



全国高等职业教育公共素质课精品系列教材
教育部高职高专规划教材

现代礼仪实操教程

XIANDAI LIYI SHICAO JIAOCHENG

杨会兰 ◎ 主 编
王熙兰 贺万荣 ◎ 副主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

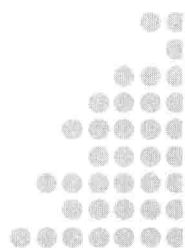


全国高等职业教育公共素质课精品系列教材
教育部高职高专规划教材

现代礼仪实操教程

XIANDAI LIYI SHICAO JIAOCHENG

杨会兰 ◎ 主 编
王熙兰 贺万荣 ◎ 副主编
李燕杰 ◎ 主 审



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪实操教程 / 杨会兰主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2011.10
(全国高等职业教育公共素质课精品系列教材)
ISBN 978-7-303-09933-7

I. ①现… II. ①杨… III. ①礼仪—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 190917 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 北京京师印务有限公司
装 订: 三河万利装订厂
经 销: 全国新华书店
开 本: 184 mm × 260 mm
印 张: 18
字 数: 350 千字
版 次: 2011 年 10 月第 1 版
印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷
定 价: 29.80 元

策划编辑: 沈 炜	责任编辑: 沈 炜
美术编辑: 高 霞	装帧设计: 高 霞
责任校对: 李 菡	责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

序 言

由杨会兰主编的《现代礼仪实操教程》出版了。我很高兴。杨会兰同志是我的忘年之交。在礼仪教学研究方面，又是我志同道合的朋友。我近年来经常想编写一部适合国情又适合改革开放形势下国际交往的礼仪教程，由于工作繁忙，未能如愿，这个任务由她完成，而且在内容上如此之周全，可喜可贺！

虽已步入耄耋之年，仍耕耘在每一期全国礼仪（礼宾）师资培训班的讲台上，意在让新一代的年轻人重新燃起礼仪之火，将祖先们的智慧之光借助教育的薪火延续下去，因为我国自古就是礼仪之邦。

礼是中华民族在几千年的实践中，逐渐形成的一种思维方式和行为准则。在古代吏、户、礼、兵、刑、工这六大部门中，礼部位置较为突出。在先秦诸子百家的言论中，都涉及礼。《礼记》中说：“是故圣人作，为礼以教人，使人已有礼，知自别于禽兽。”儒家学说更是突出礼仪，孔夫子曾说过：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”

我生在书香门第，父母均为教师，家父还是清华大学、北京大学最早研究国学的研究生。在我幼年，家父、家母经常对我进行理、礼、利、力的教育。所谓礼，即非礼勿动之礼。所谓利，即利益之利，有利己、利他之别。所谓力，即有理走遍天下，无理寸步难行，有理有力，有礼始显力。

我父母还告诉我，咱们姓李的本姓理，祖先比干因坚持原则触犯了统治者被挖心而死，家人逃到山林中，看到李子树，因吃李子才得生存，自此之后改姓李。为此，子子孙孙都应讲理，懂礼才能有力量，使大多数人民得利。这些话，我一直铭记在心。

多年来，先后行走世界 700 多座城市，弘扬中华民族优秀传统文化，其中包括中国礼学。最近些年，我又出访过北美、欧洲一些国家，特别是美、英、德、法、意等国，我发现他们不仅十分重礼，而且十分重仪，我们无论走到哪个国家，无论是在会议期间，还是在街头巷尾中，无论是在正式会晤，还是在个人访问时，都会感到大多数的西方人士不仅彬彬有礼，而且很有绅士风度。

我国虽为礼仪之邦，但自“文革”以后，对旧的礼仪否定了，而新的礼仪又没有建立；所以经常在各种中外场合，出现一些不文雅、不文明等失礼之处，有失国体。学校教育往往只注重知识传授，忽视入学、礼学、美学等教育，结果培养出来的学生不知礼、不守礼，部分大学生有知识没学问、有电脑没人脑、有外语没国语。每每看到大学生跳楼的新闻，我就非常痛心，父母含辛茹苦将其抚养成人，大学生却因爱情失败等原因自杀，完全不顾家人的感受，这都和缺乏礼的教育有关。

