

21

世纪通识教育系列教材

21st Century Textbooks of General Education

当代交际礼仪

The Proprieties of Social Intercourse

金正昆 © 著

 中国人民大学出版社

21 世纪通识教育系列教材
21st Century Textbooks of General Education

当代交际礼仪

The Proprieties of Social
.....► Intercourse

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

当代交际礼仪/金正昆著. —2 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2011

(21 世纪通识教育系列教材)

ISBN 978-7-300-13293-8

I. ①当… II. ①金… III. ①人际交往-礼仪-高等学校-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 015139 号

21 世纪通识教育系列教材

当代交际礼仪

金正昆 著

Dangdai Jiaoji Liyi

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京鑫丰华彩印有限公司	版 次	2011 年 3 月第 1 版
规 格	170 mm×240 mm 16 开本	印 次	2011 年 3 月第 1 次印刷
印 张	14.5 插页 1	定 价	28.00 元
字 数	247 000		

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

· 出版说明 ·

随着信息时代的来临、经济全球化的深入与文化软实力竞争的加剧，重视大学生人文素养与创新能力的培养，提升大学生的综合素质，已成为各国教育改革与发展关注的重点和热点。人们越来越意识到，高等教育不仅要培养大学生良好的专业素质，更重要的是使得他们在走向社会之后拥有长足的自我拓展能力。只有以宽口径、厚基础、复合型为人才培养目标，才能更好地提高我国高等教育的质量，培育出适应现代社会需求的具备公民意识、社会责任感与创新精神的优秀人才。

从中外大学通识教育的实践来看，通识教育是一项系统工程，而课程体系建设始终是推进通识教育的核心任务，教材建设则又是其中的重要环节。为满足广大高校师生对高质量通识教育教材的需求，中国人民大学出版社组织多学科、多领域的专家学者，在广泛调研与深入研讨的基础上，组织编写了这套“21世纪通识教育系列教材”，为推动高等学校通识教育教材建设进行了努力和探索。

本套教材分为人文、政法和经管三大板块，定位为非专业统开课教材，突出“通识”的特色，强调内容阐释的“基础”和“宽度”，力求突破单纯的“专业视阈”或“知识视阈”，引导学生调整知识结构，拓宽文化视野，以达成人才培养效果上的“宽度”，从而实现高等教育培养复合型人才的目标。

本套教材中的每一本均由该学科领域有影响力的专家学者领衔编写。通识教材的“基础”与“宽度”，需要特别重视教材纲目与内容的适用性、可拓展性和灵活性。唯有在该领域具有丰富教学经验及精深学术水准的名家，方能“取精用弘，由博返约”，编写出体现“通识”特色的高水平教材。

本套教材形式与内容和谐统一，教材内容基础适用，语言简洁生动，并辅以典型、有趣的案例、图表，轻松活泼的栏目和插图等，图文并茂，引人入胜，照顾到青年学生群体的阅读习惯。

作为出版者，我们特别希望通过加强通识教育教材建设，推进高校课程体系的融会贯通，提高学生跨学科、跨文化的理解能力，为学生未来的职业生涯与人生发展奠定良好的知识和能力基础。这套通识教育系列教材只是开始，期望更多的专家学者共襄此事，推进通识教育教学的改革与发展。

中国人民大学出版社

· 目 录 ·

导 言

第一章 会面的礼仪规范

第一节 称呼	7
第二节 介绍	15
第三节 行礼	24
第四节 交谈	31
第五节 举止	39
第六节 仪表	43

第二章 聚会的礼仪规范

第一节 拜访	50
第二节 派对	60
第三节 娱乐	66
第四节 运动	72

第三章 交往的礼仪规范

第一节 电话	80
第二节 书信	89
第三节 网络	101
第四节 题字	107
第五节 馈赠	113

第四章 出行的礼仪规范

第一节 步行	121
--------------	-----

第二节 行车 127

第三节 乘机 140

第四节 宾馆 146

第五节 外事 155

第五章 餐饮的礼仪规范

第一节 中餐 169

第二节 西餐 189

第三节 自助 201

第四节 饮茶 205

第五节 咖啡 212

第六节 酒水 217

后 记 227

导 言

.....

