



全国高职高专教育『十一五』
规划教材

于桂华 主编
杜巍 姚虹华 副主编

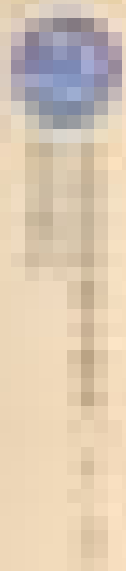
高职学生 礼仪修养教程



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高职院校 礼仪修养教程

王 芳 主编



全国高职高专教育“十一五”规划教材

高职学生礼仪修养教程

于桂华 主编

杜 巍 姚虹华 副主编

高等教育出版社

内容提要

本书内容由上篇、中篇、下篇、拓展篇组成。上篇为行为举止礼仪;中篇为仪容仪表礼仪;下篇为社会交往礼仪;拓展篇为其他礼仪,由商务涉外礼仪和中外风俗礼仪组成。本书蕴涵着丰富的教育思想和审美的教育理念,内容从校园到社会,从社会到家庭,使学生迈进美丽的校园就能得到礼仪的熏陶、审美的陶冶,在学礼仪、知礼仪、用礼仪的良好氛围中成长成才。

本书不仅是一本教科书,也是一本行为规范的指南,是文明修身的良师益友。本书可供应用性、技能型人才培养的高职高专院校教学、培训使用,也可作为各类学生礼仪修养用书。

图书在版编目(CIP)数据

高职学生礼仪修养教程/于桂华主编. —北京:高等教育出版社, 2008.9
ISBN 978-7-04-024350-5

I. 高… II. 于… III. 礼仪-高等学校:技术学校-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 125764 号

策划编辑	周先海	责任编辑	王友富	封面设计	张申申	责任绘图	尹 莉
版式设计	张 岚	责任校对	刘 莉	责任印制	韩 刚		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京中科印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 16.5
字 数 390 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 9 月第 1 版
印 次 2008 年 9 月第 1 次印刷
定 价 23.90 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究
物料号 24350-00

前言

中国自古就是一个讲究礼仪的国家,素以“礼仪之邦”而著称于世。礼仪作为人类历史发展中形成的一种丰厚的文化,不仅是社会生活的要求,也是一个人乃至一个民族文明程度的体现。礼仪就是人们在社会交往中,应该以一定的约定俗成的程序和方法来表现的律己和敬人的语言以及行为规范,它能有效地展现一个人的素养、学识、风度和魅力。现代意义上的礼仪一般是指人们在人际接触、社会交往中表示互相尊重、友善的礼节和仪式,是人们在社会生活中处理人际关系、约束自己行为以示尊重他人的准则。它像一种无形的力量约束着人们,使人们自觉地互敬、互谦、互让、互爱,将社会规范为一个安定、和谐的生活环境。

礼仪对个人而言,是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现;对社会来讲,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,是社会的文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。礼仪从修养的角度讲是一个人内在修养和素质的外在表现;从道德的角度讲是一个人为人处世的行为规范和标准做法;从交际的角度讲是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交际方式;从民俗的角度讲是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的惯例;从传播的角度讲是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧;从审美的角度讲是一种形式美,她是人的心灵美的必然的外化。一个人的礼仪修养总是通过日常的诸多细节得以体现,细节决定成败,细节彰显境界。因此,知礼、懂礼,将礼仪规范内化为个人的行为习惯,对于塑造良好的个人形象和推动社会文明进程都具有极其深远的意义。孔子曰“不学礼,无以立”,就是说一个人如不学习礼仪,不懂得礼仪,就很难在社会上很好地立足与发展,更谈不上受他人的欢迎。因而,礼仪是每一个向往成功的人必修的一门课。

