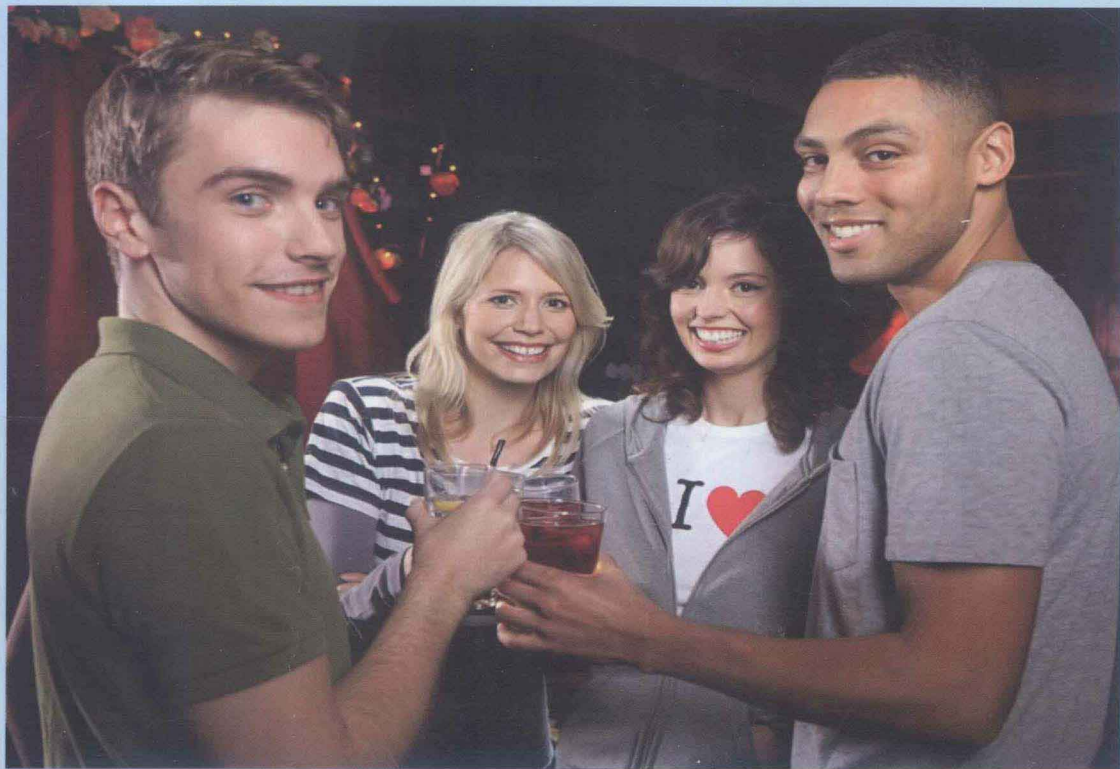


高等职业教育“十二五”规划教材



现代礼仪 应用教程

谢 苏 主编



国防工业出版社

National Defense Industry Press

责任编辑：江洪湖
文字编辑：陈 涵
责任校对：钱辉玲
封面设计：陆 阳



上架建议：礼仪

<http://www.ndip.cn>

ISBN 978-7-118-07487-1



9 787118 074871 >



定价：27.00 元

高等职业教育“十二五”规划

现代礼仪应用教程

谢 苏 主编

国防工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书根据现代生活与工作涉及的礼仪范畴,设计了现代礼仪概述、现代个人礼仪、现代生活礼仪、现代职场礼仪、现代社交礼仪、现代涉外礼仪、现代庆典礼仪七个学习单元,每个学习单元都根据现代学习、工作和生活的礼仪知识和技能技巧作了较为详尽讲述。另外,在每个学习单元中设计了案例导入、关键概念、思考与练习、实训方案等辅助内容,帮助学生更加深入地理解和掌握所学知识。

本书既可以作为在校大学生的文化基础课教材,也可以作为社会礼仪培训教材,以及个人提高自身礼仪修养的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪应用教程/谢苏主编. —北京:国防工业出版社,2012.1

高等职业教育“十二五”规划教材

ISBN 978-7-118-07487-1

I. ①现... II. ①谢... III. ①礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 144043 号

※

国防工业出版社出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

新华书店经售

*

开本 710×960 1/16 印张 16 字数 300 千字

2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—5000 册 定价 27.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店: (010)68428422

