

实用礼仪教程

21 世纪旅游管理专业系列教材

■ 胡 静 编著

Practical Etiquette Course



Tourism



武汉大学出版社
WUHAN UNIVERSITY PRESS

实用礼仪教程

世纪旅游管理专业系列教材

■ 胡静 编著



Practical Etiquette Course



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪教程/胡静编著. —武汉: 武汉大学出版社, 2007. 1

21 世纪旅游管理专业系列教材

ISBN 978-7-307-05403-5

I. 实… II. 胡… III. 礼仪—高等学校—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 153823 号

责任编辑:路小静

责任校对:黄添生

版式设计:杜 枚

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: wdp4@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:湖北省通山县九宫印务有限公司

开本: 730×1000 1/16 印张:15.875 字数:279 千字 插页:1

版次:2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-05403-5/K · 316 定价:23.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。



世纪旅游管理专业系列教材

书目

旅游资源学

旅游法规

导游业务

饭店概论

饭店管理实务

客源地概况

世界遗产概论



实用礼仪教程

旅游文化与审美

旅游开发与规划

旅游营销策划理论与实务

新编旅游英语

新编导游英语

新编饭店英语

21 世纪旅游管理专业系列教材

编写委员会
(按姓氏笔画排列)

主 任	张 薇			
副主任	张立明			
委 员	邓 辉	陈 筱	张金霞	
	胡 静	崔 进	曹诗图	
	鄢志武	熊元斌	熊剑平	

修订版总序



随着世界的和平、稳定及经济的发展与人民生活水平的提高,旅游逐渐成为现代人类生活中不可或缺的重要内容,是人类社会最重要的生活方式和社会经济活动之一。自改革开放以来,中国旅游经历了起步、发展和日趋成熟几个阶段。20世纪90年代以来,中国旅游业的快速增长,使旅游经济产业化进程加快,旅游对整个社会的促进作用和关联作用日益突出,旅游业已成为全国经济新的增长点之一。21世纪之初,中国旅游业的综合实力已位居世界第五,据世界旅游组织预测,到2020年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。

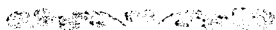
旅游实践的发展客观上为旅游学科的发展提供了千载难逢的机遇,对旅游学科理论建设提出了更加迫切的要求,同时也给旅游研究工作与教育工作创造了良好的外部环境。与我国旅游学科发展相适应的是我国旅游教育事业的进步,二十多年来我国旅游高等教育和中等职业教育均获得了飞速发展,全国开办有旅游系(专业)的高等院校达574所(2004年)。伴随着高等旅游教育的迅速发展,旅游专业的教材建设也从无到有,从粗到精。为了进一步完善旅游管理专业教材体系,吸取国内外最新研究成果,充实教材内容,满足日益增长的旅游管理专业高等教育的发展需要,武汉大学出版社精心组织国内部分高等院校旅游管理专业的专家学者,编写了一套21世纪旅游管理专业系列教材。全套教材选题广泛,并紧扣教育部颁发的高等院校旅游管理专业教学指导计划。教材编写注重理论阐述与实际案例分析相结合,既考虑到国内外旅游业发展的现实需要,又注重理论研究的超前性和未来旅游业发展的宏观态势;既系统总结了旅游学科发展的研究现状和取得的研究成果,又指出了不同研究内容的未来发展方向;既注重使读者易于掌握研究的理论和方法,又兼顾技能的培养,体现系统、创新、前瞻、实用的特色。该

套丛书出版发行以来,取得了较好的社会效益和经济效益,根据旅游管理专业学科的发展,修订下列教材:《旅游资源学》、《旅游营销策划理论与实务》、《旅游开发与规划》、《饭店概论》、《饭店管理实务》、《旅游法规》、《旅游文化与审美》、《实用礼仪教程》、《导游业务》、《客源地概况》、《世界遗产概论》和《新编旅游英语》、《新编导游英语》、《新编饭店英语》共14本教材。另外,此套教材都会有相应电子课件,可在相应的网站下载;外语类教材均配有 mp3 光盘,方便老师和学生的使用。

本套教材既可作为高等院校旅游管理专业教学用书,又可作为高等职业教育、自学考试、职业培训或相关专业的参考用书。欢迎本专业师生和旅游行业人士选用。

21 世纪旅游管理专业系列教材
编写委员会

前言



我国是文明古国，富有优良的文明礼貌传统，素有“礼仪之邦”的美称，几千年光辉灿烂的文化，培养了中华民族高尚的道德也形成了一整套完善的礼仪。在社会生活中，人们常常把礼仪看做是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一；对个人而言，则是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，将是自己生活和事业成功的基础。

礼仪讲的是规矩，表面上它有无数的清规戒律，但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方。孟德斯鸠曾说过：“没有绝对的自由，规矩是束缚我们行为的，同时也是给我们的自由以保证的。”社会的发展需要规则意识，它是一个人的学识、修养和价值观的重要体现。当今世界竞争激烈，尤其需要礼貌谦和。礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，体现着一个人对他人的认知水平、尊敬程度，是人与人之间表达心意、增进交流、促进了解的有效保障，是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。让世界和平安宁，社会中的每一个人都应该学习和掌握有关的社交礼仪知识。