随着高等职业教育的发展,全面推进素质教育已显得越来越重要,礼仪修养已经成为素质教育中必不可少的内容,礼仪修养课程也就成为高职教育中不可或缺的一环。高职学生多数是独生子女,由于所处的家庭、社会和教育背景不同,行为习惯各异,对礼仪知识掌握程度参差不齐。从目前学生的就业和社会对人才素质的需求情况看,用人单位选人用人,把毕业生的思想道德素质、职业素质,尤其是敬业精神和文明程度放在第一位。因此,高职院校应适时了解社会用人标准,把握就业动向,对学生负责、对民族未来负责,在高度重视学生的职业道德教育和法制教育,重视培养学生的诚信品质、敬业精神和责任意识、遵纪守法意识的同时,在学生中普及礼貌礼仪常识,对学生进行养成教育和文明教育,培养内在素质和良好的外在形象,提高文明素养和文化底蕴,这是提高高等职业教育人才培养质量的迫切需

要,也是学生就业和可持续发展的需要。

把爱奉献给学生、把爱奉献给家长、把爱奉献给社会,把学生培养成气质高雅、人格健全、具有良好文明素养和道德修养的高素质、技能型人才,始终是高职教育工作者的不懈追求,希望这本书能给校园增添美的色彩、美的旋律,给同学们带来美的感悟、美的向往,给社会带来美的奉献。通过礼仪学习,大学生能明确在社会交际活动中以及在各种场合应遵守的礼仪规范,从思想上提高礼仪修养水平,纠正违背礼仪规范的言谈举止,将现有行为转变为应有行为,自觉养成讲文明、讲礼貌的好习惯。

本书结合高等职业教育特点,以教育引导为主,以素质教育为主线,以礼仪修养为根本,以校园礼仪为切入点,贴近学生、贴近实际,立足现实、着眼未来,力求做到内容与形式新颖,理论与实际结合,突出实用性、针对性、趣味性和可操作性。注重礼仪常识的普及与礼仪举止的训练,强化素质教育,在理论和实践上对学生具有指导作用。

本书由长春职业技术学院于桂华任主编,编写上篇、中篇两部分;长春职业技术学院杜巍任副主编,编写下篇;成都航空职业技术学院姚虹华任副主编,编写拓展篇第一部分的一、二、三;长春职业技术学院王革编写拓展篇第一部分的四,第二部分的一、二、三、四。

吉林交通职业技术学院高树德教授对本书进行了审定,提出了宝贵的意见和建议。在本书的编写过程中,参考了许多专家、学者的相关专著、教材和论文,也得到许多同行的支持,在此深表谢意。

由于编者水平有限,书中存在缺点和问题在所难免,恳请广大师生和读者批评指正,以便进一步改进和完善。

编者
2008年8月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E-mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

上篇 行为举止礼仪

第一部分 举止礼仪	3
一、站姿礼仪	3
二、坐姿礼仪	9
三、走姿礼仪	15
四、蹲姿礼仪	19

第二部分 行为礼仪	21
一、校园礼仪	21
二、公共礼仪	54
三、家庭礼仪	86

中篇 仪容仪表礼仪

第三部分 仪容礼仪	97
一、仪容卫生的基本要求	98
二、美容化妆礼仪	99
三、发型修饰礼仪	105
第四部分 仪表礼仪	110
一、着装的 TPO 原则	111
二、服饰运用的礼仪要求	113
三、着装的原则规范	114

四、职业女性着装规范	114
五、中西方传统礼服	115
六、男士西服的着装规范	117
七、女士套裙的着装规范	120
八、便装的着装规范	122
九、饰品的选择与佩戴礼仪	123
十、服装的色彩与款式造型	124
十一、学生的服饰礼仪	127

下篇 社会交往礼仪

第五部分 交往规范	133
一、手势礼仪	133
二、眼神礼仪	137
三、表情礼仪	139

四、握手礼仪	143
五、其他会面礼	147
第六部分 交往礼仪	151
一、介绍礼仪	151

二、见面礼仪	158	七、实用文礼仪	177
三、名片礼仪	164	八、同事交往礼仪	184
四、接待与拜访礼仪	168	九、朋友交往礼仪	188
五、赠礼与受礼礼仪	169	十、求职礼仪	191
六、电话礼仪	174		

拓展篇 其他礼仪

第七部分 商务涉外礼仪	199	一、中国内地传统与现代重要节日礼仪	237
一、办公礼仪	199	二、中国港、澳、台地区风俗礼仪	244
二、商务礼仪	202	三、国外的重要节日与礼仪	246
三、服务礼仪	214	四、世界三大宗教礼仪	250
四、涉外礼仪	219		
第八部分 中外风俗礼仪	237		
参考文献	255		