我在礼仪教学过程中，一贯强调魂、道、器、求四者兼顾，此书均有体现。书中不仅介绍各种礼仪的具体内容，而且有魂有道，言简意赅，言简意准，特别是该书针对大学生走向社会从业所必需的礼仪规范和应对技巧进行了全面介绍，尤其是在内容上还增添了其他礼仪类书籍不常提及的军事礼仪，有利于大学生了解礼仪的全貌。书中既有理论，又有

实践；既有学术思考，又有实操案例。此书可作为大学公共基础课礼仪教科书，又可作为管理人员礼仪培训与学习礼仪者自学手册。

古人云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”又云：“善与人交，久而敬之。”“不学礼，无以立。”书中较好地体现了这些古训，我坚信它将是一本受欢迎的书。我相信大家读后一定会从中受益。为此，我愿意向广大读者推荐。



2010年2月6日于智慧书社

前言

中国是世界四大文明古国之一，素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪作为我国最为丰富和宝贵的文化遗产，在中华文化的历史演进过程中，起着积极的推动作用。

现代社会已经进入了一个科技高度发展的时代，经济全球化和信息网络化已把人们引领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间，这就是地球村。在这个有着 60 亿居民的村庄里，国家与国家之间、人与人之间的交往和沟通日益频繁，说服和理解也显得越来越重要。其中，作为公关“第一印象”的礼仪就更显得不可缺少。礼仪不仅可以体现一个人的个性气质、道德修养、审美情趣和文化品位，而且也是提升个人形象、扩大社会交往、促成事业成功的一个重要条件。大学生是当代优秀青年群体的代表，也是未来各行各业的主力军。随着我国教育改革和发展的不断深入，个人素养的提高将成为他们增强就业竞争力的重要砝码。因此，学习礼仪知识、注重礼仪修养、讲究文明礼貌，理所应该成为当今大学生的一门重要必修课。

为此，由北京师范大学出版社，特组织相关院校富有教学和实践经验的一线教师，根据大学生的学习特点和就业需求编写了《现代礼仪实操教程》一书。本教材从实操案例和礼仪故事入手，针对大学生走向社会从业所必需的礼仪规范和应对技巧进行了全面介绍。内容涉及仪容仪表礼仪、校园礼仪、社交礼仪、职场礼仪、商务礼仪、服务礼仪、少数民族习俗礼仪、外事礼仪、军事礼仪等方面。尤其是军事礼仪篇章填补了其他礼仪类教材没有相关知识的空白，并有幸邀请到天安门广场前国旗班副班长杨跃鹏参与编写，有利于大学生了解礼仪的全貌。

本教材还对相关岗位的礼仪规范进行了具体演示性的介绍，为塑造从业人员优秀的个人形象和良好的企业形象提供了可实际操作的行为指南。教材内容架构科学合理，结构严谨，应用范围广，情景模拟实操性强。本书既可作为高等院校公共基础课教材，也可作为在职服务人员和管理人员礼仪培训与自学用书。

本书由杨会兰担任主编，拟订提纲，编写第一、五、八、九、十章及第四章第四节，负责全书统稿以及各章节的插图遴选；王熙兰副主编对全书框架的构建和编写内容进行了筛选提炼，编写第六章；贺万荣副主编负责对全书板块的设计以及各章节插图的编排，编写第七章；李静编写第二章，曹炳惠编写第三章，辛蕾编写第四章，杨跃鹏参编第十章。

因编者水平有限，编写时间仓促，可供参考的新资料来源不足，书中难免存在许多不完善之处，敬请教育界同仁、礼仪专家批评指正，也希望使用本教材的师生多提宝贵意见，以便今后再版时修改。

在本书编写过程中，我们参阅了许多专家和学者关于礼仪方面的专著、报刊文章以及网络资料，本书后面虽已列示但也难免有遗漏之处，谨值本书出版之际，特向这些专家学者表示由衷的谢意，感谢他们的辛勤劳动和研究成果为本书的编写出版提供了帮助。尤其要感谢原国家民委“中国少数民族文化艺术促进协会”秘书长、《中国画报》民族栏目主编丹

增同志，军事科学院军队建设部研究员王法安同志，在百忙之中抽出宝贵时间审阅相关章节书稿(少数民族习俗礼仪、军事礼仪)，使我们对本书的出版充满信心，同时更要感谢北京师范大学出版社的编辑们为本书的面世所付出的劳动和心血。

