



职业技能教材书系 餐旅服务职业培训鉴定教材

礼 仪

浙江省职业技能教学研究所组织编写

本册编著 柴 林

LI YI

浙江科学技术出版社

职业技能教材书系
餐旅服务职业培训鉴定教材
.....

礼仪

浙江省职业技能教学研究所组织编写

本册编著 柴 林



浙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪/浙江省职业技能教学研究所组织编写. —杭州:
浙江科学技术出版社, 2005.9

(职业技能教材书系)

ISBN 7-5341-2730-0

I. 礼... II. 浙... III. 礼仪—职业教育—教材
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 088165 号

职业技能教材编辑指导委员会

主 任 陈小恩

副主任 潘忠弟 王国益 朱绍平 黄亚萍
常玉芳 沈雪芬 邵爱琴

编 委 (按姓氏笔画排列)

仇贻泓 吕 斌 吴 钧 何素凤
宋顺良 张建华 陈小克 陈世敏
陈沪生 陈荣华 范根才 周光耀
钟关华 姜人敬 徐克强 陶冬生
黄根寿

餐旅服务职业培训鉴定教材编写组

顾 问 李怀康

执行主编 叶昌元

执行副主编 柴 林

成 员 胡 巍 许黎英 洪美玉 叶建强
雷 虹 阮浩耕 陈高仁 吴国庆
宣大庆 高 静 赵 阳 王 栋
包琳春 钱俊琪 柴 林 叶昌元

本 册 编 著 柴 林

本 册 主 审 许黎英



加强职业技能教材建设,是深化技工院校改革、提高教学质量、体现办学特色的重要措施,是贯彻落实“抓好就业再就业、社会保障、劳动收入和收入分配三条主线,做好职业技能培训和劳动保障法制建设两篇文章,强化劳动保障基础建设”的总体工作思路,做大做强做实职业技能培训的具体体现。对我省实施人才强省战略,打造先进制造业基地,建设高技能人才队伍有着重要的促进作用。

近年来,我省职业技能教材开发工作取得了一些成绩,但从全省经济、劳动和社会保障工作发展的要求来看,这项工作仍然比较滞后。为此,我们专门成立了职业技能教材编辑指导委员会,组织力量开发了适应我省经济社会发展特点和劳动力市场需求,与国家职业标准相衔接,能够及时反映新知识、新技术、新工艺和新方法,体现知识传授和能力培养相结合的省编教材,以满足全省职业技能培训工作不断发展的需要。

职业技能教材开发是一项长期而艰苦的工作。不断提高教材的科学性、先进性、适用性和实践性,需要更多的同志为之贡献自己的辛劳、汗水和智慧。衷心希望广大职业教育工作者继续努力,解放思想,开拓创新,辛勤工作,在教材建设方面多出成果,多出精品,为推进职业技能培训事业,造就一支规模宏大、结构合理、素质较高的技能人才队伍做出我们应有的努力。

浙江省劳动和社会保障厅厅长

陈旭

2005年7月



近年来,我们致力于职业活动导向教学改革探索和实践,在此基础上创新并开发出这套餐旅服务职业培训鉴定教材。这套创新教材具有如下特点:

1. 教材以就业为导向,以能力为本位,以国家职业技能鉴定标准为依据,以本职业的活动为内容,直接为职业教育服务,既可作为技工学校学生教学用书,也可作为职业技能培训考核的创新教材。

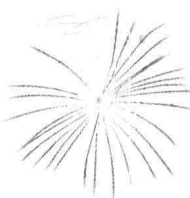
2. 教材采用了以职业活动体系的系统化为依据的编写理念,即采用了把与活动相关的各类知识都结合在一起进行编写的原则,改变了传统的以知识体系的系统化的学科课程模式,因此教材充分体现了学与用的一致性,为实现学校教学与企业应用的无缝链接提供了保证。

3. 教材充分整合了跨学科的教学内容、技术,并且注重隐性知识的传授,教材注意通过旁注和应用引导语的形式来达到这种整合,同时删节那些与提高学生能力无关的知识,从而有效地提高了学生的学习效率。