附录 附录

附录一 常用电话用语	256	附录二 常用书信用语	257
附录三 常用会议用语	258	附录三 常用书信用语	257
附录四 常用接待用语	259	附录四 常用书信用语	257
附录五 常用交际用语	260	附录五 常用书信用语	257
附录六 常用交际用语	261	附录六 常用书信用语	257
附录七 常用交际用语	262	附录七 常用书信用语	257
附录八 常用交际用语	263	附录八 常用书信用语	257
附录九 常用交际用语	264	附录九 常用书信用语	257
附录十 常用交际用语	265	附录十 常用书信用语	257

附录 附录

附录一 常用电话用语	256	附录二 常用书信用语	257
附录三 常用会议用语	258	附录三 常用书信用语	257
附录四 常用接待用语	259	附录四 常用书信用语	257
附录五 常用交际用语	260	附录五 常用书信用语	257
附录六 常用交际用语	261	附录六 常用书信用语	257
附录七 常用交际用语	262	附录七 常用书信用语	257
附录八 常用交际用语	263	附录八 常用书信用语	257
附录九 常用交际用语	264	附录九 常用书信用语	257
附录十 常用交际用语	265	附录十 常用书信用语	257

上 篇

行为举止礼仪

举止是人际交往过程中的礼仪表现形式,与口语的礼仪不同,它讲究的是人体动作与表情的礼仪。它通过人的肢体、器官的动作和面部表情的变化,来表达思想感情,也叫人体语言或肢体语言。

举止,也是一种非文字语言,包括人的体态姿势、动作和表情。举止语言是用人体的动作、表情作为词汇来象征人的心灵、表达人的思想感情的一种非语言的语言。人们在交谈中,一个眼神,一个表情,一个微小的手势和体态,都可以准确地表现出人真实的心态。此外,举止所发出的语言信息比起口头语言具有含蓄、模糊的作用,给人们以朦胧美的感官享受。

优美的举止不是天生就有的,所以我们应当积极主动地参与形体训练,掌握正确的举止姿态,矫正不良习惯,达到自然美与修饰美的最高境界。

一、站姿礼仪

小资料

生活中的几种不雅站姿

生活中一些错误的站姿使人看起来很不雅观,如垂头、垂下巴、含胸、腹部松弛、肚腩凸出、翘臀、耸肩、驼背、歪脖、屈腿、斜腰、依靠物体、双手抱在胸前等。

生活中的正确站姿

1. 抬头,头平正,双目向前平视,嘴唇微闭,面带微笑,微收下颌,动作平和且自然。
2. 双肩放松,稍向下压,人体有向上的感觉。
3. 躯干挺直,直立站好,身体重心应在两腿中间,防止重心偏左偏右,做到挺胸、收腹、立腰。
4. 两臂自然下垂于身体两侧,或放在身体前后。
5. 双腿立直,保持身体正直,膝和脚后跟要靠紧。

常言说:“站如松”,就是说,站立应像松树那样端正挺拔。站姿是静力造型动作,显现的是静态美。站姿又是训练其他优美体态的基础,是表现不同姿态美的起始点。

►► (一) 标准站姿

1. 站姿

就是人们站立时的姿势与体态,它是仪态美的基础。良好的站姿能衬托出美好的气质

和风度。

2. 标准站姿要求

头正、颈直、挺胸收腹,两肩平齐,双臂自然下垂;双腿靠拢,脚尖张开约 40~60 度,或双脚分开与肩同宽。站立时,身体重心在两腿正中,或其中一只脚后撤半步,但上体仍须保持垂直,精神饱满,表情自然。站立时姿态要自然、轻松、优美,不论采取哪种站姿,只有脚的姿势及角度在变,而身体一定要保持绝对挺直。

