



中等职业学校素质教育系列教材
根据教育部最新教学指导方案编写

礼仪规范教程

LIYI GUIFAN JIAOCHENG

主 编 李 灵



电子科技大学出版社

中等职业学校素质教育系列教材

礼仪规范教程

主 编 李 灵

电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪规范教程/李灵主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2007.1

ISBN 978-7-81114-340-9

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 (2007) 第 007147 号

礼仪规范教程

主 编 李 灵

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息
产业大厦 邮编: 610051)

责任编辑: 曾 艺

发 行: 新华书店经销

印 刷: 四川墨池印务有限公司

成品尺寸: 144mm×210mm 印张 7.5 字数 188 千字

版 次: 2007 年 1 月第一版

印 次: 2007 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-81114-340-9

定 价: 12.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 邮购本书请与本社发行部联系。电话: (028) 83202323, 83256027

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

◆ 课件下载在我社主页 www.uestcp.com.cn “下载专区”

电子邮件: uestcp@uestcp.com.cn

前 言

根据《面向二十一世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革和中等职业学校教学课程设置的要求，为了适应中等职业学校人才培养和素质教育的需要，我们根据教育部的要求编写了《礼仪规范教程》这本教材。

本教材适应了课程设置与教材编写对于科学性、针对性和规范性的要求，使教材更适合学科教学和行业发展的需要。在编写过程中，注重以礼仪规范为重点，突出教材的可操作性，在重视礼仪规范的同时，结合学生实际，有针对性地训练学生的日常礼仪行为。同时，教材在编写过程中也注意满足教学方法的灵活性和递进性，注重教材改革中，新知识、新信息、新要求、新规范的突出，使本书具有较强的时代感。在吸取相关知识的同时，还注意吸收国内外相关知识的新信息，努力缩短教材与行业之间的距离。

本书绪论和第六章由刘桦老师编写，第一、四、五章由贺文宁老师编写，第二、三章由李灵老师编写，第七章由刘桦、李莉两位老师共同编写。本书在编写过程中，得到相关行业的专家指正，得到成都礼仪职业中学的大力支持，在此谨向给予本书支持和帮助的同仁致以衷心的感谢。在编写中，我们参考、采纳了国内外专家、学者的多种论文专著，在此一并表示我们衷心的感谢。

编 者

2007 年 1 月

目 录

绪 论	1
一、礼仪的内涵	2
二、礼仪的沿革及演变	3
三、讲究礼仪的意义	5
四、学习现代礼仪知识的基本途径	7
第一章 礼仪与道德概述	9
一、礼仪与道德的内涵	10
二、礼仪与道德的关系	10
课后练习	18
第二章 礼仪与学生素质	19
一、礼仪是学生思想道德素质的基本体现	20
二、礼仪是学生人文素质形成的重要基础	22
三、礼仪是学生形成职业素质的重要基础	24
课后练习	26
社会实践	26
第三章 学生仪容仪表礼仪	27
第一节 仪表概述	28
一、构成仪表的主要因素	28
二、学生仪表修饰的重要意义	29
三、学生仪表美的基本原则	30
第二节 仪容修饰礼仪	32
一、面部的修饰	33
二、发部的修饰	35
三、肢体的修饰	38
四、化妆与修饰	40





五、体味与仪容	45
第三节 仪表规范礼仪	46
一、服饰的分类及特点	46
二、服饰美的实现	49
三、服装的色彩	52
四、饰物的应用	55
第四节 仪态礼仪	57
一、体态的礼仪功能	57
二、仪态的基本规范	58
第五节 气质与风度	79
课后练习	81
社会实践	81
第四章 学生在不同场所的礼仪	83
第一节 校园礼仪	84
一、进校礼仪	84
二、教学区礼仪	86
三、课堂礼仪	87
四、同学之间的礼仪	91
五、住校礼仪	91
六、学校其他场所礼仪	94
第二节 家庭礼仪	96
一、家庭礼仪的含义	97
二、家庭礼仪的特点和内容	97
三、家庭成员间的礼仪	98
四、待客礼仪	100
五、就寝、起床礼仪	102
六、家庭礼仪禁忌	103
第三节 公共交通礼仪	103
一、行路礼仪	103

