



21世纪 高等专科 高等职业学校适用教材



礼仪教程

LI YI JIAO CHENG

韦 维 主编



中国科学技术出版社

21 世纪 高等专科学校
高等职业学校 适用教材

礼仪教程

韦 维 主编

中国科学技术出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

礼仪教程/韦维主编. —北京:中国科学技术出版社,
2003.8

全国高职高专教材

ISBN 7-5046-3604-5

I. 礼… II. 韦… III. 礼仪-高等学校:技术学
校-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 068088 号

中国科学技术出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码: 100081

电话: 62179143 62173865

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

北京正道印刷厂印刷

*

开本: 787 毫米×960 毫米 1/16 印张: 15 字数: 260 千字

2003 年 8 月第 1 版 2004 年 1 月第 2 次印刷

印数: 5601—8600 册 定价: 25.80 元

(凡购买本社的图书, 如有缺页、倒页、
脱页者, 本社发行部负责调换)

内 容 提 要

这是一本系统介绍现代礼仪知识和礼仪技能的高等职业教育和中等职业教育的教材，主要内容有：现代礼仪的内涵，礼仪的扬弃，礼仪的特征与功能，个人礼仪，家庭礼仪，学生礼仪，公众基本礼仪，求职礼仪，社交礼仪，商务礼仪，旅游服务礼仪，推销礼仪，护士礼仪，涉外礼仪，现代礼仪文书等基本礼仪和专业礼仪两大部分。

本教程视野宽阔，内容丰富翔实，涵盖面广，针对性和可操作性较强。本书的编写考虑到了礼仪知识的系统性和职业教育中不同专业礼仪教学取舍的灵活性的特点，是适用于大中专院校素质教育的教材，尤其适用于各类高等、中等职业技术学院相关专业的礼仪教学，也是相关人士学习礼仪知识、掌握礼仪技能的好教材。

策划编辑：史晓红 徐扬科 王巨斌

责任编辑：史晓红

封面设计：耕者设计工作室

正文设计：詹 辉

责任印制：李春丽

责任校对：林 华 孟华英

前 言

依据国家教委关于“培养与全面建设小康社会相适应，德、智、体美等全面发展，具有综合职业能力，在生产、服务、技术和管理第一线工作的高素质的高级应用型专门人才”的高等职业教育人才培养目标，为适应高等职业教育教材建设的需要，根据国家林业局林指委教学管理研究组的安排，我们本着：立足五年制高等职业教育，兼顾三年制高等职业教育和普通中等教育的原则，编写了这本《礼仪教程》。礼仪与社会发展和人类文明同步，文明社会需要高素质的综合人才，高素质的人才要有礼仪的修养，机遇和挑战并存的21世纪的高、中等职业教育中的礼仪教育更应与时俱进。高、中等职业技术教育的礼仪教学目标应该是：其一，塑造谈吐举止得体、文明礼貌的学生形象，为毕业生打造成功进入现代社会的礼仪“Etiquette”（通行证）；其二，为在生产、服务、技术和管理第一线工作的高级应用型专门人才获得“成功事业，美好人生”铺垫礼仪“Carpet”（地毯）。

依据以上的目标与要求，本教材在讲清基本理论和规范的基础上，突出职业教育的实用性和可操作性，通过实例说明礼仪的原理、方法和规范，并在各章安排了礼仪训练和教学建议。在内容安排上，既体现礼仪知识的系统性，又兼顾不同职业层次教学 and 不同专业教学取舍的灵活性。对礼仪理论和礼仪规范的论述，强调科学性、规范性和准确性。

本教程适用于大中专院校的素质教育，尤其适用于各类高、

中等职业技术院校相关专业的礼仪教学，也是相关人士学习礼仪知识、掌握礼仪技能的实用读物。

全书除绪论外，共十二章，韦维任主编，问建军任副主编。编委是来自全国各类高等、中等职业院校的礼仪教师，有着扎实的理论功底和丰富的教学经验。具体撰稿分工是：刘雪梅编写绪论；韦维编写第一章；王磊编写第二章；刘波编写第三章；徐海英、张瑞莹、刘伟编写第四章；薄淑芬编写第五章；张爱仙编写第六章；李力峰编写第七章；问建军编写第八章；宋湘辉编写第九章；张瑞莹、刘伟编写第十章；胡晓峰编写第十一章；陈方旭编写第十二章。最后由韦维总纂定稿、鲁敏主审。

本教程在编写过程中，参考了国内外大量书籍和文章，得到国家林业局林业指导委员会和辽宁林业职业技术学院的大力支持与帮助，也得到了各编委所在院校的大力支持，在此一并致以诚恳的谢意。