标准的礼仪站姿,同部队战士的立正是有区别的。礼仪的站姿较立正多了些自然和柔美。

►► (二) 男士四种优美站姿

男士的基本站法分为自然站法和跨立站法。自然站法为抬头,挺胸,双目平视;双臂自然下垂或右手搭在左手上,放于体前;双腿并拢,两脚脚跟相靠,脚尖自然分开成 V 字形。跨立站法为抬头,挺胸,双目平视;双臂自然下垂或右手搭在左手上,放于体前;两脚分开与肩等宽或略窄。

站立时,要端正、庄重,具有稳定感。当站立于人前时,从正面看去,以鼻为点向地面作垂直线,两侧的人体均衡对称。端正稳定的站姿,是男士特有的坚定沉着的性格与信心的表现。

1. 一位站姿

一位站姿也称标准站姿。两脚并拢,两膝并严,或两脚略分开,距离不超过肩宽,两腿平行站立,提髌立腰,吸腹收臀,挺胸抬头,下颌微收,双目平视,两手自然下垂。(见图 1-1、图 1-2)。



图 1-1 一位站姿(1)



图 1-2 一位站姿(2)

2. 二位站姿

二位站姿也称叉手站姿。左脚向左横跨迈一小步,两脚之间距离不超过肩宽,以 20 厘米为宜,两脚平行站立,两手在腹前交叉,身体重心在两脚之间,身体直立,注意不要挺腹或后仰。这种站姿端正中略有自由,郑重中略有放松。在站立中身体重心还可以在两脚间转

换,以减轻疲劳,这是一种常用的接待站姿。(见图 1-3)

3. 三位站姿

三位站姿也称背手站姿。两脚跟并拢(或左脚向左横跨迈一小步,两脚之间距离不超过肩宽),脚尖展开 60~70 度,两手在身后交叉,挺胸立腰,下颌微收,双目平视。这种站姿优美中略带威严,易产生距离感,所以常用于门童和保卫人员。(见图 1-4)如果两脚改为并立,则突出了尊重的意味。



图 1-3 二位站姿



图 1-4 三位站姿

4. 四位站姿

四位站姿也称背垂手站姿。即一手背在后面,贴在臀部,另一手自然下垂,手自然弯曲,中指对准裤缝,两脚可以并拢也可以分开,也可以成小丁字步。这种站姿,男士多用,显得大方、自然、洒脱。

以上几种站姿密切地联系着岗位工作,在日常生活中适当地运用,会给人们挺拔俊美、庄重大方、舒展优雅、精力充沛的感觉。

►► (三) 女士四种优美站姿

女士的基本站法分为自然站法、左侧位脚丁字步和右侧位脚丁字步站法等。自然站法为抬头,挺胸,双目平视;双臂自然下垂或右手搭在左手上,放于体前;两脚脚跟相靠,脚尖自然分开成 V 字形。左侧位脚丁字步和右侧位脚丁字步站法为抬头,挺胸,双目平视;双臂自然下垂或右手搭在左手上,放于体前;左(或右)脚脚跟靠于右(或左)脚内侧中间位置,成丁字形。

站立时,讲究挺直、舒展,古人常常用“亭亭玉立”来形容女性身材的美好。站姿表现为:自然直立,双腿并拢,挺胸拔背收小腹,腰直肩平,下巴微收,使头、颈、腰、腿保持在一条直线上,重心放在双脚中间脚弓前端位置。若检验女子站姿是否正确,可靠墙站立,从侧面看去,除足跟、小腿肚及臀部触墙外,其他部位均不能及,肩胛距离墙七厘米,可插入一只前臂。

1. 一位站姿

两脚并拢,两膝并严,双腿后压,挺胸拔背收小腹,下颌微收,双肩后展,双目平视,眼神内敛,两手自然下垂。

2. 二位站姿

两脚并拢,两膝并严,双腿后压,挺胸拔背收小腹,下颌微收,双肩后展,双目平视,眼神内敛,两手叠放在体前,握四指。(见图1-5)

3. 三位站姿

两脚并拢,两膝并严,双腿后压,挺胸拔背收小腹,下颌微收,双肩后展,双目平视,眼神内敛,两手臂相叠,右手放在左手臂的肘关节弯曲处,大拇指内插在关节里面,无名指和小手指略微翘起。