二、乘车礼仪	106
第四节 餐饮礼仪	114
一、中餐礼仪	114
二、西餐礼仪	123
第五节 会场、剧场礼仪	126
一、会场礼仪	126
二、剧场礼仪	127
三、如何鼓掌	128
四、善待观众	129
第六节 探病及其他礼仪	129
一、探病礼仪	129
二、其他礼仪	131
课后练习	132
社会实践	135
附录 中学生日常行为规范（修订）	135
第五章 交往礼仪	139
第一节 见面礼仪	140
一、握手礼	140
二、其他礼仪	143
第二节 介绍礼仪	146
一、介绍	146
二、自我介绍	147
三、他人介绍	150
四、集体介绍	152
第三节 名片礼仪	153
一、名片的类型	154
二、名片的交换	156
第四节 交谈礼仪	157
一、交谈礼仪的定义	157
二、寒暄和敬语	157





三、交谈的技巧	159
四、聆听的技巧	161
五、道谢与赞美	163
六、规劝与批评	163
第五节 电话礼仪	164
一、拨打电话	164
二、接听电话	166
第六节 拜访礼仪	168
一、拜访的时机	169
二、拜访	169
三、告辞	171
第七节 馈赠礼仪	171
一、确定馈赠目的	172
二、选择礼品	172
三、把握馈赠时机	172
四、掌握馈赠礼节	173
五、受礼礼仪	173
第八节 贺卡、网络礼仪	177
一、贺卡礼仪	177
二、网络礼仪	178
课后练习	183
社会实践	186
第六章 我国主要节日及习俗	187
第一节 我国主要的节日	188
一、春节	188
二、清明节	190
三、端午节	191
四、中秋节	192
第二节 我国的宗教信仰	193
一、佛教	194

二、道教	196
三、伊斯兰教	198
四、基督教与天主教	200
第七章 世界主要国家和地区的习俗及礼仪	203
第一节 中国主要客源国的基本习俗及礼仪	204
一、亚洲	204
二、欧洲	212
三、南北美洲	216
四、大洋洲和非洲	221
第二节 欧美地区有影响的传统节日	224
一、圣诞节	224
二、复活节	225
三、狂欢节	226
四、情人节	226
五、母亲节	227
六、父亲节	228
参考文献	229



绪

论

学习目标

了解礼仪的沿革和发展。

了解礼貌礼节与社会道德、精神文明的关系。

理解礼仪、礼貌和礼节的含义以及三者之间的关系。

认识礼仪对提高个人基本素质的作用。

认识礼仪对提高社会文明程度的重要性。

在现代社会中，生活的节奏越来越快，使得人们更需要轻松、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，会使双方都感受到一种和谐和温馨；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、谅解是什么呢？



一、礼仪的内涵

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，也是反映社会的精神面貌和开化的程度。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、语言等规范。礼仪无论是从哪个角度来讲，都是指一种尺度和规范。对整体来讲，礼仪是指一个民族、国家、地区的道德水准的高低；对个体来讲，礼仪是指一个人的综合素质的高低。

如果我们把这种规范落实在个人身上，个人所表现出来的行为，我们便称之为礼貌。礼貌指人与人之间在相互交往接触中，表示尊重、友好的一种规范行为，它包括语言和行为两个方面。礼貌能体现一个人的文化层次和文明程度，也能体现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，而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。

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；懂礼节而缺乏礼貌，在人际交往中缺乏诚意。在我们的生活中，有的人对别人虽有恭敬、谦虚之意，但在与别人交往时却显得手足无措，甚至让人感到木讷呆板，这是不能自如地运用礼节的缘故；有的人虽然懂得各种礼节的运用，但是在施礼时却缺乏诚意，也会让人觉得做作，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，我们应该做到：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自己的言行，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、礼节不仅是个人的问题，它更是社会文明进步的基础之一，是现代社会的需要，是建设社会主义物质文明和精神文明的需要。