人生一世，必须进行交际。一个正常的人，如果没有任何人际交往，显然是难以想象的。人与人之间的交际，不仅是出自本能的需要，也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。具有较强的交际能力，是现代入立足于今日社会并求得发展的重要条件。

在日常交际中，人们往往需要学习交际礼仪、应用交际礼仪。对大学生而言，学习交际礼仪、应用交际礼仪，必须首先从思想上澄清下述四个方面的基本问题。

一、什么是交际礼仪？

要正确地学习、应用交际礼仪，有必要首先明确其基本含义。

一般而言，可以从以下几个不同的角度去更加完整、更加准确地理解交际礼仪。

（一）交际礼仪是交际的规则

许慎在其代表作《说文解字》里明确地指出：“礼者，履也。”黄石公在《素书》里则强调：“礼者，人之所履。”二者的意思都是：所谓礼仪，其实就是前人立下的各种有关做人的规矩，亦即交际规则。由此可见，学习交际礼仪，就是要求人们学习交际的规则；应用交际礼仪，则是要求人们在具体的人际交往中必须按规矩办事。

具体而言，作为交际的规则，交际礼仪的内容主要涉及衣、食、住、行、访、谈、送等几个方面，其基本的表现形式则是“有所为”与“有所不为”。

（二）交际礼仪是做人的修养

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。在日常交际中，一个人的素质往往体现为其对交际礼仪的认知和应用。正因为如此，荀子才会说：“礼者，养也。”也就是说，礼仪即教养。

必须承认的是，在日常交际中，一个讲规矩的人，通常就是有教养的人，而人们判断一个人是否有教养的基本标志，往往首先就观察其讲不讲规矩。

↓
2

2

2

2

2

2

2

2

2

2

2

2

2

2

范围之内，交际礼仪才能行之有效。如果离开了这一特定的范围，交际礼仪则未必适用。这就是交际礼仪的限定性特征。必须明确的是：交际礼仪实际上属于公共礼仪，而在不同的国家、不同的民族、不同的行业里，又有各不相同的国别礼仪、民族礼仪、行业礼仪，它们与交际礼仪的关系，是个性与共性的关系。应当强调的是，当人们所处场合不同、身份不同时，应用的交际礼仪往往会因此而各有不同，有时甚至还会有很大差异。

（三）技巧性

切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作，是交际礼仪的几大特征。交际礼仪不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的规范，又在具体的细节上以一系列可操作的方式、方法对总的规范加以贯彻，将交际礼仪落到实处。换言之，交际礼仪是可操作的，而其具体操作又是有技巧的。交际礼仪规范的易记、易行，使其被人们广泛地运用于人际交往的实践中，并受到广大公众的认可；而人际交往对交际礼仪的需要又进一步促使交际礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

（四）传承性

正所谓“礼出于俗，俗化为礼”，交际礼仪往往是约定成俗的。然而每一个国家的交际礼仪都有自己鲜明的民族特色，各个国家的当代交际礼仪都是在其本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的，离开了对本国、本民族既往的交际礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代交际礼仪，这就是交际礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累，交际礼仪将使用在人际交往中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的交际礼仪遗产，不应食古不化，全盘沿用，而是应当有扬弃、有继承，更有发展。

（五）普适性

在人际交往中强调“干什么，像什么”。对于人们平时的交际行为，孔子的主张是：“约之以礼”，荀子认为“礼者，节之准也”，司马光则强调“礼莫大于分”。他们的本意，都是强调在任何一种类型的人际交往中，均须有规可循、有礼可依。由此可见，交际礼仪在人们各种日常的人际交往中是普遍适用的。

三、交际礼仪有哪些功能？

毛泽东认为，读书是学习，使用也是学习，而且是更重要的学习。邓小

平则说过：“学马列要精，要管用的。”^①毋庸置疑的是，倡导学习交际礼仪的目的，全在于其运用。当前，交际礼仪之所以受到社会各界的普遍重视，主要是因为它具有多重重要的功能。

（一）有助于提高人们的自身修养

在日常性的人际交往中，应用交际礼仪与否，往往是衡量一个人文明程度的准绳。交际礼仪不仅反映着一个人的交际技巧与沟通能力，还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说交际礼仪的具体应用体现着人们的个人教养。所谓有道德才能高尚，有教养才能文明，讲礼仪才能沟通，也就是说，通过一个人对交际礼仪运用的应用，往往可以了解其教养、文明程度与道德水准的高低。由此可见，学习、运用交际礼仪，有助于提高个人的修养，有助于“用高尚的精神塑造人”，有助于真正地提高现代人的文明程度。

（二）有助于人们美化自身、美化生活

管仲说过：“礼仪者，尊卑之仪表也。”个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而交际礼仪在上述诸方面都有详尽而具体的规范，因此，学习、应用交际礼仪，无疑将有益于人们更好地、更为规范地设计与维护个人形象，更好地、更加充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当今社会，如果人人都重视美化自身，人人都以礼待人，那么人与人之间的关系将会更和睦，人们的社会生活也将变得更加温馨，人们在美化自身的同时，也会发展为美化生活。