发行邮购: (010)68414474

发行传真: (010)68411535

发行业务: (010)68472764

《现代礼仪应用教程》 编委会

主 编 谢 苏

副主编 石定乐 姜 兰
孙 嫫 焦 巧

参 编 宋文静 李海强

前 言

现代礼仪,是人们在社会交往活动过程中所形成的并共同遵守的道德准则和行为规范。在21世纪的今天,一个人的礼仪修养表现了这个人的素质层次和道德水平。社会的发展是建立在物质文明与精神文明基础上的,物质文明为精神文明的发展提供了物质条件和实践经验,精神文明又为物质文明的发展提供精神动力和智力支持,为物质文明的发展方向提供思想保障。我们不能想象一个没有精神支柱的民族能够自强于世界民族之林,也不能想象一个没有礼仪修养的民族会得到世人的尊重。在越来越走向世界的现代中国,注重礼仪培养、提高礼仪素质是精神文明建设的要求,也是精神文明建设的根本任务。我们伟大的祖国正处在改革开放的历史时刻,在走向国际、走向现代化、走向未来的进程中,加强精神文明的建设是十分重要的。倡导文明风气,歌颂高尚行为,使每个公民都能自觉遵守社会公德,讲文明,有礼貌,懂礼仪,对于社会经济建设的发展,有着重要的现实意义和深远的历史意义。礼仪看起来是日常生活和工作中极为普通的细小的事情,但它却代表着一种深刻的道德力量,这种道德力量潜移默化地体现在每个公民身上,它将会成为一种伟大的民族精神,它能够弘扬正气,增强凝聚力,陶冶情操,净化心灵。注重礼仪对于巩固和发展社会生产和生活秩序,推动社会进步,无疑有着非常重要的意义。另外,注重礼仪有利于建立良好的人际关系、有利于社交活动的开展、有利于促进国与国之间的合作与交流。更为重要的是,学习现代礼仪有助于塑造个人形象,提升个人素质,实现自我价值。

礼仪课程应该是现代大学生必须学习的一门文化基础课程,是培养有理想、有道德、有文化、有纪律的公民,提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质的基础课程,它将教育着这些未来中国社会的建设者们如何去做一个文明的人、一个有修养的人、一个符合道德标准的合格公民。根据现代礼仪所涉及的方方面面,本书我们设计了七个学习单元:第一个学习单元为现代礼仪概述。在这个单元里我们告知了礼仪的基本涵义、本质属性、适用范围,礼仪的起源与发展,礼仪的性质与特征,礼仪的原则与功能等,其主要目的是让学生知道礼仪是什么,学习礼仪的重要作用以及在自己今后的工作与学习中的重要意义。第二个学习单元是现代个人礼仪。在这个单元里详尽讲解了个人的仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪,着重讲解了面部妆容、服饰搭配、仪态举止及着装技巧。第三个学习单元是现代生活礼

仪。我们将现代生活中所涉及的方方面面进行了全面的讲述,如日常生活中的电话礼仪、通信礼仪、往来礼仪、语言礼仪,人际关系中遵守时间、尊重长者、女士优先等应该遵循的国际惯例,约会、出行、参加宴会、参加舞会、观看文艺表演、参加休闲活动的礼仪,尤其是谈到了家庭生活礼仪,从家庭称谓到家庭人际关系的处理都告知了现代青年人如何去做一个尊上爱下、睦邻克己的好青年。第四个学习单元是现代职场礼仪。我们设计了现代职场中的面试礼仪、日常礼仪、办公室礼仪和职场中的商务/政务礼仪四个学习单元,帮助现代大学生了解职场、认识职场、知道职场礼仪规范,为自己今后走上社会奠定坚实的礼仪素质基础。第五个学习单元是现代社交礼仪。现代人离不开社会交往,如果不掌握社会交往中的礼仪技巧,将会为他们的人生带来不小遗憾。在这一章里,我们谈到了社交的介绍礼仪、公共场所礼仪、拜访和待客的礼仪、社交中言谈礼仪、社交的餐饮礼仪,应该说,认真学习完这个单元,社交中的礼仪规范将会帮助我们展开人生舞台上的绚丽篇章。第六个学习单元是现代涉外礼仪。讲述了现代国际礼仪规范、涉外基本的社交礼仪、涉外活动中应该注意的民俗礼仪、现代涉外政务与商务礼仪和国旗、国徽、国歌礼仪,为大学生走出国门、走向世界开启了更为广阔的视野。第七个学习单元是现代庆典礼仪。在这个学习单元里,我们将大型赛事礼仪、大型庆典礼仪、日常聚会礼仪全部归于此学习单元中,让大学生们了解大型赛事与庆典中的仪式流程与作用,同时也掌握了日常婚庆、沙龙、寿诞丧葬的礼仪规范。我们希望现代大学生通过学习,提高礼仪认识,养成良好的道德修养和行为习惯,做一个品德高尚、行为规范、讲礼貌、懂礼仪的现代青年。

