

国家“十一五”规划教材



职业院校素质教育系列读本

礼仪教育

LIYI JIAOYU

天极教育教材编写组

主编 李亚非



四川出版集团



四川教育出版社

国家“十一五”规划教材
职业院校素质教育系列读本

礼仪教育

LIYI JIAOYU

天极教育教材编写组

主编 李亚非

副主编 杨登贵

副主编 吴光

四川出版集团 四川出版

四川省成都市锦江区

610031 邮政编码

www.chinajiaoshi.com 网址

四川新华出版集团 四川新华出版

成都新华出版集团 成都新华出版

2008年8月第1版

2008年8月第1版

140mm×203mm 开本

8.32 册

238 千字

1-10000 册

19.00 元

四川出版集团

四川教育出版社 成都 058 86520694

成都 058 86520694

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪教育/李亚非编. —成都: 四川教育出版社, 2008. 8

国家十一五规划教材

ISBN 978 - 7 - 5408 - 4891 - 0

I. 礼… II. 李… III. 礼仪—专业学校—教材

IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 113870 号

策 划 侯跃辉 樊佳林

责任编辑 樊佳林 肖 勇

封面设计 何一兵

版式设计 张 涛

责任校对 刘 江

责任印制 吴晓光

出 版 四川出版集团 四川教育出版社

地 址 成都市槐树街2号

邮政编码 610031

网 址 www.chuanjiaoshe.com

发 行 四川新华文轩连锁股份有限公司

印 刷 成都双流鑫鑫印务有限公司

版 次 2008 年 8 月第 1 版

印 次 2008 年 8 月第 1 次印刷

成品规格 140mm × 203mm

印 张 8.375

字 数 238 千

印 数 1 - 10000 册

定 价 19.00 元

如发现印装质量问题, 请与本社调换。电话: (028) 86259359

编辑部电话: (028) 86259381 邮购电话: (028) 86259694

前 言

在大力发展职业教育、全面推进素质教育的今天，市场呼唤全方位的技能人才，职场需要高素质的劳动者。成都天极教育机构一直致力于构建崭新的素质教育体系，全方位培养技能人才，并组织知名专家和学科带头人编写了全国第一套《职业院校素质教育系列读本》。

此套系列读本已完成《公民教育》、《礼仪教育》、《就业教育》、《健康教育》、《安全教育》、《法制教育》共六册。该丛书以适应职业院校教学实际为特点，以“实用、够用、管用”和“易学、易懂、易操作”为原则。在内容上，根据“企业人”和“城市人”的培养目标筛选知识点，让学生学到在城市谋生和发展的技巧，具备在企业生存和竞争的能力；在形式上，将教学内容、习题答案和考试内容有机融合，让学生轻松掌握应知应会的知识和技能；在体例上，力求案例式、手册化，让学生在校时体验涉猎知识的快乐，毕业后作为生活工具书。

我国素有“礼仪之邦”的美誉。随着时代的发展，民族与民族之间、国家与国家之间的交往日益频繁。作为一个有知识、有理想、有追求的职校学生，只有学习礼仪、注重礼仪、才能“有礼走遍天下”，拥有立足社会的“安身之本”。

本书在简要介绍礼仪的起源和功能的基础上，编写了个人礼仪、学校礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、职场礼仪和节日礼俗（我

国节日礼仪习俗及外国节日礼仪习俗)等知识点,以此引导和帮助学生在职场生涯和商业竞争中自觉运用礼仪,展现出良好的个人修养和儒雅气质。

该丛书于2006年编写完成,作为四川联合经济学校和四川师范大学经济职业学院4万多名学生的校本教材,在试用过程中进行了多次修订。2008年8月,根据教育部有关素质教育的最新要求,结合学生适应职场的具体实际,再次进行了修订。

在本书的编写及修订过程中,参考了国内外一些专家学者的著作和文献资料,谨此致谢!此外,由于编写时间紧迫,我们在参考引用某些文献时未能征得原作者同意,原作者见书后,请与我们联系,以便我们寄奉稿酬和样书,并在重版时对书稿相关事项予以弥补。

由于编者水平有限,加之时间仓促,书中难免存在不足和疏漏之处,恳请批评指正!