4. 教材充分体现了学生参与学习的教学目标,在教材中安排了许多有意义的交互式练习、问题与讨论,可以帮助学生在理解教学内容的过程中,不断评估和体验自己的进步。教材还设置了第二课堂、交互活动的引导语、相关链接和让学生参与社会活动、调查访问等内容,为学生进行活动学习和研究性学习提供了方便。通过这些环节的实践,加深学生对所选主题内容的理解和加快职业能力的形成,同时也提高了学生的社会能力和方法能力。

5. 教材编排形式活泼,基于启发学生的学习兴趣,有利于让学生采用探究的方法进行创造性的学习,也便于学生提出问题,并通过研究和使用多样化资源来发掘学生的思维技能。

本书共有5个单元,在介绍礼仪的基础知识的基础上,分成十几个课题,详细介绍了个人礼仪形象、见面时的交往技巧、宴请用餐礼仪、求职礼仪等内容。



总之,我们在创新教材的开发方面还只是一个开端。参加编写的老师不断实践、探索,克服了许多困难,经过多次修改,才得以完成这项艰巨的任务。由于创新是一项探索的工作,是一项改革的事业,因此本创新教材也不可避免地存在一些问题。我们希望使用本教材进行教学的老师对发现的问题以及对教学中的一些畅想和改进意见能及时记录下来,提供给我们。我们也相信通过一个阶段的教学实践和总结,通过再次的修改,我们会把这项创新工作做得更完美,为职业教育模式的转轨、为创新技能人才的培养做出我们的贡献。

本书在编写过程中得到了浙江绍兴贸易经济学校、浙江商业技工学校、宁波商业技师学院、杭州市高级技工学校、金华市高级技工学校、温岭市技工学校、台州技工学校、临海市技工学校、海宁市技工学校、桐乡市技工学校、富阳市技工学校等单位的大力支持。本书在编写过程中还得到了《绍兴日报》漫画大师高晓建先生的大力支持,高先生的漫画恰到好处地展示了书中的诸多内容,起到了画龙点睛的效果,在此特表示感谢!

由于本书的编写时间紧促,作者的水平有限,错误在所难免,欢迎指正。

浙江省职业技能教学研究所

2005年7月

目 录

第一单元 打造个人的

礼仪形象/ 1

课题一 礼仪基础知识/ 2

课题二 姿势与风度/ 9

课题三 仪表与风度/ 21

课题四 表情与微笑/ 29

课题五 化妆与佩饰/ 36

课题六 谈吐与礼貌用语/ 42

第二单元 把握见面时的

交往技巧/ 49

课题一 社交惯例/ 50

课题二 见面过程中的礼仪/ 60

课题三 使用名片时的礼仪/ 72

课题四 使用电话时的礼仪/ 77

第三单元 宴请用餐的

礼仪/ 87

课题一 中餐宴会的礼仪/ 88

课题二 享用自助餐时的礼仪/

95

第四单元 学会与外国人

交往/ 102

课题一 涉外活动中的个人

礼仪/ 103

课题二 西餐用餐礼仪/ 111

课题三 签约仪式的礼仪/ 120

课题四 参加开业剪彩典礼的

礼仪/ 125

第五单元 学校礼仪/ 133

课题一 学生参加升旗仪式时

的礼仪/ 134

课题二 学生求职时的礼仪/

143

附 录 精选礼仪格言/ 149



打造个人的礼仪形象

拥有翩翩的风度和优雅的气质是每一个人的梦想和追求。在社交场合,拥有美好风度的人总是受人欢迎,他有自然的举止、稳重大方的姿态、风趣含蓄的言谈、大方别致的服饰等。拥有好风度,会使你的身上放射出一种迷人的光芒;拥有好风度,你就可以在各种社交场合左右逢源,如鱼得水。



学习目标

学完本课题后,你会充分了解以下问题:

1. 礼仪的相关概念。
2. 对学习礼仪重要性的认识。
3. 东西方礼仪的异同。

礼的本意是敬神,逐步引申为表示敬意的通称,现代社会交往中的各种礼节、礼貌都是从古代的“禮”演化而来的。学习礼仪对国家、民族、企业以及个人都具有重要的意义和作用。

一、礼的概念

礼的繁体字为“禮”,左边示字旁意为神,右边是向神进贡的祭物盛器。《辞海》中的解释是:“敬神,后引申为表示敬意的通称。”郭沫若曾论:礼之起,起于祀神,其后扩展而为对人,更其后扩展为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制,规范着整个社会生活。

礼有多种解释:一是指敬意;二是指仪式,指表示敬意而举行的隆重仪式;三是指社会交往中的各种礼节、礼貌和礼仪;四是指规范,是中国古代社会生活中由于长期的风俗习惯而形成的行为准则、道德规范等。



查一查

查阅有关资料,了解我国礼仪的发展历史。

二、礼貌和礼节的概念

礼貌是人与人之间在相互交往中表示敬重和友好的行为准则,它体现了时代的风貌与道德品质,反映了人们

的文化层次和文明程度。礼貌可分为礼貌行为和礼貌语言两部分。

礼节是人们在日常生活中,特别是在社交场合中,相互问候、致意、慰问以及表示相互尊重所惯用的形式。

礼节是关于对他人态度的外在行为规则,是礼貌在语言、行为、态度等方面的具体表现。不同的国家和不同的民族都有自己的礼节。因此,在相互交往中,应熟知和尊重各国、各民族的不同礼节。

三、礼仪的概念

礼仪包括“礼”和“仪”两部分,“礼”是指敬神,是表示敬意的通称;“仪”通常是指人的外表,或指某一仪式及礼物等。在社交活动中,人与人之间的互相交际都要运用“仪”这一形式,遵循一定的规范,并常常借助语言、外貌、表情、动作,通过人们交往中的称呼、交谈、仪态、举止等予以表现。

礼仪从狭义上讲,是指祭祀或馈赠,或指礼节、仪节、宗教制度及仪式;从广义上讲,礼仪是一个时代的典章制度。如《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国春秋时期周代的政治、经济和社会的制度。

礼仪是礼的秩序形式,是为表示敬意或隆重,在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动。礼节是礼仪的基础,礼仪是程序化了的礼节。礼仪实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的,是一个表现礼貌的系统和完整的过程。礼仪依据运用对象、适用范围及使用目的的不同,有很多的表现形式,如社交礼仪、商务礼仪、会展礼仪、家庭礼仪、国际礼仪、服务礼仪、酒店礼仪、宗教礼仪、公共礼仪等。



专家点睛

礼貌和礼节之间的关系:礼节是对他人态度的外在行为规则,是礼貌在语言、行为、态度等方面的具体表现;没有礼节,就没有所谓的礼貌;有了礼貌,就必然伴有相应的礼节。



查一查

对“礼仪”这一概念的不同表述。



特别提示

礼仪意识指的是人际交往中的个体,在面对交往对象时,自然而然产生的一种强烈的施礼欲望。是否具备良好的礼仪意识是衡量一个人是否具备良好礼仪修养的重要标志。

四、礼宾

“礼宾”一词的原意是按一定的礼仪接待宾客。礼宾一般带有官方性质,特别指在外交交往和国家典礼中合乎礼仪的程序,不同地位和职衔的官员的位次以及对这些礼仪的指导和安排。礼宾的工作核心是礼遇。因此,在人际交往,特别是对外交往的过程中,接待方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇。

礼宾次序是指国际交往中对出席活动的国家、团体、各国人士的位次按某些规则和惯例进行排列的次序。一般来说,礼宾次序体现了东道国对各国宾客所给予的礼遇。

总之,“礼”、“礼貌”、“礼节”、“礼宾”等概念尽管名称不同,但其本质都是尊重人。



相关链接

国际交往中排列礼宾次序的方法

(1) 按身份与职务高低排列。通常按身份与职务的高低来安排礼宾次序。一般按国家元首(总统、主席)、副元首(副总统、副主席)、政府首脑(总理、首相)、政府副脑(副总理、副首相)、部长、副部长等顺序排列。这种排列方法适宜在官方的活动中使用。