《现代礼仪应用教程》由谢苏任主编,石定乐、姜兰、孙嫒、焦巧任副主编,宋文静、李海强参编。谢苏负责该书编写提纲的策划和全书的统稿。这些教师都长期工作在高等教育第一线,对于旅游与航空服务、礼仪教育有着深厚的实践体验和丰富的教育教学经验,他们带着一颗高校教师对提高现代大学生礼仪修养的拳拳之心,认真研究,努力撰写,我们希望这本《现代礼仪应用教程》能为高等学校的精神文明建设和大学生礼仪修养做出一贡献。另外在本书的编写过程中,我们参考了大量的礼仪著作和礼仪教材,学习了各位专家在礼仪教育方面的真知灼见,在此向这些专家、学者表示最诚挚的谢意!同时我们也得到了武汉职业技术学院、武汉工业职业技术学院、青岛港湾职业技术学院、三亚航空旅游职业学院及国防工业出版社的大力支持与帮助,在此一并表达深切的谢意!

由于我们的水平有限,加上时间紧任务重,在编撰的过程中难免存在不足和错误,我们真诚地希望各位同仁和专家批评指正。

编者

目 录

学习单元一 现代礼仪概述	1
案例导入.....	1
关键概念.....	1
第一节 礼仪的涵义与适用范围.....	2
一、礼仪的基本涵义.....	2
二、礼仪的适用范围.....	3
第二节 礼仪的起源与发展.....	4
一、中国“礼仪之邦”的由来.....	4
二、礼的起源与演变.....	5
第三节 现代礼仪的性质与特征.....	6
一、现代礼仪的本质属性.....	6
二、现代礼仪的基本特征.....	8
第四节 现代礼仪的原则与功能.....	9
一、现代礼仪规律与原则.....	10
二、现代礼仪的主要功能.....	12
思考与练习.....	13
实训方案.....	13
学习单元二 现代个人礼仪	15
案例导入.....	15
关键概念.....	15
第一节 仪容礼仪.....	16
一、仪容礼仪基本原则.....	16
二、仪容修饰的一般程序.....	16
三、仪容修饰技巧.....	17
四、仪容修饰应注意的问题.....	26
第二节 仪表礼仪.....	27
一、服饰礼仪基本原则.....	28
二、女性着装礼仪.....	28
三、男性着装礼仪.....	30

四、着装礼仪应注意的问题	32
五、佩饰的选择及其与服装搭配的技巧	33
第三节 仪态礼仪	35
一、体态礼仪	36
二、举止礼仪	40
三、体态礼仪应注意的问题	43
思考与练习	44
实训方案	45
学习单元三 现代生活礼仪	46
案例导入	46
关键概念	46
第一节 日常生活礼仪	46
一、电话礼仪	46
二、通信礼仪	50
三、往来礼仪	53
四、语言礼仪	56
第二节 现代人际关系礼仪	63
一、遵守时间	63
二、尊重长者和女士	63
三、吸烟与喝酒	64
四、访友与待客	66
五、探病与吊慰	67
六、交谈与送礼	67
七、约会礼仪	69
八、出行礼仪	70
第三节 日常娱乐礼仪	72
一、参加宴请	72
二、参加舞会	76
三、观看文艺表演	81
四、参加休闲活动	83
第四节 家庭生活礼仪	84
一、家庭生活中的称谓礼仪	84
二、家庭生活中的关系礼仪	86
思考与练习	89
实训方案	90

