

水平都是发展的必然要求。对个人来说,以人为鉴,从与他人的交流沟通和比较中我们可以更为清醒地认识自己,更为准确地找到自己的优势和劣势,为个人的发展找到理性的目标和方向;对社会组织来说,更准确、客观地认清自己的形象,做好组织自身的形象管理工作,为组织创造良好的生存环境,也需要通过同其他社会组织的比较,以及社会组织内部人员与相关公众的关注、交流和沟通,即通过所谓的“社会比较”才行。所以,社会交往对自我认知能力的增强有着不可替代的作用。无论个人还是社会组织都不应该忽视社会交往的这一重要功能。

### 3. 人际协调的功能

一切的社会关系最终都依托于具体的个人。因此,人际关系的协调是协调一切关系的最为重要的基础和前提。社会学的研究成果表明,社会交往可以使人产生亲密感,而交往的频率越高,人际关系就越亲密。

创建和谐型社会,要求组成社会系统的各构成要素间保持和谐的相互关系。而在处理组织与组织、组织与个人以及个人与个人间的人际关系时,广结人缘的社会交际活动都是必不可少的有力武器。积极主动地组织、参与各种形式的社交活动,并在社交活动中表现得彬彬有礼,能有效地协调人际关系,也能帮助社会组织营建理想的生存环境。

## 二、社交的方式与艺术

社交的方式多种多样,但无论选择何种方式均需注意遵守那些约定俗成的礼仪规范,有效运用相关技巧,体现一定的艺术性。

### (一) 常见的社交方式

社会交往的内容是非常广泛的,涉及学习、工作、生活的方方面面,当然也很难有某种适合全体社会成员共同选择的固定方式。这里,介绍一些现实生活中常见的社交方式。

#### 1. 社交俱乐部

社交俱乐部是世界范围内广泛流行的一种常见的社交方式。一个社区、一个企事业单位都可以组建自己的俱乐部。在这些社交俱乐部中往往为社交活动参与者配备有图书、报纸和期刊、健身器材、棋牌等,参与社交活动者可根据个人爱好和社交活动的目的自由选择。有些社交俱乐部还会为参与者提供文娱表演等娱乐项目。进入俱乐部的人员,一般是自愿组合,在娱乐、健身的过程中交流思想、信息,增进友谊和情感。社会组织设立社交俱乐部是活跃员工或社区居民生活、扩大人们交往范围、促进组织内部关系和谐的有效形式之一。目前,我国已逐渐普及社交俱乐部这种有效的社交方式,不少地区还成立了一些专业俱乐部,如企业家俱乐部、海员俱乐部、教师俱乐部、大学生俱乐部等。这些俱乐部的成立为人们有目的地进行社交活动提供了极大的便利。

#### 2. 晚会

晚会也是常见的社交方式之一。晚会的形式灵活多样,如可以举办节日晚会、庆功晚会、周末晚会、赏月晚会等。举办晚会受相关场地条件的限制较少,既可以在室内也可以在室外。晚会一般都会安排文艺表演或交谊舞等节目,与会者应积极配合组织者踊跃参与,以

活跃晚会气氛,为晚会增色添彩。这样既会增加其他参与者的兴致,也会有效提升自己的个人形象。对于重要的合作伙伴为取得某种成就所举办的庆祝晚会,个人更应积极参与,到场合祝贺,并表示乐于进一步加强联系与合作的愿望和态度。

### 3. 社交沙龙

社交沙龙实际上就是一种室内聚会,一般多带有一定的专业性,如音乐沙龙、球迷沙龙、电影爱好者沙龙等。参与者大多有共同的兴趣爱好或相似的专业背景,有共同的交流语言,兴趣焦点较为集中。参与社交沙龙的活动可以在相对轻松的气氛中了解更多的专业信息,结交更多志趣相投的朋友。

### 4. 访问

访问即登门拜访,也是常见的社交方式,一般有办公室访问和家庭访问两种形式。访问前必须事先做好充分的准备工作,尽可能事前与受访者约好时间,不做不速之客。受访者对来访者不论事先是否有约,都应以礼相待、热情招呼。因要事确实无法脱身时应表示歉意,并委派他人代为接待或另约时间,以尽量满足来访者的需要为好。

### 5. 郊游野餐

与交际对象一起郊游或参观名胜古迹,期间可自带饮品和便餐,在郊外自助进餐,由组织者自主安排相关人员分散陪同招待,边吃边谈。这种郊游野餐的社交方式非常轻松、活跃,绝无室内交流紧张、严肃的气氛,往往能够达到一般较正式的社交活动所达不到的交流、沟通效果。