编 者
2011 年 6 月

内 容 简 介

本教材从实操案例和礼仪故事入手，针对大学生走向社会从业所必需的礼仪规范和应对技巧进行了全面介绍。内容涉及仪容仪表礼仪、校园礼仪、社交礼仪、职场礼仪、商务礼仪、服务礼仪、少数民族习俗礼仪、外事礼仪、军事礼仪等方面。尤其是军事礼仪篇章填补了其他礼仪类教材没有相关知识的空白，并有幸邀请到天安门广场前国旗班副班长杨跃鹏参与编写，有利于大学生了解礼仪的全貌。

本教材还对相关岗位的礼仪规范进行了具体演示性的介绍，为塑造从业人员优秀的个人形象和良好的企业形象提供了可实际操作的行为指南。教材内容架构科学合理，结构严谨，应用范围广，情景模拟实操性强。

本书既可作为高等院校公共基础课教材，也可作为在职服务人员和管理人员礼仪培训与自学用书。

目 录

第一章 礼仪与文化概述	1
第一节 礼仪概述	3
一、礼仪的起源及概念	3
二、从中华“礼仪之邦”到中国传统礼仪	6
三、礼仪的特征、分类及功能	8
第二节 现代礼仪	11
一、现代礼仪的概念	11
二、现代礼仪的内容	11
三、现代礼仪的基本原则	12
第三节 礼仪修养	14
一、礼仪修养的含义与基本特征	14
二、礼仪修养的重点——个人形象气质修养	15
三、礼仪修养的方法	17
第二章 个人仪容仪表与情态语言	21
第一节 仪容礼仪	23
一、“请注意你的形象”——非同一般的提醒	23
二、仪容形象的塑造及要求	23
三、微笑，一份永恒的财富	24
第二节 仪表礼仪	25
一、“人看服装，货看包装”——服饰的重要性	25
二、服饰类别与着装要素	26
三、个人形象塑造的仪表要求	28
第三节 仪态礼仪	33
一、基本举止仪态	33
二、仪态要求	38
第四节 语言礼仪	39
一、交谈礼仪	39
二、身体语言	42
三、形象塑造的语言要求	44

第三章 校园礼仪	48
第一节 师生相处的礼仪	50
一、教师的礼仪	50
二、学生的礼仪	51
三、师生仪表礼仪	53
第二节 同学相处的礼仪	55
一、同学交往的基本礼仪	56
二、异性同学交往的原则	59
第三节 公共场所的礼仪	59
一、课堂礼仪	60
二、图书馆中的礼仪	61
三、学术报告厅的礼仪	62
四、文体活动的礼仪	63
五、就餐的礼仪	66
六、学生宿舍的礼仪	67
第四节 学校仪式礼仪	69
一、升(降)国旗仪式礼仪	69
二、开学典礼礼仪	70
三、毕业典礼礼仪	71
四、校庆典礼礼仪	71
第四章 社交礼仪	76
第一节 社交中的基本礼仪	78
一、称呼、介绍礼仪	78
二、问候、握手礼仪	80
三、名片使用的礼仪	82
四、致谢、方位礼仪	83
五、迎送客人的礼仪	88
六、通信礼仪	89
第二节 社交礼节	92
一、善用交际语言	93
二、交际中的馈赠礼仪	95
三、交际中的拜访、迎送礼仪	97
四、交际中的沙龙、舞会礼仪	100
第三节 集会礼仪	102
一、集会的特点及礼仪要求	102
二、会场布置及人员安排调度	103
三、发言人形象及仪态	105
四、听众观众礼仪要求	105

五、报幕员和演员的基本礼仪	106
第四节 用餐礼仪	106
一、中餐用餐礼仪	106
二、西餐用餐礼仪	109
第五章 职场礼仪	116
第一节 求职面试礼仪	118
一、求职面试前的几项准备	118
二、面试的形式	120
三、面试现场礼仪	122
四、面试中的禁忌	126
五、面试的后续礼仪	130
第二节 办公室礼仪	131
一、办公室日常环境	131
二、上下级交往礼仪	133
第三节 同事相处礼仪	136
一、同事交谈的礼仪	136
二、同事交往的礼仪	138
三、与同事相处的禁忌	139
第六章 商务礼仪	144
第一节 商务拜访与接待礼仪	146
一、商务拜访前的准备	146
二、商务拜访礼仪	147
三、商务会晤礼仪	148
四、接待客户的基本礼仪	149
第二节 商务洽谈礼仪	150
一、商务洽谈前的准备	151
二、商务洽谈中的基本礼仪	153
三、商务洽谈的语言技巧	154
第三节 商务签约礼仪	155
一、签约仪式的准备	155
二、签约仪式的基本程序	157
第四节 商务会展礼仪	158
一、什么是会展	158
二、会展的组织与准备	158
三、会展的礼仪要求	159
第五节 开业庆典与剪彩仪式	160
一、开业庆典的准备	160