学习单元四 现代职场礼仪	91
案例导入	91
关键概念	91
第一节 求职面试礼仪	92
一、求职材料书写礼仪	92
二、求职着装礼仪	94
三、面试礼仪	96
四、电话面试礼仪	99
五、求职面试礼仪禁忌	100
第二节 职场日常礼仪	101
一、职场仪容及着装礼仪	101
二、职场言谈举止礼仪	102
三、职场电话礼仪	103
第三节 办公室礼仪	106
一、办公室接待礼仪	106
二、办公室人际关系礼仪	107
三、办公室内物品设置的礼仪规范	109
四、公文写作和呈交礼仪	110
第四节 职场商务/政务礼仪	114
一、公务拜访礼仪	115
二、商务邀约礼仪	116
三、职场名片礼仪	118
四、公务会议礼仪	120
五、商务谈判礼仪	122
六、公务馈赠礼仪	125
思考与练习	126
实训方案	126
学习单元五 现代社交礼仪	127
案例导入	127
关键概念	127
第一节 社交介绍礼仪	127
一、自我介绍礼仪	128
二、介绍他人和被他人介绍礼仪	129
三、社交称呼礼仪	130
第二节 公共场所礼仪	132

一、一般公共场所礼仪	132
二、特定公共场所礼仪	134
第三节 拜访与待客礼仪	135
一、拜访礼仪	135
二、待客礼仪	140
第四节 社交言谈礼仪	143
一、赞美礼仪	143
二、致谢礼仪	145
三、慰问礼仪	147
四、提问礼仪	148
五、批评礼仪	150
六、拒绝礼仪	151
第五节 餐饮礼仪	152
一、宴会的类型	153
二、中餐礼仪	154
三、西餐礼仪	162
四、酒水礼仪	165
思考与练习	167
实训方案	167
学习单元六 现代涉外礼仪	169
案例导入	169
关键概念	169
第一节 国际礼仪规范	170
一、现代国际礼仪的由来和性质	170
二、现代国际礼仪的几大特点	170
三、现代国际礼仪的基本原则	172
第二节 涉外基本社交礼仪	173
一、国际通用涉外迎来送往礼仪	173
二、国际通用称呼礼仪	176
三、涉外基本礼仪的操作原则	178
第三节 涉外民俗礼仪	180
一、涉外交往中的民俗礼仪	180
二、涉外交往中礼品馈赠和接受礼仪	182
三、涉外饮食礼仪及饮食民俗和禁忌	184
四、涉外宗教礼仪	188

第四节 现代涉外政务(商务)礼仪	192
一、涉外开幕仪式	192
二、涉外会见或会谈礼仪	192
三、涉外签字仪式礼仪	194
四、涉外参观游览礼仪	195
五、涉外着装礼仪常识	197
第五节 国旗、国徽和国歌礼仪	199
一、国旗礼仪	199
二、国徽礼仪	201
三、国歌礼仪	201
思考与练习	202
实训方案	202
学习单元七 现代庆典礼仪	204
案例导入	204
关键概念	204
第一节 大型赛事礼仪	204
一、大型赛事礼仪原则	204
二、赛前礼仪	205
三、观赛礼仪	207
四、退场礼仪	216
第二节 大型庆典礼仪	217
一、庆典的概念	217
二、庆典的分类	217
三、庆典的特点	218
四、庆典的作用	218
五、组织庆典的礼仪	219
六、参加庆典的礼仪	222
七、常见庆典形式及礼仪	223
第三节 日常聚会礼仪	230
一、婚庆礼仪	230
二、沙龙聚会礼仪	235
三、寿诞丧葬礼仪习俗	239
思考与练习	244
实训方案	244
参考文献	246

学习单元一 现代礼仪概述

案例导入

有一批应届毕业生 22 人，实习时被导师带到某国家部委实验室里参观，全体同学在会议室里等待着部长的到来，这时有秘书在给大家倒水，同学们表情木然的忙活着，其中还有一个同学问道：“这儿有绿茶吗？”秘书说：“抱歉，绿茶刚刚用完，对不起！”李旭看了心里嘀咕：“人家给你倒水还挑三拣四的，真不像话！”当秘书给李旭倒水时，李旭赶忙接过秘书手中的水杯连声道谢。秘书抬头看了看李旭，留下了深刻的印象。