（三）有助于促进人际交往，改善人们的人际关系

孔子曾经提倡：“礼之用，和为贵。”也有人认为“世事洞明皆学问，人情练达即文章”。这些讲的其实都是在日常交际中懂规矩、讲礼仪的重要性。一个人只要与其他人打交道，就不能不应用交际礼仪。应用交际礼仪，除了可以使人们在人际交往中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，还在于它能够帮助人们规范彼此之间具体的交际行为，以便更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此间的了解、沟通与信任。假如人人都规范应用交际礼仪，长此以往，必将促进人们人际交往的进一步发展，帮助人们更好地取得交际成功，进而造就和谐、完美的人际关系，取得事业的成功。

（四）有助于净化社会风气，进而推进社会主义精神文明的建设

一般而言，教养反映出一个人的素质，个人的素质体现于日常交际的各

^① 《邓小平文选》，第3卷，1版，382页，北京，人民出版社，1993。

种细节之中，而此类细节往往决定着人们人际交往的成败。反映现代人个人教养的交际礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的交际礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质与整体教养。礼义廉耻，国之四维，自古中国人就将礼仪列为立国的精神要素之本。而在日常交往中，诚如荀子所言：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”反过来说，遵守、应用交际礼仪，将有助于净化社会的空气，提升个人乃至全社会的精神品位。中共中央颁布的《公民道德建设实施纲要》就明确地将“明礼诚信”规定为中国公民的基本道德规范之一。

当前，我国正在大力推进社会主义精神文明建设。其中的一项重要内容，就是要求全体社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德，心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容，与交际礼仪完全吻合。因此，完全可以说，提倡交际礼仪的学习、应用，与推进当前我国的社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。这种社会主义的礼治，对于有中国特色的社会主义现代化建设是不可或缺的。

四、怎样具体应用交际礼仪？

具体应用交际礼仪时，主要应关注两个方面：一是必须坚持正确的理念，二是必须掌握有效的方法。

（一）必须坚持正确的理念

所谓理念，即人们有关某一事物的基本观念。有道是：“观念决定思路，思路决定出路。”在人际交往中，人们的思维方式往往决定其行为方式。倘若人们在具体应用交际礼仪时基本的理念有误，可能达不到期望达到的效果。

应用交际礼仪要以“尊重”为基本理念。在其实际操作中，这一基本理念又体现于如下两点：

1. 敬人为本

在人际交往中要尊重每一个人。每个人都必须维护自己的自尊，具体而言，即要尊重自我、尊重自己的职业、尊重自己所在的单位、尊重自己所处的社会、尊重自己的国家。

尊重自己的同时，也应尊重自己的每一个交往对象。尊重上司是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重客户是一种常识，尊重同行是一种艺术，尊重对手是一种风度，尊重所有人是做人的基本教养。

2. 欣赏他人

在人际交往中，每个人都有自己的特点，每个人都有自己的风格，每个

人都有自己的习惯，每个人都有自己的偏好，要学会尊重并欣赏他人。

实践证明，要成功地与他人打交道、处理好人际关系，就必须欣赏他人。当你欣赏他人时，自己身边的每一个人仿佛都变成了天使，自己的工作与生活往往会因此而变得美丽、温馨、动人、可爱。当你挑剔他人时，自己身边的每一个人都会变成恶魔，自己的工作与生活则通常会因此而变得枯燥、无聊、乏味、悲哀。

在人际交往中，心态往往决定一切。倡导欣赏别人，其实就是要求人们进行必要的心态调整。保持健康而阳光的心态，学习欣赏他人。欣赏他人具体涉及如下三方面：

(1) 接受他人。在人际交往中，交际礼仪的基本要求是尊重他人。所谓尊重他人，实际上就是要求人们接受对方合乎情理的选择，大事讲原则，小事会变通。在《道德经》里，老子有言：“上德若谷”；在谈及“和谐社会”的构建时，胡锦涛多次强调“有容乃大”，讲的其实都是这个道理。

(2) 换位思考。在人际交往中应当意识到，不仅内外有别、中外有别、外外有别，而且人人有别、时时有别、处处有别、事事有别。既然交际礼仪的操作要求敬人为本，那么人们就必须真心实意地尊重自己的每一位交往对象。因此，有必要在人际交往时进行必要的换位思考。