(2) 按字母顺序排列。按参加国国名英语字母顺序排列。但为了避免一

些国家总是占据前排席位，因此用每年抽签一次的办法来决定本年度大会的席位以哪一个字母打头，以便让各国都有机会排列在前。这种排列方法适合多边活动中排列礼宾次序时使用。

(3) 按通知代表团组成日期先后排列。在举行多边活动中，按通知代表团组成的日期先后排列礼宾次序。

(4) 按国家间的关系、地区所在、活动的性质内容和对于活动的贡献大小以及参加活动者的个人威望、资历等因素排列。

东西方礼仪的比较

(1) 东方民族重视血缘和亲情关系。东方民族尤其信奉“血浓于水”这一传统观念，所以人际关系中最稳定的因素是血缘关系。西方人提倡人人平等，积极参加与竞争，家庭血缘关系淡漠。这一点刚好与东方人的家庭观念形成了鲜明的对比。

(2) 东方人常表现出谦逊、含蓄的美德，凡事不张扬。西方人则讲究一是一、二是二，对别人真诚的赞美或赞扬，往往用“谢谢”来表示接受对方的美意。

(3) 东方人易于满足现状、承认现实。大多数东方人随着年龄的增长，从心态上逐渐趋于平和。这一特点表现在他们对于“老”字的心安理得的认可和怡然自得的心态上。“老”在东方，尤其在中国是褒义的，在称呼前面冠以“老”，是一种尊称，有的人尽管年龄不老，但被人冠以“老”，心里却非常“受用”。所以，德高望重的学者被人称为“某老”。即使一般的年长者，也都尊称为“老大爷”、“老大娘”。“姜还是老的辣”、“老当益壮”等词语，则更是对“老”字的一种赞美。而西方人则相反，往往不服老。

(4) 东方民族强调共性，东方人非常注重共性拥有，都有较强的民族感。西方人则提倡个性自由，崇尚个人力量，处处强调个人拥有绝对的自由（在不违反法律的前提下），将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯



专家点睛

东方的礼仪文化主要是指以中国、日本、朝鲜、韩国、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的、具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指以英国、法国、德国、美国、意大利等欧美国家为代表的、具有西方民族特点的礼仪。

对方“私人的”所有权,是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重自己的隐私权。

在西方,孝顺老人、哺养孩子等,看得比东方人“淡”得多。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须要尽,义务则完全取决于实际的能力,绝不勉为其难。

(5) 东方民族崇尚礼尚往来,而西方礼仪则求简单实用。礼是联系人际交往的媒介和桥梁,这里“礼”主要指礼物,其实礼物本身并不重要,重要的是渗透其中的情感。“来而不往非礼也”意思是说,接受了别人的礼物而不懂得回赠,是很不礼貌的行为。

西方礼仪是西方各国人民在长期的实践活动中形成的,因此,西方礼仪具有很强的现实性,求简单实用。

(6) 西方人把遵守诺言看得极为珍贵。西方人赴约须提前到达,至少要准时,且不应随意改动。迟到、失约、轻易更改时间均被视为是不可容忍的事情。他们约会时常将时间精确到分秒不差。

西方人不仅惜时如“金”,而且常将交往对方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据。在他们看来,这直接反映出一个人的形象和素质。遵守社会秩序,养成了西方人严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,下班时间、休假时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。西方人的时间观念值得东方人学习和借鉴。



想一想

为什么我国有
“礼仪之邦”的美称?