门开了，部长进来给大家打招呼，不知道怎么回事同学们回应很冷淡，李旭连忙带头鼓掌，紧跟着同学们才响起稀稀拉拉的掌声。部长挥了挥手说：“同学们，欢迎你们来参观！平时这些事情是秘书科接待，由于我是你们导师的同学，所以特地过来看看你们！”同学们交头接耳没有给部长足够的尊重。然后部长又说：“我看很多同学没有带笔记本，这样吧，请黄秘书将我们部里的纪念手册拿过来给同学们作纪念。接下来，更尴尬的事情出现了，同学们随意地拿着纪念册，有的马马虎虎的在看，有的还在交头接耳，有的甚至将纪念册丢在了椅子上，部长的脸色越来越难看了。这个时候李旭站起来，恭恭敬敬地从部长手中接过纪念册，非常礼貌地说：“非常感谢，我一定好好拜读！”部长眼前一亮，拍了拍李旭的肩膀，问道：“你叫什么名字？小同学！”李旭告知了自己的姓名，部长微笑着回到自己的座位，早已汗颜的导师看到如此情景才微微地松了口气。

两个月后，李旭的分配表上赫然写着某国家部委实验室的大字。有几个同学不服气，找到导师问道：“李旭成绩只是一般，为什么他分到国家部委而不选择我们？”导师微微一笑说道：“这是人家部委点名要的，其实给你们的机会是一样的，你们的成绩的确比李旭好，但是除了成绩之外，你们需要学的东西太多了，首先就应该是礼貌修养！”

关键概念

礼仪是人们在社会交往过程中所应该遵循的基本规则，也是人与人之间的行



为秩序。现代社会虽然由于种族和文化的不同,礼仪存在着民族性、地域性和国别性的差异,但重礼节、讲礼貌是世界所有公民的共识,也是人类社会文明时代的指征。中国有着五千年的文明史,素有“文明古国、礼仪之邦”的美誉,“礼”是中国文化的根本特征和标志,也是中国文化的核心。几千年的中华文化,逐渐形成了人们共同认可的道德规范和行为方式,文明礼貌的传统美德已深深融入炎黄子孙的民族性格和文化心理,影响着当今的社会生活和文明发展。随着国际交融的普适化,知礼、懂礼、学礼、守礼和讲礼已经是每一个现代人必须养成的行为习惯和提升的道德修养。

第一节 礼仪的涵义与适用范围

一、礼仪的基本涵义

首先必须明晰与礼相关的所谓“三礼”的概念,即礼貌、礼节和礼仪。这三个概念之间有垂直涵盖的关系,又互为表里,反映着“礼”的内容与形式。

(1) 礼。礼起源于古代人类的祭祀活动,本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。《辞海》中对礼的解释有三点:第一,本谓敬神,引申为表示敬意;第二,为表敬意或表隆重而举行的仪式;第三,泛指奴隶社会和封建社会贵族等级制的社会规范和道德准则。由此可见,“礼”的含义非常丰富,我们可以将它理解为社会行为的法则、规范、仪式的总和。

(2) 礼貌。礼貌是人们在社会交往中相互表示敬重和友好的行为准则和精神风貌,是在言谈举止中热情、谦逊和恭敬的表现。礼貌的主要表现是尊重他人,尊重自己和尊重社会,同时也是自身良好素养的体现。每一个现代的文明人必须尊重他人,所谓“来而不往,非礼也”,一个不尊重别人的人,是不会得到别人的尊重的。礼貌待人是现代人所应具备的基本教养。

(3) 礼节。礼节是人们在社会交往中互致问候、表达祝愿、致意、迎送、祝颂、尊敬、慰问和哀悼的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点。如生活中人们经常使用的微笑、对人的尊称、问候,或者为了对某人某事表达敬意所举行的某种仪式都是礼节、礼貌在社会生活中的最好体现。

(4) 礼仪。它包含了两个方面的概念。第一,“礼”的涵义,如婚礼、葬礼、各种典礼和社会生活中的某种社会规范和道德准则;第二,“仪”的含义,包含以下四个方面的内容:一是法度、准则;二是典范;三是容貌、风度;四是礼物。所以“礼仪”是行礼的过程和仪式,是指在日常交往中人们所认同和必须遵循的行为准则和规范。在人类发展的历史长河中,不同的时期有不同的行为规范,而不