(3) 求同存异。在人际交往中，欣赏别人的具体体现之一，就是要学会“求同存异”。即与别人打交道时，要善于寻找共同点，同时回避不同之处。在纷繁复杂的现实生活中，每个人都应当意识到世界具有多样性，不会因为自己而改变。只有坚持“求同存异”，才能真正地为自己打造出一良好的人际环境。

(二) 必须掌握有效的方法

应用交际礼仪时要注意“有所为”与“有所不为”。

所谓“有所不为”，是指具体应用交际礼仪时，首先需要明确自己“不能做什么”。例如，不能讲什么话、不能做什么事，等等。在这些方面避免出现差错，既可以自己不出洋相，也可以避免失礼于他人。

所谓“有所为”，是指具体应用交际礼仪时，应该了解自己“需要如何做”，或者“如何才能做得更好”。例如，应该怎样讲话、应该怎样处理问题，在这些方面应尽力而为，令自己平日的所作所为更符合礼仪规范。

在具体应用交际礼仪时，需要强调的是：所谓“有所不为”是应当力戒的行为，所谓“有所为”，则是应当努力的目标。

第一章 会面的礼仪规范

.....

大凡人际交往，通常始自会面，会面时有一定之规可循。初次与人交往，通常需要保持积极、热情的态度，同时还要掌握基本的会面礼仪规范，并且在具体的实践中正确地加以运用。做到了这两条，在人际交往中往往可以应付自如，表现得得体。

所谓会面礼仪，通常是指人与人相见时，尤其是在初次相见或正式相见时应遵守的具体的行为规范，主要涉及称呼、介绍、行礼、交谈、举止、仪表几方面内容。

第一节 称呼

称呼，在此指的是人们在日常交往中所采用的具体的称谓语。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的具体程度，以及当时的社会风尚，因此对此绝对不能疏忽大意。

根据交际礼仪的规范，选择正确而适当的称呼，有下列三点务必注意：一要合乎常规，二要兼顾习惯，三要入乡随俗。与此同时，还应区别生活中的称呼、工作中的称呼、国际交往中的称呼，并注意称呼中的禁忌。

一、生活中的称呼

在日常生活中，称呼应当亲切、自然、准确、合理，不可肆意乱叫。

(一) 对亲属的称呼

人们对亲属的称呼，往往有着常规与特例之分。

1. 常规称呼

亲属，即因婚姻、血缘与收养而产生的人与人之间的关系，通常分为血亲与姻亲。在日常生活中，对亲属的称呼早已约定俗成，人所共知。例如，父亲的父亲应称为“祖父”，父亲的祖父应称为“曾祖父”，姑、舅之子应称

为“表兄”、“表弟”，叔、伯之子应称为“堂兄”、“堂弟”。对此均不可错用。

对亲属的称呼，有时候讲究亲切、从俗，并不一定非常标准。例如，儿媳对公公、婆婆，女婿对岳父、岳母，皆可以“爸爸”、“妈妈”相称。这样做，主要意在表示自己与对方完完全全“不见外”。

2. 特例称呼

面对外人，对亲属可根据不同情况采取谦称或敬称。对本人的亲属，通常应采用谦称。称呼辈分或年龄高于自己的亲属，可在其称呼前加“家”字，如“家父”。称呼辈分或年龄低于自己的亲属，可在其称呼前加“舍”字，如“舍弟”。称自己的子女，则可在其称呼前加“小”字，如“小婿”。

对他人的亲属，往往应当采用敬称。对其长辈，宜在称呼之前加“尊”字，如“尊兄”。对其平辈或晚辈，宜在称呼之前加“贤”字，如“贤侄”。若在其亲属的称呼前加“令”字，一般可不分辈分与长幼，如“令堂”、“令郎”。

对待比自己辈分低、年纪小的亲属，按惯例可以直呼其名，使用其爱称、小名，或是在其名字之前加上“小”字相称，如“小军”、“小雯”等等。但对比自己辈分高、年纪大的亲属，则一般不宜如此。

(二) 对朋友、熟人的称呼

对朋友、熟人的称呼，既要亲切、友好，又要不失敬人之意。平时，以下几种称呼皆可采用：

1. 敬称

对任何朋友、熟人，都可以人称代词相称；对长辈、平辈，可称其为“您”；对待晚辈，则可称为“你”。以“您”称呼他人，是为了表示自己的恭敬之意。

对有身份者、年纪长者，可以“先生”相称。其前还可以冠以姓氏，如“金先生”。

对文艺界、教育界人士，以及有成就者、有身份者，均可称之为“老师”。在其前，也可加上姓氏，如“谭老师”。

对德高望重的年长者、资深者，可称之为“公”或“老”。应将姓氏放在“公”之前，如“杨公”。将姓氏放在“老”之前，如“李老”。若被尊称者名字为三个字的，则还可将其名字中的头一个字加在“老”之前，如可称马叙伦先生为“叙老”。