2008年8月

在快节奏的现代社会中,人与人之间的交际应酬,不仅是一种出自本能的需要,而且也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。因为从某种意义上说,交际实质上就是一种信息交流,而信息乃是现代社会中最为宝贵的资源。由此可见,具有较强的交际能力,是现代入立足于社会并求得发展的重要条件。在此背景下,作为交际艺术的礼仪自然迅速升温,备受人们的青睐。学礼仪、讲礼仪、用礼仪,已是大势所趋、人心所向。

(一) 礼仪、礼貌、礼节

在现代社会中,快节奏的生活、工作,使人们更需要轻松、愉快的环境。于是当你离家上学、上班时,与家人的一声道别,会使双方都感受到一种亲切;当你进入学校、工厂、办公室,与同学、同事和朋友的一声寒暄、一句问候,会使



双方感受到一种和谐温馨;当你在难忘的日子里,收到亲人、朋友的一份礼物,会让你感受到浓浓的情意;当你的一种失误,得到别人的谅解时,你会感受到一种轻松;当你的言谈举止博得他人的赞赏时,你会感到一种自豪。这些道别、问候、馈赠、谅解、赞赏是什么呢?就是我们生活环境中人与人之间交往的礼仪。

礼仪,从广义的角度来讲,是人们在社会活动中的言行规范和待人接物的标志。礼仪是一种社会文化,是社会文明的标志,是衡量一个国家或地区道德水准高低的尺度,能够反映社会的精神面貌和开化的程度。

礼仪无论是从哪个角度来讲,都是指一种尺度和规范。

从狭义的角度来讲,礼仪指的是政府机构或社会组织及个人在一种正式活动和一定环境中采取的行为、语言等的规范。从整体来讲,礼仪是指一个国家、民族、地区的道德水准的高低;对个体来讲,是指一个人的综合素质的高低。

如果我们把这种规范落实到个人身上,个人表现出来的行为,我们便称之为礼貌。



什么叫礼貌呢?礼貌就是指人与人之间在相互交往接触中,表示尊重、友好的一种行为规范。它包括语言和行为两个方面。它体现了一个人的文化层次和文明程度,也体现了时代的风尚和人们的道德水准。

礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,这种表现需要一种形式,这种形式我们称之为礼节。

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合中,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,它是礼貌的具体表现。

综上所述,礼貌是礼节的内涵,礼节是礼貌的具体表现。它们之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂礼节,在人际交往中容易失礼,懂礼节缺乏礼貌在人际交往中缺乏诚意。如在我们生活中看到的某些人,他对别人虽有恭敬、谦虚之意,但在与别人交往中却显得手足无措,甚至让人感到木讷呆板,这是不能自如地运用礼节的缘故;还有一种人,他虽然懂得各种礼节的运用,但是在施礼时却缺乏诚意,也会让人感到在做机械动作或故作姿态,这些行为都是没有真正理解礼貌、礼节的结果。在礼貌、礼节的表现过程中,我们主张:敬人要心敬,内心和动作要协调;礼貌不是客套,礼节也不是矫揉造作,它需要两者有机地结合在一起。否则在人际交往中会给人留下虚伪、不诚实或者木讷的不良印象。

在我们的社会中,只要每一个社会成员都用讲究礼貌、礼节这把尺子来衡量、规范自己的言行,那么我们所处的社会环境,就会达到高标准的道德要求,从而显示社会环境的高层次。应该懂得,讲究礼貌、礼节不仅仅只是个人的问题,它是社会文明进步的基础之一,是我们国家发展和谐社会的重要标志。

(二) 礼仪的演变

礼仪作为一种社会文化,在长期的社会发展中随着社会性质的变革而发生过多重大变革。礼,最早起源于原始社会中的宗教信仰。在原始社会中,人们对各种自然现象不能理解,认为有种超自然的力量主宰着自然界的一切。于是人们就把这种超自然的力量神圣化,对它顶礼膜拜,希望能避祸致富。

[小知识]