二、礼仪的沿革及演变

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次重大的变革。礼仪曾作为人类进入文明社会的标志，又曾经作为政治体制、典章制度用来治国，还曾作为等级社会中维护等级秩序的准则。礼仪的发展经历了“礼”和“礼仪”两个时期。

“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，希望能避祸致福。汉代许慎在《说文解字》中说：“礼，履也，所以事神致福也。”这说明，礼在原始社会是“事神致福”的一种仪式。从字的起源来看，礼的繁体字“禮”左边是“示”，引申为神，右边是祭物，也说明在原始社会里礼的原意为敬神的意思。

进入奴隶社会后，礼的宗教色彩并没有减弱，而是进一步地法定化、神圣化，甚至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。例如在商代，不同等级的人只能使用相应等级的生活用具，如果一般人使用了统治者专用的器具，那就是大逆不道。又如在西周，穿衣戴帽都要体现出“礼”。从此，原始社会神秘的“事神致福”的礼俗，逐渐演变为统治者维护自己统治地位的工具，小至个人行为、社会生活习惯，大至国家政治体制、典章制度都贯穿一定的礼，并且根据礼而进行。

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。这时的礼仪规则划分为两个部分，一是与国家政治息息相关的礼仪制度，包括国家的一系列礼仪、仪式，如祭祖、祈年、参圣等仪式；人们在日常政治生活和社会生活交往中应遵守的行为规范，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、举止等的规定。以此从思想、道德、观念等领域巩固、维护封建统治，对稳固封建统治起到特殊作用。二是礼仪向家庭迅速扩延，如祖孙之间、父子之间、夫妻之间、婆媳之间、主仆之间等的礼仪区分，封建的统治阶级领悟并总结出了治国必先治家、治家必先修礼。即修身（礼）一齐（治）家一治国一平天下的道德伦理。家庭礼仪的出现，是统治者利用人们对祖辈、父辈正常的感情，把人们的行为导向符合封建统治者所希望的轨道，用礼仪规则加以正统化、固定化。我国的封建礼仪主要是以儒家的伦理规范作为指导，渗透着理学的人生观和处世哲学。

儒学的礼仪主要来源于三礼，即《周礼》、《仪礼》和《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。它虽然是我国几千年封建社会的重要精神支柱，但对我国现代社会仍有着极为重要的影响。

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到我国的社会生活中。我国近代的仁人志士在介绍西方的文化、科技的同时，也把西方的礼仪引入我国，一些西方流行的礼节在我国被接受和运用，如我们今天普遍使用的握手礼、敬礼等礼节。辛亥革命以后，经过几十年的努力，旧礼仪中的糟粕部分被摒弃，代之而兴起的是符合现代社会道德、思想伦理观念的新礼仪。这样，我国的礼仪在保留了东方特点的基础上，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。

随着我国改革的不断深入和经济的发展，国内外的经济、文化和社会交流活动日益密切，礼仪在现代社会生活中的作用显得

尤为重要。由于现代社会的需要，使得我国的礼仪在继承了我国优良传统的基础上，增加了许多新的、符合国际惯例的内容，形成了新的特点和新的内涵。它不仅反映了我国人民的文化素质，体现了社会物质文明和精神文明的需要，还展示了在特定的历史条件下的道德规范和传统文化习惯，同时，一些传达人们真实情感，能被对方准确领会，又符合礼貌规范的行为也逐渐成为新的礼节形式。

我们在理解现代礼仪的含义时，应该认识到：礼仪是一定社会以及处于一定关系中的人们共同认可的行为规范；礼仪是维系和发展人际关系的，也必然随着人际关系和其他各种关系的发展而发展；礼仪是一种情感互动的过程，在礼仪的实践过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为，是施礼者和受礼者尊重互换、情感互动的过程；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还礼者的教养、风度与魅力，是个人学识、修养和价值的外在表现。