二、开业庆典礼仪规范	161
三、剪彩仪式的准备	162
四、剪彩仪式礼仪规范	163
第六节 商务销售礼仪	164
一、销售礼仪中的规范用语	164
二、对待顾客生气的态度	165
三、建立良好服务的心态	166
第七章 服务礼仪	171
第一节 餐厅服务礼仪	173
一、领台服务人员礼仪	173
二、值台服务人员礼仪	174
第二节 前厅客房服务礼仪	176
一、前厅服务礼仪	177
二、总台服务礼仪	178
三、客房服务礼仪	180
第三节 导游服务礼仪	182
一、导游迎送礼仪	182
二、导游沟通协调礼仪	184
三、导游讲解服务礼仪	186
第八章 我国部分少数民族习俗礼仪	196
第一节 东北、内蒙古地区少数民族礼俗	198
一、满族礼俗	198
二、蒙古族礼俗	199
三、朝鲜族礼俗	200
第二节 西北地区少数民族礼俗	201
一、回族礼俗	201
二、维吾尔族礼俗	202
三、哈萨克族礼俗	203
第三节 西南地区少数民族礼俗	204
一、藏族礼俗	204
二、白族礼俗	205
三、彝族礼俗	206
四、苗族礼俗	207
第四节 中南、东南地区少数民族礼俗	209
一、壮族礼俗	209
二、瑶族礼俗	210
三、土家族礼俗	211

四、黎族礼俗	212
第九章 外事礼仪	216
第一节 涉外礼仪的原则和要求	218
一、涉外礼仪的原则	218
二、涉外礼仪的要求	219
第二节 涉外接待礼仪	221
一、涉外迎送礼仪	221
二、涉外宴请礼仪	223
三、涉外参观游览礼仪	228
第三节 涉外公务活动礼仪	229
一、涉外会见与会谈礼仪	229
二、涉外仪式礼仪	233
第四节 各国民间交往礼仪	236
一、与亚洲国家的交往礼仪	236
二、与欧美国家的交往礼仪	238
三、与大洋洲国家的交往礼仪	240
第十章 军事礼仪	246
第一节 军人的基本礼仪	248
一、军人的基本礼仪	248
二、军服礼仪	251
第二节 军旗、军衔、军歌、军乐和军队礼炮礼仪	253
一、授军旗仪式	253
二、授军衔仪式	254
三、军歌礼仪	256
四、军乐礼仪	256
五、军队礼炮礼仪	258
第三节 阅兵礼仪和三军仪仗队风范	260
一、现代阅兵礼仪	261
二、三军仪仗队的风范	262
参考文献	268
教学支持说明	271