汉代许慎在《说文解字》一书中说:“礼,履也,所以事神致富也。”这说明,“礼”在原始社会是事神致富的种种仪式。

进入奴隶社会以后,“礼”被推广到社会生活的各个领域,以此来划分等级、规定名分、规范人们的行为。

例一【小贴士】礼，先秦时代的礼制对人而言是一个禁忌。

例如在商代，不同等级的人只能使用不同等级的生活用具，如果一般人使用了统治者专用的器具，就是大逆不道。又如在西周时代，穿衣戴帽都体现着“礼”的规范行为。

到了封建社会，礼的演变进入了“礼仪”的时期。礼仪的主要作用是维护封建社会的等级秩序。

人们在日常政治生活和社会生活交往中应遵守行为规范，如君臣之礼、师生之礼、朋友之礼以及不同等级、不同身份的人在公共场所中的言辞、服饰、举止的规定。以此从思想、道德、观念等领域巩固、维护封建统治，对统治者稳固封建统治起着特殊的作用。

二【小知识】礼制是礼制的重要组成部分，礼制一古一今，礼制是礼制的重要组成部分。

礼仪主要来源于三礼：即《周礼》《仪礼》《礼记》。这三礼是研究我国古代礼仪思想、制度的重要参考资料。我国在世界上享有“礼仪之邦”的美誉，许多礼仪都源于这三礼。鸦片战争以后，随着西方资本主义国家的入侵，西方的政治、经济、文化思想也逐渐渗入我国社会中。我国近代的仁人志士介绍的西方许多的礼节已经被我国接受和运用。例如：我们今天普遍使用的握手礼、敬礼等礼节。这样，我国的礼仪在保留了东方特色的基础上又融入了世界现代礼仪的新内容，促进了中华民族和世界各民族的友好交往。

在现代生活中，礼仪的作用显得尤为重要。创建和谐社会，提高公民的整体素质，是我国社会的需要，也使我国在发展中形成了新的特点和新的内涵。

二、现代礼仪(二)

(三)现代生活中礼仪的基本内容

现代生活中的礼仪，是指我们在学习、生活、工作和人际交往中应遵循的一定的行为规范和礼仪标准。礼仪是一种情感互动的过程，在礼仪的实践过程中，施礼者和受礼者尊重互换、情感互动；礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，是个人学识、修养和价值的外在表现。

现代礼仪的内容主要包括：

社会公德：社会全体成员为维护社会正常活动而共同遵守的

公共生活准则。救死扶伤、尊老爱幼、爱护公物、遵守秩序等便是社会公德的具体表现。

行为规范和职业道德：对人们的社会行为的基本要求和各行业从业人员的行为准则。如中学生日常行为规范、商业



职业道德、旅游职业道德、公共关系职业道德等。

国际礼仪：国际交往活动中应遵循的基本礼节与采用的礼宾仪式。



二、讲礼仪是社会发展的 的重要组成部分

(一) 讲究礼仪能促进和谐社会的建设

讲究礼貌、礼节,是一个人公共修养的外在表现。一个人的修养一般能表现他所处的社会环境的文明程度和社会的精神风貌。一个人讲究礼仪,既是个人道德修养的表现,又是社会文明礼貌与社会公德的表现。同时一个人讲究礼仪能促进自己的道德水平的提高,更多的社会成员讲究礼仪又能促进社会公德的形成与维护。因此每个人都讲究礼仪,无论对个人的健康成长还是对社会良好风气的形成与维护都具有重大的意义。



作为现代人,更应该懂得怎样用自己的言行创造一个文明知礼的生活环境的道理。如果每个人都能以现代礼仪规范来约束自己,人人都养成以礼处世的行为习惯,那么就可以形成一种具有约束力的道德力量。社会成员都应按社会道德要求将自己的言行纳入符合时代的轨道,自觉按社会要求调整自己的言行,选择符合社会风尚的言行。从这个意义上讲,文明礼貌的实质是从社会的角度对社会成员心灵上的“立法”,并用这种“法”去规范社会成员的行为。

每个社会成员都养成讲究礼貌礼节的行为习惯,是培养自己良好的道德的基本途径之一。每个人的礼貌礼节行为又是社会道德的基础,必将促进社会公德的提高。

(二) 讲究礼仪是提高个人素质的需要

讲究礼貌礼节的行为是一种文明的行为,而文明是人类历史发展的产物,反映了人类的进步。人和动物的区别,除了会说话,会劳动以外,就是人讲究情感和礼貌礼节。礼貌礼节是人类脱离野蛮和愚昧的表现。在社会这个大家庭里,人人都希望得到别人的尊重,希望自己是一个彬彬有礼、有风度、有气质、受欢迎的人。这也是人的一种高于物质的需要,即精神需要。这种需要,首先要