4. 四位站姿

两脚尖展开90度,左(或右)脚向前将脚跟靠在右(或左)脚内侧中间位置,成左(或右)丁字步。双手搭放在体后,握四指。身体重心位于两脚之间或右(或左)脚上。(见图1-6)



图1-5 二位站姿



图1-6 四位站姿

总之,头要摆正,目视前方,颈部挺直,双肩向后打开,立腰,提臀,大腿、小腿自然绷紧,挺胸抬头,面带微笑。无论男士还是女士保持正确优雅的站姿,还应该注意两点:一是身体轻松自如,全身肌肉特别是上身肌肉微微放松,手臂自然下垂,足跟自然相靠,足间夹角成30~45度,轻松自然地展示人体各部位之间的和谐。二是站立时要微微收腹,使胸部挺起,臀部上提,大腿肌肉出现一定程度的紧张。这样的立姿使人很精神,有力度,与当代生活节奏十分协调。如果侧视这种直立状,男士为两个三角形对顶连接,显示了稳定与平衡;女士的乳峰与臀部则构成以脊柱为中心线的两条反向曲线,显示了安静与优美。

►► (四) 生活中常用的礼仪站姿

女士在生活中站立时,通常是一只脚略前,一只脚略后,两腿贴近,双手叠放在下腹部。上体姿态基本保持不变,只是两脚的摆放可以略加调整,如小丁字步、大丁字步等。(见图1-7、图1-8、图1-9、图1-10)男士在生活中站立时,两手可以搭放背后,两脚可以略微分开,与肩同宽。



图 1-7 基本站姿



图 1-8 基本站姿



图 1-9 基本站姿



图 1-10 基本站姿

无论男士或女士,与人交谈时,要面向对方,保持一定距离,太远或过近都是不礼貌的;站立姿势要正,可以稍弯腰,切忌身体歪斜,两腿分开距离过大、倚墙靠柱、手扶椅背等都是不雅与失礼姿态。站着与人交谈时,双手下垂或叠放下腹部,右手放在左手上。不可双臂交叉,更不能两手叉腰、将手插在裤袋里或下意识地作小动作,如摆弄打火机、香烟盒、玩弄衣带、发辫、咬手指甲等,但可随谈话内容适当作些手势。如果穿礼服或旗袍,不应双脚并列,而应让两脚之间前后距离 5 厘米,以一只脚为重心。如果向长辈、朋友、同事问候或作介绍时,不论握手或鞠躬,双足应当并立,相距 10 厘米左右,膝盖要挺直。如果等车或等人,两足的位置可一前一后,保持 45 度角。

►► (五) 站姿训练

站立是人们生活交往中的一种最基本的举止,要注意站姿训练,养成习惯。

1. 顶书训练

把书本放在头顶中心,为使书不掉下来,头、躯体自然保持平稳,否则书本将滑落下来。这种训练方法可以纠正低头、仰脸、晃头及左顾右盼的毛病。

2. 背靠背训练(或靠墙训练)

两人一组,背靠背站立,要求二人脚跟、小腿、臀部、双肩、后脑勺都贴紧。每次训练应坚持 15 至 20 分钟。

靠墙站立,要求后脚跟、小腿、臀、双肩、后脑勺都贴墙,每次训练应坚持 15 至 20 分钟。

训练时最好配上轻松愉快的音乐,调整心境,既防止训练的单调性,又可以减轻疲劳(见图 1-11)。

3. 纠正不良姿势

站立时不要过于随便,不要探脖、塌腰、耸肩,双腿弯曲或不停地颤抖,双手不要放在衣兜里或插在腰间,这些站姿会给人留下不良的印象。



图 1-11 女士站姿训练

问题讨论

图 1-12 中的站姿是否正确? 礼仪站姿与生活站姿有哪些不同?

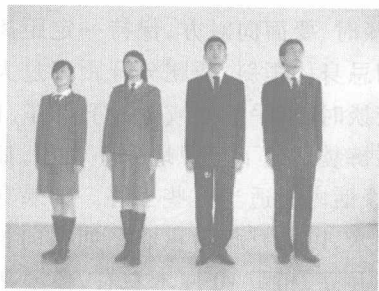


图 1-12 站姿