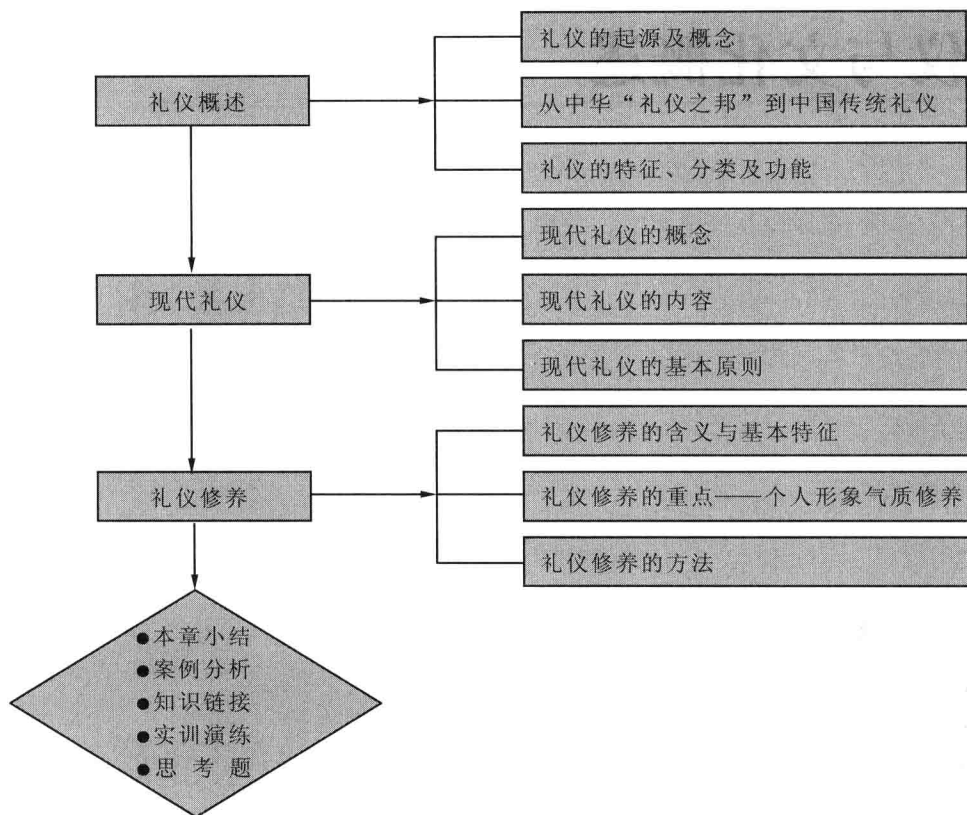
第一章

礼仪与文化概述

● ● ● ● 学习目标

- 人类礼仪的起源、发展、中华传统礼仪的精华。
- 礼仪最基本的概念、分类和功能。
- 现代礼仪的性质、特点、内容和基本原则。
- 礼仪修养的含义、重点、基本特征及方法。

● ● ● ● 学习导航



【案例导入】

失“礼”误大事

有一位年轻的白领准备出国参加会议。一日，他去该国驻华使馆办理出国手续，使馆的接待人员正在处理别的事情，请他稍候。这位先生坐了片刻，颇感无聊，便随心所欲地翻阅办公室的报纸杂志。后来，工作人员问他问题，他也心不在焉，还总是打断对方的问话，并表示出极度的不耐烦。为此，该国领事馆认为此人不具备参加会议的条件，要求换人。

点评：本案例中，主人公在办事过程中没有注意自己的言行举止，不懂得礼仪规范，待人没有礼貌，所以很难赢得别人的尊重。

（资料来源：李嘉珊，高凌云．国际商务礼仪．北京：电子工业出版社，2007）

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期的共同生活和相互交往中积淀下来的一种文化，并始终以某种精神的约束力支配一个人的行为。它是人类文明进步的重要标志，是推动时代发展和促进个人成功的重要因素。所以，当代大学生应该重视和学习最基本的礼仪知识。

第一节 礼仪概述

在学习具体的礼仪知识之前,必须全面了解礼仪的起源、发展和准确内涵,以及礼仪的特征、分类和功能。这是学习和掌握各种礼仪规范的基础。

一、礼仪的起源及概念

(一) 礼仪的起源

根据历史学和人类学者的研究,中国礼仪起源于原始宗教祭祀和民间习俗。

1. 礼仪主要源于原始宗教祭祀

原始宗教的祭祀活动最早是从最简单的祭天、敬神开始的。在《辞海》中,“礼”的本意为敬神。从繁体字“禮”的结构来看,左边是“示”字,意思为祭祀敬神,右边是祭品,表示把盛满祭品的祭具摆放在祭台上,献给神灵以求保佑。这是因为在生产水平极其低下的原始社会,由于人们普遍缺乏对日月星辰、风雨雷电、山崩地陷等自然现象的科学认识,从而对自然界产生了一种神秘感和敬畏感,形成了对大自然的崇拜,并按照人的形象设计出各种神灵作为崇拜的偶像。同时,由于古人对自身的梦幻也无法解释,“灵魂不死”的观念促使他们产生了对民族祖先的崇拜。于是,自然力量和民族祖先就成为原始社会最主要的两类崇拜对象。人们通过祭祀祖先和神灵,以求风调雨顺、少灾多福。在这个过程中,原始的礼仪就产生了。

2. 礼仪还源于古代习俗

从理论上讲,礼仪还源于古代的习俗,是社会长期发展的产物。人类在生存和发展的过程中,必须与大自然抗争,不得不以群居的方式相互依存,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认可、保证和维护的社会秩序。为协调人与自然和人与人之间的主客观矛盾,寻求满足自身欲望与现实条件之间的动态平衡,需要为止欲制乱而制礼。于是,逐步积累和自然约定出一套妥善处理人类内部关系的礼仪。正如近代思想家黄遵宪所说:“礼也者,非从天降,非从地生,因人情而为之者也。人情者何?习惯是也。”