对自己的言行进行规范。只有当你尊重别人的时候,别人才会尊重你。如果我们人与人之间的关系都能以“严于律己,宽以待人”为准则,人人都会在这种环境中得到一种精神满足。在这样的环境中,人与人之间的交往,将会十分的融洽和温馨。



(三) 讲究礼仪是从事职业的需要

我们将来无论从事何种工作,都要与人打交道,种种社交活动,都在于搞好本职工作,要想搞好工作,必须具有协作精神、团队精神。要培养自己良好的职业道德和职业行为,就得以礼仪规范来要求自己。因此讲究礼仪是我们从事工作的基本条件之一。

[小贴士]

以接待服务工作为例,其工作的对象是人,面对各种各样的人,要求接待服务人员必须具备较全面的礼貌礼节常识和较高的道德修养。当你进行接待服务工作时,只有规范的程序和礼貌的服务,才能给服务对象留下美好的印象,才能满足服务对象的心理需要。如果你在接待服务工作中,态度上傲慢无礼,表情上冷若冰霜,行动上例行公事,都会引起服务对象反感,甚至会让对方望而却步,断绝交往。

在现代社会中,一个企业要创造高效益,要在同行业的竞争中提高企业的知名度,不仅是靠硬件设施的竞争,而更多地要靠软件设施的竞争,主要为人员的综合素质的竞争。人员综合素质越高的企业,在竞争中越容易制胜,而人员综合素质高低的外在表现就是礼仪规范。

三、做一个文明的社会人

礼仪,对个人来讲是衡量自身综合素质高低和有无教养的尺度。做人不知礼仪,难做文明公民。特别是在现代社会中,随着改革开放的深入和人们交往的日益频繁,视野不断扩大,更需要现代人掌握古今中外的礼仪知识和不同的礼仪规范,以免在社交中、因不懂礼仪,

而出现失礼的行为。比如怎样与人相处才能给别人留下好印象;在社交场合中怎样才叫彬彬有礼;怎样修饰自己才美等等。从业人员,还应该精通行业礼仪规范要求,才能更好地做好本职工作。

了解礼仪知识,明确礼仪要求,我们必须继承、发扬中华民族优良的礼仪传统。

我国是世界闻名的“礼仪之邦”。中华民族的很多传统美德至今被世人称颂,也理应被继承和发展。如我国古代“尊老爱幼”“言行一致”“严于律己,宽以待人”等等礼貌传统仍是我们现代礼仪知识中的重要内容。现代人更应该用中华礼仪的精华来提升我国人与人之间的和谐度,提升我们和外国友人之间人际交往的融洽度,为世界范围内的文明交往注入新的内容。

学习现代礼仪主要有以下五个方面的途径。

第一,掌握现代礼仪标准。在我们生活的社会中,每一个人都有着不同的生活环境、性格特征、文化层次、成长经历,故每个人在不同的社会环境中总要自觉不自觉地表现出个人的随意性。如果社会交往中充满个人随意性,那么就不可能营造出安宁、和谐的环境。要让所有的社会成员都有一个轻松、和谐的环境,每个社会成员就必须把自己不符合社交环境需要的随意性,以同一尺度、同一标准来进行约束和规范。这个尺度、标准就是礼仪。社会成员学习积累礼仪知识的过程,就是掌握这个标准的过程。掌握礼仪标准,是讲究礼仪的前提。

第二,提高道德修养。自觉进行自我性情的陶冶,同时培养自己广泛的兴趣,系统学习中外礼仪常识、中国民俗风情、世界民俗民情,开阔视野,为自己今后参加各种社交活动在知识上、理论上、