中国的礼仪源远流长，并在不断吸收西方文明和现代文明中发展；现代礼仪涉及社会各行各业和方方面面，内容非常丰富，本书所包含的内容，不可能涵括现代礼仪的所有内容。在理论和操作中，有许多问题还有待礼仪研究和实际工作者的努力探索。我们愿意在读者的批评与建议下不断完善这一教材，期待着大家的支持与帮助。谢谢！

编者

2003年5月

教学学时数分配表(供参考)

章次	内 容	五年制高职				三年制高职				中 职			
		经济类专业	旅游服务类专业	医护类专业	其他专业	经济类专业	旅游服务类专业	医护类专业	其他专业	经济类专业	旅游服务类专业	医护类专业	其他专业
	绪 论	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
一	个人礼仪训练	6	6	8	6	6	6	6	6	8	8	8	8
二	家庭礼仪	2	2	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2
三	学校礼仪	2	2	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2
四	公众基本礼仪	6	6	6	6	4	4	4	4	8	8	8	8
五	求职礼仪	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
六	社交礼仪	6	6	6	6	4	4	4	4	8	8	8	8
七	商务礼仪	6	2	2	4	6	2	2	2	6	2	2	4
八	旅游服务礼仪	4	8	0	2	2	6	0	2	4	8	0	2
九	推销礼仪	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2
十	护士礼仪	0	0	8	0	0	0	6	0	0	0	10	0
十一	涉外礼仪	4	6	4	4	2	4	4	4	4	6	4	4
十二	现代礼仪文书	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6
合 计		48	48	48	42	36	36	36	32	56	56	56	54



目 录

绪论	(1)
第一章 个人礼仪训练	(9)
第一节 心灵美	(9)
第二节 仪表美	(11)
第三节 行为美	(19)
第四节 气质与风度美	(24)
第二章 家庭礼仪	(28)
第一节 家庭内部交往的礼仪	(28)
第二节 家庭外部交往的礼仪	(34)
第三章 学校礼仪	(38)
第一节 学生礼仪的基本要求	(38)
第二节 学生日常行为规范	(40)
第三节 教师礼仪	(43)
第四章 公众基本礼仪	(46)
第一节 公众基本礼仪实施的基本原则	(46)
第二节 日常行为礼仪	(49)
第三节 见面礼仪	(54)
第四节 公共礼仪	(57)
第五节 电话礼仪	(63)
第六节 交谈礼仪	(65)
第五章 求职礼仪	(73)
第一节 求职准备	(73)
第二节 求职中的行为风貌	(77)
第三节 面试后的必备礼仪	(79)
第六章 社交礼仪	(81)
第一节 会议礼仪	(81)





第二节 宴会礼仪	(83)
第三节 晚会礼仪	(86)
第四节 舞会礼仪	(89)
第五节 庆典仪式礼仪	(91)
第六节 婚丧祝寿礼仪	(95)
第七章 商务礼仪	(100)
第一节 商品销售礼仪	(100)
第二节 商务洽谈礼仪	(106)
第三节 商务典礼仪式礼仪	(111)
第四节 商务通讯礼仪	(115)
第八章 旅游服务礼仪	(120)
第一节 旅游服务人员的礼仪修养	(120)
第二节 旅行社接待礼仪	(126)
第三节 饭店服务礼仪	(132)
第九章 推销礼仪	(146)
第一节 做合格的推销员	(146)
第二节 约见、接近顾客的礼仪	(148)
第三节 推销商谈礼仪	(152)
第十章 护士礼仪	(157)
第一节 护士的行为风貌	(157)
第二节 护士的公务礼仪	(167)
第十一章 涉外礼仪	(179)
第一节 礼宾次序和国旗悬挂	(179)
第二节 世界上主要国家的礼仪	(183)
第十二章 现代礼仪文书	(202)
第一节 现代礼仪文书概述	(202)
第二节 日常礼仪文书	(206)
第三节 公务礼仪文书	(216)
第四节 涉外礼仪文书	(225)



绪 论

有着五千多年文明史的古老的中华民族，以其聪颖的才智和勤奋的力量，创造了人类历史上最灿烂的文化。四大文明古国中，惟有中国有“礼仪之邦”的美誉。在数千年的历史进程中，礼仪文化作为整个中华民族文化的一个重要的、贯穿始终的组成部分，不断发展、充实、完善，成为独具东方特色、在世界上有重大影响的文化瑰宝。