(二) 礼仪的发展

我国礼仪的发展与人类社会的演进是密不可分的,并在其传承的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,可以分四个阶段。

1. 起源期——夏朝以前

我国礼仪起源于原始社会。这时人类处于蒙昧状态,生产力水平低下,社会关系十分简单,礼仪也非常简朴,不具有阶级性。礼仪的内容包括确定血缘关系的婚嫁礼仪、区别部族内部尊卑等级的礼制、祭天敬神的祭典仪式、人们交往中表示礼节和恭敬的动作等。由于原始社会没有阶级,其礼仪只反映了社会成员之间平等、民主的关系,它在教育社会成员、维护社会秩序、规范人们生产和生活方面起到了相当于法律的作用。

在原始社会,人与人之间交往的主要形式是“物品交往”,即“馈赠礼品”。这就是最原始的“礼”。

2. 形成期——夏、商、西周时期

随着社会生产力的发展,原始社会逐步解体,人类进入奴隶社会。奴隶主统治阶级为了维护自己的统治,将原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会需要的礼制,礼仪被打上了阶级的烙印,成为维护奴隶主尊严和权威、调整统治阶级内部关系、麻醉和统治人民的工具,“尊君”成为奴隶社会礼仪的核心。为此,统治阶级制定了许多礼仪条文,如“夏礼”、“商礼”和“周礼”等。在中国历史上,周朝提出了一整套礼制,即所谓的“礼仪三百”、“威仪三千”。由此说明,这是一个礼仪齐备的朝代。周朝还出现了我国最早的礼仪学专著“三礼”(即《周礼》、《仪礼》和《礼记》),它全面系统地反映了周朝的礼仪制度,标志着周礼已经达到系统、完备的阶段。汉朝以后,“三礼”一直是我国制定礼仪制度的经典著作,被称为《礼经》,对今天我国礼仪规范的建设起到了非常重要的作用。

3. 变革期——春秋战国时期

春秋战国时期,我国出现了“百家争鸣”的局面,周礼受到极大的冲击,以孔子为代表的儒家学派在维护礼仪制度的基础上,提出了“克己复礼”的口号和“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”的礼仪思想,发展了礼教。他把“礼”看成是治国、安邦、平天下的基础,认为“不学礼,无以立”,倡导“仁者爱人”。孟子继承了孔子的思想,把“礼”解释为对尊者和宾客的敬意,即“恭敬之心,礼也”。他还进一步提出了维护封建社会人际关系的“五伦”准则,即“父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信”等理论。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做是做人的根本目的和最高理想,即“礼者,人道之极也”。认为“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。管仲把“礼”看做是人生的指导思想和维持国家稳定的重要精神支柱,关系到国家的生死存亡。他说:“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”

在这个时期,我国出现了孔子、孟子、荀子等一大批礼学家,第一次形成了一套完整的礼仪制度,提出了许多重要的礼仪概念和规范,确定了我国崇尚礼仪的文化传统,成为今天我国最为丰富和宝贵的文化遗产之一。

4. 强化期——秦汉到清末

在长达两千多年的封建社会里,礼仪始终是维护封建社会等级秩序的工具。其特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。奴隶社会的尊君观念在这时也发展为“君权神授”的理论体系,即皇权是神给的,故“天不变,道也不变”。“道”指“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。三纲五常形成了完整的封建道德礼仪规范。到了宋代,封建礼制有了进一步发展,诞生了完整的封建理学理论,并把道德和行为规范作为封建礼制的中心,“三从四德”成为这一时期妇女道德礼仪的标准,其社会地位进一步下降。

纵观整个封建社会的礼仪,内容大致涉及国家政治礼制和家庭伦理两类,无论是夸大神化帝王权力的“君权神授”,还是极大压抑人们个性自由的“三纲五常”和“三从四德”,在其漫长的历史演变过程中,都妨碍了人类个性自由的发展,限制了人们之间的平等交往,成为窒息人们思想自由的精神枷锁。封建礼仪集政治、道德、法律于一身,是统治阶级最重要的统治工具。这一时期的礼仪构成了中华民族传统礼仪的主体。

5. 近现代礼仪的发展

鸦片战争使我国由一个主权独立的封建国家开始沦为半封建半殖民地的社会。西方列