人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁——荀子

不学礼,无以立。——

孔子

心理上作好充分准备。

第三,提高审美的水平。提高自己对美的鉴赏力,自觉地按美的规律来认识生活和改造周围的环境,是我们学习礼仪的重要途径之一。

第四,加强外在素质的训练。加强对个人外在素质的培养,如培养自己良好的体态、规范的姿势,刻意纠正各种不雅观的举止等。

第五,在实践中形成运用礼仪规范的习惯。学习礼仪知识,核心在于运用,在于实践,在于形成良好的行为习惯。这就要求我们从现在开始,从我做起,在学校、家庭、社会生活中勇于实践,在实践中不断自觉纠正自身不符合社交环境的言行举止,以礼仪规范为准则,修正自己的行为习惯,让自己的行为举止符合环境的需要。同时在实践中,向礼仪知识丰富的人学习,充实自己;向举止言谈优雅的人学习,纠正自己的不良习惯;向某一方面具有礼仪规范的人学习,积少成多。这样,通过自己的努力,你会在各种社交环境中受到潜移默化的影响,最终成为一个成功的社交家和具有修养的、受人们欢迎的人。

目录

序论 做一个优雅的中国人 章四第

第一章 仪表

- | | | | |
|-----|-------|-----|-----|
| 第一节 | 仪表与风度 | 章三第 | /2 |
| 第二节 | 仪态 | 章四第 | /5 |
| 第三节 | 仪容 | 章五第 | /31 |
| 第四节 | 服饰 | 章六第 | /44 |

第二章 日常交往的礼仪

- | | | | |
|-----|----------|-----|-----|
| 第一节 | 见面的礼节 | 章正第 | /64 |
| 第二节 | 介绍的礼节 | | /73 |
| 第三节 | 称呼与名片 | | /78 |
| 第四节 | 接打电话的礼仪 | 章一第 | /86 |
| 第五节 | 拜访与会客的礼仪 | 章二第 | /91 |
| 第六节 | 礼貌语言规范 | 章三第 | /95 |

第三章 学生礼仪

- | | | | |
|-----|--------|--|------|
| 第一节 | 校园礼仪 | | /104 |
| 第二节 | 家庭礼仪 | | /118 |
| 第三节 | 公共交通礼仪 | | /122 |
| 第四节 | 公共场所礼仪 | | /127 |

录目

第四章 职场礼仪

第一节	应聘礼仪	第一章	/134
第二节	临柜工作人员礼仪	第二章	/150
第三节	呼叫中心座席员服务礼仪	第三章	/156
第四节	网络礼仪	第四章	/161
第五节	城市公共交通司乘人员礼仪	第五章	/166
第六节	旅游行业工作人员礼仪	第六章	/175
第七节	与上司和同事相处的礼仪	第七章	/200

第五章 部分国家的礼仪常识

第一节	亚洲	第一章	/216
第二节	欧洲	第二章	/223
第三节	美洲	第三章	/230
第四节	非洲	第四章	/235
第五节	大洋洲	第五章	/241

附录

参考书目

附录一	第一章	/247
附录二	第二章	/250
附录三	第三章	
附录四	第四章	

第一章 仪表

卷一

【情景再现】

1988年，在美国总统选举时，老布什遭到了对手杜卡基斯的猛烈抨击，说布什没有独立的政治见解，只不过是里根的影子。在选民的眼里，布什的形象也的确不佳，在民意测验中一度落后于杜卡基斯10多个百分点。然而出人意料的事发生了。两个月以后，布什以光彩照人的形象扭转了劣势，反而领先了杜卡基斯10多个百分点，获得了最后的胜利。如此巨大的转变布什是怎样做到的呢？原因之一是以前布什有些毛病，他的嗓音又尖又细，声音控制不好，演讲的效果当然也就不太好。而且他的手势及手臂动作显得死板，身体动作不美。后来当布什意识到自己的问题以后，聘请了形象顾问、礼仪专家。在接受了专家的指导后，布什改变了以前又尖又细的嗓音，纠正了生硬的手势和不够优美的动作，表现出新颖独特的魅力。在两个月以后的竞选中，布什竭力展现出优雅的仪态，表现出强烈的自我意识，改变了原来选民对他的看法。当他再配以蓝色条子的卡其布厚衬衫，以显示其“平民化”姿态时，终于创造了奇迹。

想一想：如何塑造一个可信的、有竞争力、积极向上、有时代感的形象，使之脱颖而出？