一、礼仪的基本概念

中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。

随着社会的不断进步和发展，作为人类文明标志的“礼”也不断完善和发展。关于礼的概念，《辞海》中的解释是：本为敬神，引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可指为表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。在古代，礼是奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。礼仪在现代得到真正的改革，无论是国家政治生活礼仪还是人民生活礼仪都已变成无鬼神论的新内容，成为现代文明礼仪。

礼仪是体现一定社会道德观念和风俗习惯，表达人们礼节动作、容貌举止的行为准则，是人类社会为维系正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。它属于道德体系中社会公德的范畴，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。

二、礼貌、礼节、仪表、仪式的内涵

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们在社会交往中以风俗、习惯和





传统等形式固定下来的行为规范与准则。礼仪包含的内容比较广泛，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示尊重和友好的行为准则。它体现了时代的风貌和道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是文明行为的起码要求，也是人们内心道德修养及待人接物的外在表现，它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌可分为礼貌行为和礼貌语言两个部分。礼貌行为如微笑、鞠躬、握手、拥抱等；礼貌语言如使用敬称、敬语、敬词等。礼貌行动是一种无声的语言，礼貌语言是一种有声的行动。

礼节是人们在日常生活，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝福、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现。礼貌与礼节之间是相辅相成的，只有礼貌而不懂礼节，就容易失礼。

仪表是指人的外表，包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等内容。孔子就非常重视对学生仪表方面的教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。

仪式指在比较大的场合举行的，具有专门规定的程序化行为规范的活动，如发奖仪式、签字仪式、开幕仪式等。凡为表示敬意而隆重举行的仪式，均可称做礼仪。

总之，礼仪几乎包含了人们生活交往领域的各个侧面。对社会而言，礼仪是用以沟通思想，交流感情，表达心意，促进了解的一种形式；是社会交往中不可缺少的润滑剂和联系的纽带；是现阶段精神文明建设的重要组成部分；是社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。对个人而言，礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

三、礼仪的扬弃原则

中国礼仪在中国文化中起着“准法律”的作用。在封建社会，礼仪是一种含义广泛的文化现象，它不仅规范人们的行为，而且是政治制度、国家法典的主要组成部分。其内容比形式更重要，它所包含的男尊女卑、等级贵贱、顺乎天命等思想成为封建统治者维护政权的思想武器。当历史发展到了现阶段，社会文明程度已经远非古代可比。礼仪逐渐扬弃了封建时代那些腐朽没落的陈规旧矩，改革了过于繁琐的形式，吸收了世界上一些





先进的文化，建立了健康的与国际互通的现代化礼仪形式。新的道德观念、行为准则成为社会精神文明建设的重要组成部分。这并不是说，把古代的礼仪制度全部摒弃，而是要“取其精华，去其糟粕”，也就是我们常说的，既要移风易俗，又要尊重现实。尤其是对少数民族礼俗、国际礼俗，更应该完全尊重。

在现代礼仪中，礼仪的原则是以尊重、遵守、适度、自律为基础的，具体体现在处理人际关系的出发点上。

（一）遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的，它反映了人们的共同利益和要求。社会上每个成员都应自觉遵守，如果违背了礼仪规范，就会受到社会舆论的谴责。在人际交往中，共同遵守的原则主要有遵守公德、遵时守信等。

（二）尊重原则

在现代礼仪中，尊重原则是实质。它是指在礼仪行为实施的过程中，要体现出对他人真诚的尊重，而不能藐视别人。礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。人际交往中必须尊重对方的人格尊严，尊重是礼仪的情感基础。人与人之间彼此互相尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。做到敬人之心长存，处处不可失敬于人。失敬就是失礼。尤其要注意不可侮辱对方的人格。任何不尊重他人的言行，都会引起别人的反感，更不会赢得别人对自己的尊重。

心理学认为，人们对尊重的需要分两类，即自尊和来自他人的尊重。自尊往往人们容易做到，而要获得来自他人的尊重，首先要学会尊重他人。尊重他人是礼仪的重要原则。与人交往，不论对方的地位高低、身份如何、相貌怎样，都要尊重他的人格，使人感到他在你的心目中是受欢迎的，从而得到一种心理上的满足，进而感到内心愉悦。

（三）适度原则

在人际交往中，要注意保持一定的社交距离和准则，也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度。现代生活中要做到以礼待人，礼尚往来，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝；既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮阿谀。





（四）自律原则

礼仪不是法律，不是由司法机关强制执行的，而是约定俗成的行为规范。因此，礼仪是靠人的自觉来维系的，靠社会的舆论来监督的。通过礼仪的教育和训练，不断提高自我约束、自我克制的能力，自觉地按照礼仪规范去做。