本书的编撰是根据高等院校旅游专业教学和现代社会工作和生活的实际需要，有针对性地选取素材，系统地论述社交礼仪的基本理论、基本知识与应用技巧。本书的主要内容包括礼仪的基本原理；如何塑造良好的个人形象，如言谈举止、仪容仪表等；社会交往中的一些基本规则，如见面介绍、接待拜访、各种聚会、通联等；外事活动中的相关规则，如：国际礼仪、外交礼仪、国旗国徽国歌礼仪以及涉外习俗、交往禁忌等。所述内容力求具有实用性、时效性和可操作性。

全书共有七章，由胡静提出整体构架并撰写编写大纲。参加本书编撰的有（按各章节先后顺序）：华中师范大学胡静（第一章、第二章、第五章第3节、第六章第1节和第3节）；武汉大学李帅男（第三章、第五章第2节和第4节）；中国地质大学李江敏（第四章、第五章第1节）；华中师范大学李星明（第七章）；武汉科技学院陈万卷（第六章第2节）。全书最后由胡静统编定稿。本书的出版得到了武汉大学出版社的大力帮助，在此深表谢意。

笔者衷心地希望本书能为培养和提高读者的规则意识、道德感和责任心以及提高个人的综合素质和礼仪的理论水平尽一点力量，为读者生活事业更为顺利和成功提供一些相关的资讯和必要的技巧。由于笔者水平有限，其不成熟和疏漏之处在所难免，敬希读者和有关专家不吝赐教。

编者

于武昌桂子山

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 礼仪概述	1
一、礼仪的起源与发展	1
二、礼仪及相关概念	8
第二节 礼仪的特点与原则	10
一、礼仪的特点	10
二、礼仪的原则	12
第三节 礼仪学的研究对象及内容体系	14
一、礼仪学的研究对象	14
二、礼仪学的研究内容及学习目的	16
三、礼仪学的教学方法与要求	16
第二章 个人礼仪(一)	18
第一节 言谈礼仪	18
一、善于表达	18
二、善于聆听	31
三、谈话前的准备	35
四、交谈中的其他注意事项	36
第二节 举止礼仪	38
一、举止得体	38
二、交往适度	47
第三章 个人礼仪(二)	52

第一节 着装礼仪	52
一、着装的基本原则	52
二、着装的要求及技巧	53
三、男士西服着装规范	54
四、女士套裙着装规范	60
五、穿制服礼仪规范	64
第二节 仪容礼仪	65
一、基本原则	65
二、具体规则	66
三、修饰提要	75
 第四章 社交礼仪(一)	85
第一节 见面与介绍	85
一、见面	85
二、介绍	89
第二节 拜访与接待	94
一、拜访	94
二、接待	98
第三节 亲友礼仪	102
一、人际称呼	102
二、亲友相处的基本原则	109
第四节 礼品礼仪	110
一、礼品的选择	110
二、礼品的馈赠	113
三、礼品的接受	118
 第五章 社交礼仪(二)	120
第一节 聚会礼仪	120
一、宴会礼仪	120
二、舞会、沙龙礼仪	132
第二节 通联礼仪	135
一、网络礼仪	135
二、电话礼仪	137

三、信函礼仪	141
第三节 求职礼仪	145
一、求职前的准备	146
二、个人简历:自我介绍的礼仪	149
三、面试的礼仪	151
第四节 商务礼仪	156
一、柜台待客的礼仪	157
二、产品推介礼仪	159
三、商务洽谈	161
四、商务仪式	162
五、贸易往来礼仪	173
六、对待顾客投诉的礼仪	173
 第六章 外事礼仪(一)	175
第一节 外交礼仪	175
一、外交礼仪及其特点	175
二、外交礼仪的适用范围及基本原则	176
三、国际礼宾次序	177
第二节 国际礼仪	183
一、国际礼仪及其作用	183
二、国际礼仪原则	184
第三节 国旗、国歌、国徽礼仪	188
一、国旗礼仪	188
二、国徽礼仪	194
三、国歌礼仪	199
四、国花礼仪	202
 第七章 外事礼仪(二)	207
第一节 涉外习俗与禁忌	207
一、涉外语言习俗	207
二、交往习俗	212
三、有关禁忌	214
第二节 主要国家交往习俗与交往禁忌	216

一、亚洲主要国家和地区的礼俗礼仪	216
二、欧洲主要国家和地区的礼俗礼仪	221
三、美洲和大洋洲主要国家和地区的礼俗礼仪	227
四、非洲主要国家的礼俗礼仪	232
第三节 世界主要节日	234
一、春节	234
二、圣诞节	235
三、复活节	235
四、狂欢节	236
五、成道节	236
六、感恩节	236
七、愚人节	237
八、情人节	237
九、啤酒节	237
十、戒烟日	237
十一、母亲节	238
十二、国际妇女节	238
十三、国际劳动节	238
参考文献	240