今天，我们在创造和谐社会的同时，礼仪还会不断地发展。它将朝着更加约束人们的随意行为，更加符合社会道德水准，更加显示社会文明的方面发展。现代礼仪的内容主要包括以下两点。

(1) 社会公德，即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。

(2) 行为规范和职业道德，即人们的社会行为的基本要求和各行业从业人员的道德准则。如中学生日常行为规范、从业人员职业道德、窗口行业服务规范、接待服务工作行为规范等。

三、讲究礼仪的意义

讲究礼貌礼节是指人际交往中相互尊重、联络感情和增进友谊的行为，是一个人公共修养的外在表现。一个人的修养一般能表现出他所处的社会环境的文明程度和社会的精神风貌，而社会



的文明程度和精神风貌又是社会公德的外在表现，也就是说，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，个人讲究礼仪又能促进人们的道德修养的提高，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，对个人的健康成长、对社会良好风气的形成与维护具有重大的意义。

早在古代，我们的祖先就懂得礼在社会环境中的地位。《管子》一书就明确地提出：“礼义廉耻，国之四维。”古人把礼列为立国四精神要素之首，其突出的社会作用是不言而喻的。《弟子规》一书中，明确地提出“刻薄语、秽污词、市井气，均戒之”。更是要求古人在社会环境中修身养性，以礼纯洁自己的言行，净化社会。

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。

养成讲究礼貌礼节的行为习惯，是培养每个社会成员自身道德水平的基本途径之一。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。讲究礼仪是建设和谐社会的需要。

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。精神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，那么每个人都会在这种环境中得到一种精神满足，人与人之间的关系就会显得协调和温馨。

讲究礼仪是从事工作的需要。我们将来无论从事何种工作，都要与人打交道，种种社交活动都是为了搞好本职工作，而要想搞好本职工作，都必须讲究礼仪。因此，讲究礼仪是我们从事工作的基本条件之一。例如，从事接待服务的人，其工作的对象是人，面对各种各样、不同层次的人，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；只有礼貌服务，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，就会引起服务对象的反感，导致这种交往的失败，甚至会让对方望而却步，断绝交往。

四、学习现代礼仪知识的基本途径

礼仪是衡量自身综合素质高低的尺度。一个高素质的现代人更需要掌握古今中外的礼仪知识和不同的礼仪规范，以免在社交中发生因不懂礼仪，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，有风度；怎样修饰自己才美；哪些交往应该运用哪些礼节等等。各行各业的从业人员，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。中国古代的很多传统美德、中华民族优良的礼仪传统至今被世人称颂、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增进我国公民之间的和谐度，增进我们和外国友人之间





人际交往的融洽度，为世界范围内的人际交往注入新的内容。

学习现代礼仪主要有以下五个方面的途径。

(1) 掌握现代礼仪标准。在我们生活的社会中，由于每个人都有着不同的生活环境、性格特征、文化层次、成长经历，因此，每个人总会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。

(2) 提高道德修养。在不断提高自己文化知识的同时，还要不断提高个人的道德修养，以及对自我情操的陶冶。作为学生。我们要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，扩大视野，丰富内在，为自己今后参加各种社交活动在知识上、理论上、心理上作好充分准备。这是学习礼仪的根本途径。

(3) 提高辨识美的水平。提高自己对美的鉴赏力和欣赏水平，自觉地按美的规律来认识生活和改造周围的环境。这是学习礼仪的重要途径之一。

(4) 加强外在素质的训练。加强对个人外在素质的培养，如培养良好的体态，规范的姿势，刻意纠正各种不雅观的举止等。这是学习礼仪的重要途径。

(5) 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。这就要求我们从自我做起，把学习礼仪与《中学生日常行为规范》结合起来，在学校、在家里、在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，让自己的行为符合道德环境的要求。