### 6. 家庭聚会

家庭聚会也是较为常见的一种社交方式,一般参加人员较少,适宜迎送远道而来的贵客和有重大影响的重要任务。这种社交方式由于范围较小,在家庭中举行,客随主便,有家人团聚的气氛,彼此间的交谈比较轻松、自然、亲切。因此,比较便于解决一些在严肃的办公室或会议、谈判中不能解决的问题,也便于了解一些在严肃的正式场合无法了解的信息。具备一定条件者均可主动地组织包括生日晚会、家庭聚餐或家庭舞会等形式的家庭聚会,以强化与重要交际对象间的交流,增进彼此间的情感。接到他人的家庭聚会的邀请是一件荣幸的事,如无特殊原因一般不要拒绝。

除上述几种常见社交方式外,各种形式的会议、庆典、参观、招待会、文娱晚会、宴请等也都是有益的社交手段,可视组织者的具体条件和目的进行选择。

## (二) 社交艺术

社会交往既是人际间交流信息的有效渠道,也是人们传递思想和感情的过程。要有效地达成目标,讲究一定的社交技巧和艺术是十分必要的。

社交活动中应注意的技巧和规则是多方面的,这其中既包括最为重要的语言交往艺术,也包括在参与社交活动时应注意的服饰礼仪与艺术;个人的仪表、举止等基础礼仪;人们参与政务活动和商务活动时应遵循的相关礼仪规范。

在参与各种形式的社交活动时,只有严格遵守相应的礼仪规范,并有效地运用各种相关

技巧,才能高效率地达成社交活动的目标。这种在社交活动中无处不在的社交艺术需要我们在了解相关知识的基础上,不断地积累实践经验才能运用自如,达到事半功倍的效果。



## 问题讨论

某公司经理对他为什么要录用一个没有任何人推荐的小伙子时如是说:“他带来了许多介绍信。他神态清爽,服饰整洁;在门口蹭掉了脚下带的土,进门后随手轻轻地关上了门;当他看见残疾人时主动让座;进了办公室,其他的人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去,而他却很自然的俯身捡起并放在桌上;他回答问题简洁明了,干脆果断,这些难道不是最好的介绍信吗?”

讨论:

- (1) 经理话中的“介绍信”指的是什么?
- (2) 这些“介绍信”介绍了小伙子哪些优点?
- (3) 小伙子在应聘中遵守了哪些礼仪规范?

## 第二节 礼 仪

### 一、礼仪的内涵

人类区别于动物的一个显著特征,毫无疑问是人类的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,还会受到社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着个体的行为,从一个人对它的适应和掌握的程度,可以看出这个人的文明与教养的程度。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

何谓礼仪?《辞海》对“礼”的解释:(1)本谓敬神,引申为表示敬意的通称;(2)为表敬意或表隆重而举行的仪式;(3)泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。它上面记载

人无礼则不生,事无礼则不成,  
国无礼则不宁。

——荀况

着进入法庭应该遵守的事项,不过它不是被当庭宣读,而是将其写在或印在一张长方形的“etiquette”——即通行证上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则,当“etiquette”一词被译为英文后,它的含义便成为“人际交往的通行证”。后来,经过不断地演化和发展,“礼仪”一词的含义逐渐变得明确起来。今天,我们将礼仪理解为是在社会交往中形成并得到共同认可的、以一定的程序方式表现出来的一系列律己敬人的行为规范。

在理解礼仪的概念时应注意以下几点:

第一,礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的讲法,所谓“入乡随俗,入境问禁”。进入某一地域,对那里的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范去约束行为,这才是有礼的。

第二,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,在一定的范围内得到认可,然后才逐渐上升为大家共同认可的,可以用语言、文字、动作来准确描述的行为准则,并成为人们有礼可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三,讲究礼仪的目的,是为了实现人与人之间的和谐。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度和魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重,人与人之间的关系才能和谐,也只有在这种相互尊重的过程中,才会逐步建立起人与人之间的信任。礼仪的主要表现形式为风俗习惯和传统,所以,礼仪是一个国家、民族的道德水准、精神风貌和风俗习惯的集中体现。从根本上讲,礼仪是由“礼”和“仪”两部分组成的。“礼”是指律己敬人的规范的内容,而“仪”则是指对该内容的表达方式。