第一章

绪 论

第一节 礼仪概述

礼仪是人类文明的产物，是随着社会的进步而逐渐形成的。中华民族富有优良的文明礼貌传统，素有“礼仪之邦”的美称，不仅有上下五千年的渊源历史，形成了博大广袤的灿烂文化，培养了高尚的道德，形成了一整套完善的礼仪，而且为人类的文明进步事业作出了卓越的贡献。

当今社会已进入了科技高速发展、人际交往日益频繁、精神文明蔚然成风的新时代。人们常常把礼仪看做是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一；对个人而言，礼仪则是衡量道德水准和有无教养的尺度。学礼、知礼、用礼，不仅是每个具有现代意识的人的主观意愿，而且是整个人类共同生活的客观需要。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质、修养，赢得大家的尊重，是自己走向社会的名片，是广交朋友的法宝，是生活和事业成功的基础。

一、礼仪的起源与发展

（一）中国礼仪的起源与发展

中国自古就以“礼仪之邦”著称于世，礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的渐进过程。几千年的历史发展中形成的许多具有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼

节仪式及生活准则，已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质的形成起了极其重要的作用。漫长的礼仪发展史大致可以分为七个阶段。①礼仪的萌芽时期（公元前5万年～公元前1万年），②礼仪的草创时期（约公元前1万年～公元前22世纪），③礼仪的形成时期（约公元前21世纪～公元前771年），④礼仪的发展和变革时期（约公元前770～公元前221年），⑤礼仪的强化和衰落时期（公元前221～1911年），⑥现代礼仪时期（1911～1949年），⑦当代礼仪时期（1949年至今）。

1. 礼仪的萌芽时期

礼仪起源于原始社会，在长达100多万年的原始社会历史中，人类逐渐开化。在原始社会中、晚期（约旧石器时期）出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。而他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

2. 礼仪的草创时期

公元前1万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年的岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如在今西安附近的半坡遗址中，发现了生活在距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中的坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有无殉葬品的俯身葬等。此外，仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

3. 礼仪的形成时期

约公元前21世纪至公元前771年，中国由金石并用时代进入青铜时代。金属器的使用使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，社会财富除消费外有了剩余并逐渐集中在少数人手里，因而出现阶级对立，原始社会由此解体。

公元前21世纪至公元前15世纪的夏代，中国开始从原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想照耀大地的太阳是日神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。从某种意义上说，早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则，又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”，左边代表

神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也。”

以殷墟为中心展开活动的殷人，在公元前 14 世纪至公元前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处河南安阳的殷都，而他们在婚礼习俗上的建树，被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》又名《周官》，本为一官职表，后经整理，成为讲述周朝典章制度的著述。《周礼》原有 6 篇，详介六类官名及其职权，现存 5 篇，第 6 篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管官事、财货等，地官主管教育、市政等，春官主管五礼、乐舞等，夏官主管军旅、边防等，秋官主管刑法、外交等，冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，指祭祖的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外，成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》，也有一些涉及礼仪的内容。

在西周，青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位的高低，形制的大小显示权力的等级。当时，贵族佩戴成组饰玉成为风气。而相见礼和婚礼成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪也已明显确立。

4. 礼仪的发展和变革时期

西周末期，王室衰微，诸侯纷起争霸。公元前 770 年，周平王东迁洛邑，史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制，出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。

孔子（公元前 551 ~ 公元前 479 年）是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》、《书》，定《礼》、《乐》，赞《周易》，修《春秋》，为历史文化的整理和保存作出了重要贡献。他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪

式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为，“不学礼，无以立”。“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”他要求人们用道德规范约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。他倡导的“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心，彼此尊重等。总之，孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能，把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子（约公元前372～公元前289年）是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”、“仁政”的学说和民贵君轻说，主张“以德服人”。在道德修养方面，他主张“舍生而取义”。讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子（约公元前298～公元前238年）是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”荀子指出：“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁。”荀子还提出，不仅要有礼治，还要有法治。只有尊崇礼，法制完备，国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响，倡导学而至善。

5. 礼仪的强化和衰落时期

公元前221年，秦王嬴政最终吞并六国，统一中国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝，秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度，成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期，叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝仪之礼，突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒（公元前179～公元前104年），把封建专制制度的理论系统化，提出“惟天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”之说。他把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”。“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。

汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计49篇。其中，有讲述古代风俗的《曲礼》（第1篇），有谈论古代饮食居处进化概况的《礼运》（第9篇），有记录家庭礼仪的《内则》（第12篇），有记载服饰制度的《玉藻》（第13篇），有论述师生关系的《学记》（第18篇），还有教导人们道德修养的途径和方法，即“修身、齐家、治国、平天下”的《大