同的地域和种族也有不同的行为规范，因而“礼仪”在世界各地有着丰富多彩和风格迥异的表现方式。

(5) 礼遇。国家领导人对外交往中或者普通老百姓在人际交流和旅游服务过程中，主方根据客方人员的身份地位或者某个代表团的级别给予相应的接待规格和礼宾等级待遇，通常称为“礼遇”。至于礼宾，简而言之就是以礼待客的意思。

(6) 个人形象。仪容、仪表、仪态是一个现代人的规范的外在形象，是个人礼仪的重要组成部分。仪容是指一个人的五官和整体的面容，一般来讲男士的仪容以整洁、卫生、适度、潇洒为妥，而女士的仪容以美丽、大方、整洁、端庄为当；仪表是指人们的衣着服饰和各种饰物与颜色的搭配，是人面容、饰物、服饰、语言和行为的总和。现代社会中衣着服饰对人的影响是很大的，衣冠整洁的人是尊重自己与他人的表现，而衣冠不整则是不文明的标志。仪态主要是指人的姿态，包括站姿、坐姿、走态、表情等，在社会交往中仪态通常反映一个人的行为美不美。与仪容、仪表一样，仪态也是一种语言，是一种非自然语言，它在传情达意中也能传递相当丰富的信息。



二、礼仪的适用范围

礼仪是现代社会文明进步的标志，随着我国经济现代化和文化国际化的发展，讲求礼貌、注重礼仪越来越成为人们的一种共识。那么礼仪主要使用的范围在哪里？从公共礼仪的角度，礼仪活动表现在个人礼仪、现代生活礼仪、现代工作礼仪、日常交往礼仪、涉外与商务礼仪、现代庆典礼仪和个人礼仪素质养成等方面。从公关礼仪的角度来讲，礼仪活动主要在会面的礼仪、交谈的礼仪、体态的礼仪、文书的礼仪、传播的礼仪、往来的礼仪、会晤的礼仪、娱乐的礼仪等方面。从旅游礼仪的角度来看，礼仪活动主要是仪表礼仪、交际礼仪、接待礼仪、餐饮礼仪、会议礼仪、涉外礼仪、宗教礼仪和习俗礼仪等方面。从商务礼仪的角度，礼仪活动的重点应该放在商务人员的个人礼仪修养、办公室礼仪、日常商务活动礼仪、



商业接待与拜访礼仪、商务通信礼仪、商务宴请礼仪、商务会谈礼仪、商务旅行与送礼礼仪、商界社交礼仪、商务谈判礼仪和商务活动仪式礼仪等。综上所述，礼仪贯穿在我们日常工作、学习、生活、交往沟通的方方面面，如果不学好礼仪，不重视礼仪，不在日常工作和学习中讲礼、守礼，必将寸步难行。

第二节 礼仪的起源与发展

一、中国“礼仪之邦”的由来

中国有着五千年的文明史，悠久的历史 and 灿烂的文化沐浴着中华民族的炎黄子孙。礼是一种文化，属于上层建筑，在中国传统文化中占主导地位的儒家文化就是以礼为核心的。儒家文化影响了中国几千年，其声名远播世界。关于礼，儒家文化有着宏大的理论体系，并构建了完整的伦理、道德行为规范和政治行为规范。《周礼》一书相传为周公所著，其内容大部分是西周旧制，同时记载了作者的许多政治思想，全书共分六篇，按天、地、春、夏、秋、冬分述，历代统治者都将《周礼》列为儒家重要经典，至今已经有 3000 多年的历史。



中国曾是世界上礼学最为发达、礼的作用最为明显和重要的国家。最早的三部礼书是《周礼》、《仪礼》、《礼记》，详细地记载了秦汉以前礼仪。在西周时期，有专门管理“礼”的机构，即春官宗伯，到了唐代改称为礼部，清代的时候称之为典礼院，到了今天，我们将其归属于外交部礼宾司，可见礼仪是中华民族传统文化的重要组成部分。礼仪经过儒家和历代帝王的鼓吹和倡导，已经渗透到中国社会的方方面面。儒家学说的创始人孔子对礼仪非常重视，他明确告诫弟子们：非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。这代表了孔子理想的政治局面：第一是“和”，主张以仁爱之心待人，“和为贵”，反对征战和杀戮；第二是“让”，主张安分守己，“己所不欲，勿施于人”；第三是“序”，强调在人际关系中必须有序，即遵守“君