随着时代的变迁和社会的进步,人们的文明程度在不断提高,尤其是随着全球经济一体化进程的推进,国际交往日益增多,礼仪的内容也在不断地完善和发展,在对传统礼仪扬弃的基础上,经过不断地推陈出新,形成了更趋完善、更趋合理的现代礼仪内容体系,具体可以分为以下六个组成部分。

### 1. 礼节

礼节是人们在社会交往中约定俗成的表示致意、问候、祝愿、迎来送往等方面的惯用形式。常用的礼节有介绍礼节、握手礼节、通联礼节、宴请礼节、迎宾礼节等。礼节是社会外在文明的组成部分,是一个人教养的外化,具有严格的礼仪性质。同时,它反映了一定的道德原则的内容,反映了对他人的重视和尊敬。礼节有着很强的民族性和地域性,我国是一个多民族的国家,对同一礼节的表达方式在各民族之间是有很大差异的。

### 2. 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为,是语言和动作谦虚、恭敬的表现。主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人与人之间在交往中表示尊重和友好的行为,所以礼貌是一个人道德修养最直接、最简单的体现。它一方

面体现了个体的文化层次和文明程度,另一方面也是社会风尚的体现。在现代社会,使用礼貌用语、待人态度和蔼可亲、举止适度、彬彬有礼、尊重他人已经成为日常的行为规范。

### 3. 仪表

仪表通常是指人的外表,包括仪容、仪态、风度、服饰等。仪表美是礼仪的基本要求之一,对个人形象的塑造以及组织形象的塑造具有重要意义。仪表美虽然属于美德的外在因素,但却反映人的精神状态。仪表美应该是一个人内在美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表往往源自丰富的内在修养,是个人精神境界的外在表现。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自爱的一种表现。

### 4. 仪式

仪式是指活动的过程或程序,是礼仪的具体表现形式,而且是一种隆重而正规的表现形式。人们在举行重大的活动或者有重要的事情之前,为了显示隆重或者为了昭示他人,一般都要举行仪式。常见的仪式主要有纪念仪式、结婚仪式、成人仪式、开幕仪式、闭幕仪式、奠基仪式、剪彩仪式、签字仪式、交接仪式、宣誓就职仪式、升旗仪式、告别仪式等。仪式具有程序化的特点,这些程序大多为约定俗成的,每一个环节均有特定的内涵,所以不能省略。也有些仪式程序过于复杂,内涵不明确,在传承中逐渐趋于简化。仪式在我国传统文化中备受重视,除了以示隆重之外还有另一个原因,那就是象征意义,即仪式在一定程度上可以代替事件本身,如古代盛行的“结拜”仪式,在性质上等同于血缘。

### 5. 礼俗

礼俗即民俗礼仪,指在一定环境中经常重复出现的行为方式。礼俗是礼仪的一种特殊形式,也是礼仪体系的主体部分。礼俗是由于历史的原因而形成,普及于各个阶层之间,涵盖了人们日常生活的方方面面,如婚丧嫁娶、衣食禁忌等。俗话说“十里不同风,百里不同俗”,不同的国家、民族、地域甚至是一个个小村落在历史长河中都形成了各具特色的民俗礼仪。

### 6. 礼制

中华礼仪由两部分组成:一为礼制,二为礼俗。礼制是我国礼仪体系的特有组成部分。概括地讲,礼制即国家规定的礼仪制度,目的是为了维护阶级统治。礼制通过特定的程序将礼俗程式化、系统化,使其庄严神圣且规范统一。在阶级社会中,礼制简称礼,是上层建筑的重要组成部分。礼规定了阶级社会统治阶级和被统治阶级的区分,规定了社会各个等级的尊卑贵贱,因而具有鲜明的阶级性。如《礼记·曲礼上》曰:“礼不上庶人,刑不上大夫。”庶人贫苦,整日从事农业劳动,不能按照当时的礼制举行或参加各种典礼,所以礼制的内容就不能把他们包括在内;大夫是统治者,是贵族,如果有罪,有特殊的规定对待他们,刑法不能将他们包括在内。另外,礼还有一个重要作用,就是维护封建的等级制度。《礼记·坊记》曰:“治国不过千乘,都城不过百雉,家富不过百乘。”意思是分封的诸侯国不可以有超过千乘的军力;城墙不可以有超过高一丈、长三百的规模;卿大夫之家不可以有超过百乘的财力。类似这样的许多规定,都是用来维护封建等级制度的。此外,礼制还有强制性的特点,古代的礼在很多方面都起到了今天法的作用。