对学习礼仪重要意义的认识

礼仪在人们的共同生活和相互交往过程中，是一项不可或缺的内容，对国家、民族、企业以及个人都具有重要的意义和作用。

一、礼仪是人类道德的示范，是人们行为的准则

(1) 礼仪是人类道德的一种示范，它代表着社会道德观念，故而在存在，是作为一种社会行为的标准和规范而出现的。在文明社会，人与人之间的交往都以礼仪作规则，礼仪渗透人们的社会生活，指导着人们的交往行为。如果不讲究礼仪，不顾及社会文明，那是人们所一致反对的不道德的行为，是违反社会公德、缺乏道德教养、无视社会文明的一种野蛮的表现。

(2) 礼仪是人们社会交往中行为的标准和规范。它通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人与人之间的关系，维护社会的正常秩序。

二、礼仪是人际交往的枢纽，是人际关系和谐发展的调节器

礼仪是人际交往的枢纽，是沟通和发展人际关系的必要条件。人际关系的建立是以礼仪为基础的，更是用礼仪来维系的。有了礼仪才能赢得别人的尊重，才能沟通相互间的感情，才能谋求到人生知己。礼仪还是人际关系和谐发展的调节器，是推动和促进人际关系顺利发展的助燃剂。当人际关系失调时，礼仪的恰当运用，有时甚至是一句礼貌的话语，都可以调节彼此之间紧张的关系，缩短人与人之间的距离，融化相互间的矛盾，释解敌对情绪，从而使人际间的关系得以改善。

三、讲究礼仪是社会进步、文明的标志

礼仪是社会文明程度的标志之一，在一些特定的场合和环境，人们遵守

礼仪的程度可以反映出其国格,是衡量一个国度文明程度的水准之一。在日常生活中,讲究礼仪则可以反映出人格,是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度之一。

四、礼仪是树立和维护国家、民族、企业乃至个人形象的重要手段

(1) 从个人的角度来看,有助于提高人们的自身修养;有助于美化自身、美化生活;有助于促进人们的社会交往,改善人们的人际关系;还有助于净化社会风气。从单位的角度来说,可以塑造单位形象,提高顾客满意度和美誉度,并最终达到提升单位的经济效益和社会效益的目的。

(2) 从团体的角度来看,礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是企业形象的主要附着点。大凡国际化的企业,对于礼仪都有较高的要求,都把礼仪作为企业文化的重要内容,同时也是获得国际认证的重要软件。

(3) 从国家的角度来看,礼仪是树立国家良好形象的重要手段。在国际事务中,礼仪的最突出的表现是无论问题有多严重,代表国家的个人行为都不能过激。外交辞令的使用、不卑不亢的表现是外交礼仪的典型方式。

案例分析

巧妙安排礼宾的次序

1989年2月,日本昭和天皇逝世,有163个国家派出代表或代表团参加天皇的“大葬之礼”。因天皇是国家元首,不少国家的元首亲自出席,其中包括美国新任总统乔治·布什。按国际惯例,同为元首,其礼宾次序应按国家英文的字母次序来安排。美国的英文简称(USA)以“U”开始,这样布什将被排在后席,这同日本将美国关系放在首位的政策不合。日方宣布,凡天皇生前出访过的国家所派出的代表在同级代表中要排在前面,这样,布什就排到各国元首级代表的前列去了。日方提出这个“堂皇”的理由别国既难以挑剔,又照顾了美国,解决了礼宾上的一大“难题”,真可谓“用心良苦”,但也不能不说日方的这一处理相当艺术。

学习目标

学完本课题后,你会充分了解以下问题:

1. 姿势在人际交往中的意义。
2. 各种姿势的礼仪规范要求。
3. 如何克服自己的姿势陋习?

姿势主要指人体在空间活动、变化的样式。人在交往的时候人体就会有变化,产生各种各样的姿势。优雅的姿势是翩翩风度的真实体现。

一、姿势的社交意义

1. 姿势是社交过程中传递信息的符号

姿势是信息传递和反馈的基本符号,人的身体的每一个姿势变化通常都表现出社交双方的许多内在信息。



图 1-1

● 交谈时,对方两腿站开,相距肩宽,双手背后,挺胸抬头,面带微笑,眼光平视,表示他对交谈议题有兴趣、有信心,如图 1-1 所示。

● 交谈时,双腿合拢,双手前合。上身前倾,头略低,眼光平

静,则表示他谦恭有礼,并愿意听取对方的意见,如图 1-2 所示。



图 1-2



专家点睛

英国哲学家培根说:“相貌的美高于色泽的美,而秀雅合适的动作的美,又高于相貌的美,这是美的精华。”