2. 姓名类称呼

平辈的朋友、熟人，彼此之间均可以姓名相称。例如，“于飞龙”、“陈

奇”。一般而言，长辈对晚辈也可以这么称呼，但晚辈对长辈却不可如此称呼。

为了表示亲切，可以在被称呼者的姓前分别加上“老”、“大”或“小”字，免称其名。例如，对年长于己者，可称“老武”、“大魏”；对年幼于己者，则可称“小马”。

对同性的朋友、熟人，若关系极为亲密，可以不称其姓，而直呼其名，如“志高”、“家燕”。对于异性，则要根据具体情况来区分。如家人、恋人或配偶可以称“王嫣然”为“嫣然”，而关系一般的异性朋友则不宜如此称呼。

3. 亲密称呼

对邻居、至交，有时可采用“大妈”、“大叔”、“阿姨”等类似血缘关系的称呼，这种称呼，会令人感到信任、亲切。

在这类称呼前，也可以加上姓氏，如“谢大哥”、“马大姐”，等等。

(三) 对普通人的称呼

在现实生活中，对于一面之交、关系普通的交往对象，通常可酌情采取下列方法称呼对方：

- (1) 以“同志”相称。
- (2) 以“先生”、“女士”、“小姐”、“夫人”、“太太”相称。
- (3) 以其具体的职务、职称相称。
- (4) 入乡随俗，采用对方能接受的称呼相称。

二、工作中的称呼

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼往往有其特殊性，工作中的称呼应庄重、正式、规范。

(一) 职务性称呼

在工作中，以交往对象的实际职务相称，以示身份有别、敬意有加，通常是一种最常见的称呼方法。

以职务相称，具体来说，又可分为以下三种情况：

- (1) 仅称职务，如“局长”、“经理”，等等。
- (2) 在职务之前加上姓氏，如“温总理”、“张书记”，等等。
- (3) 在职务之前加上姓名，这种方式仅适用于极其正式的场合，如“胡锦涛主席”、“杨洁篪部长”，等等。

(二) 职称性称呼

对于具有技术职称者，尤其是面对拥有高级、中级职称者，可以在工作

中直接以其职称相称。

以职称相称，也有下列三种情况较为常见：

(1) 仅称职称，如“教授”、“工程师”，等等。

(2) 职称前加上姓氏，如“周律师”、“白研究员”。有时，此种称呼也可以约定俗成地进行简化，如可将“李工程师”简称为“李工”。但在具体使用简称时，应以不发生误会、歧义为原则。

(3) 职称前加上姓名，这种方式往往适用于十分正式的场合，如“任宏达教授”、“庞英医师”，等等。

(三) 学衔性称呼

在工作中，以学衔作为具体的称呼，通常可增加被称呼者的权威性，有助于增强现场的学术气氛。

称呼学衔，通常有以下四种具体情况：

(1) 仅称学衔，如“博士”。

(2) 在学衔前加上姓氏，如“郑博士”。

(3) 在学衔前加上姓名，如“郑朝阳博士”。

(4) 将学衔具体化，说明其所属学科，并在其后加上姓名。如“哲学博士许有德”、“法学硕士何菊”、“文学学士周诗诗”，等等。一般而言，这种称呼最为正式。

(四) 行业性称呼

在工作中，有时可按行业进行称呼，行业性称呼具体又分为以下两种情况：

1. 称呼职业

称呼职业，即直接以被称呼者的职业作为称呼。如将教员称为“老师”、将教练员称为“教练”、将警察称为“警官”、将医师称为“医生”或“大夫”，等等。

在一般情况下，在此类称呼前均可加上姓氏或姓名。

2. 称呼“小姐”、“女士”、“先生”

通常，商界、服务业的从业人员可按性别的不同分别称之为“小姐”、“女士”或“先生”。其中，“小姐”与“女士”二者的区别在于：未婚者称“小姐”，已婚者或不明确其婚否者则称“女士”。在公司、银行、宾馆、商店、餐馆、歌厅、酒吧以及其他的服务行业里，这种称呼比较通行，在外企则更是如此。在这种称呼前可加姓氏或姓名。

(五) 姓名类称呼

在工作岗位上称呼姓名，一般限于同事、熟人之间，具体叫法有下述