四、礼仪的特征

（一）共同性

礼仪是人类在共同生活的基础上形成的，是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范。随着社会生产力的不断发展和社会生活的不断提高，礼仪也在不断地充实和完善，逐渐成为社会各阶层所共同遵守的准则。礼仪的内容大都以约定俗成性和特定的民族文化为依据，集中反映了人们同一时期一定范围的心理、文化和风俗习惯。在世界各地，各个民族、各种信仰都有属于各自的礼仪习俗，尽管礼仪的表现形式各有差别，但有一部分礼仪是人类共同接受和应用的，具有国际性，是人类共同的文化财富。

（二）继承发展性

礼仪的形成和完善，是历史发展的产物。但礼仪一旦形成，通常会长期沿袭，经久不衰。例如，我国古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德等礼仪，一代一代流传下来，并将代代相传，发扬光大。在延续的过程中，礼仪绝对不是一成不变的，相反，历史长河奔流不息，每一发展阶段都有与之相适应的礼仪，它在继承发展的过程中也具有时代性。

（三）统一性

礼仪不仅是人们交际过程中外在形式的东西，更重要的是，它必须有内在的思想品德、文化艺术修养作基础。只有将两者有机地统一结合，秀外慧中，才能将礼仪规范从必须遵守变成自觉遵守，从而养成良好的礼仪习惯。





(四) 差异性

俗语说：“五里不同风，十里不同俗。”不同国家、民族，甚至同一国家不同民族或生活在不同地域的人们，也有着不同的礼仪。古代与现代，外国与中国，男士与女士的行为规范都有许多不同之处，具有差异性。

五、礼仪的功能和作用

礼仪之所以被提倡，是因为它具有沟通、协调、维护和教育的功能，既有助于个人，又有助于社会。

(一) 沟通的功能

对人“以礼相待”可以使相互陌生的人在最短的交往过程中达成沟通和信任，是人类交流感情、建立友谊和开展各种活动的桥梁和纽带。人们在社会交往中，只要双方都自觉地遵守礼仪规范，就容易沟通双方的感情，从而使得人们之间的交际往来容易成功。

(二) 协调的功能

礼仪是润滑剂，可以协调人际关系。从一定意义上讲，礼仪是人际关系和谐发展的调节器。在社会交往时，只要人们注重礼仪规范，就能够互相尊重，友好合作，从而缓和或避免不必要的冲突和障碍。埃末莉·波斯特在《西方礼仪集萃》中说，“表面上礼仪有无数的清规戒律，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，使人变得平易近人。”

(三) 维护功能

礼仪是人们在社会交往和日常生活中约定俗成的行为规范和惯用形式，是整个社会文明发展程度的反映和标志，同时又反作用于社会，对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐安定。

(四) 教育功能

礼仪通过评价、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际关系，维护社会正常生活。讲究礼仪的人同时也起着榜样的作用，潜移默化地影响着周围的人。

六、学习礼仪的现实意义

荀子云“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪之理，亲和天下。当今学习礼仪已经成为一种时尚，世界各国人们的相互学习、相互渗透、互助发展已经成了一种不可逆转的潮流。

（一）学习礼仪是国际化和竞争的需要

时代的进步，社会的发展，中国正日益融入多元一体的世界，东西方文化相互融合与碰撞，使传统的礼仪规范已难以适应新形势的要求。面对全球经济迅猛发展，信息化、国际化的形势，国际经济合作与竞争日益重要，各单位已经越来越多地参与到多方交流、合作与竞争中。我国已加入WTO、2008年奥运会的申办成功，各企事业单位、个人都面临无限的机遇与挑战，学习、运用现代礼仪和现代国际商务礼仪在业务往来中树立良好的形象，在纷杂的环境下更好地处理公共关系，已成为提高自身的竞争力和达到更好的合作洽谈效果的基本要求，更是建立双方相互尊重、信任、宽容、友善的良好合作关系的重要手段。以正确的礼节待人接物，不仅反映出每个组织或个人的道德修养和个人特征，而且也是一个国家、一个民族精神文明的质量综合性的具体表现。如今国际交往频繁，在对外事务中，每个人都能仪态大方，彬彬有礼，举止庄重，不卑不亢，以表现出我们泱泱大国的国民精神风貌，同时让真诚、得体的礼仪日渐成为我们扩大开放，增进友谊，促成合作的重要手段。

（二）讲究礼仪是弘扬我国礼仪传统的需要

中国是人类文明的发祥地之一，文化传统源远流长。讲究礼仪是弘扬我国礼仪传统的需要，几千年来，各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、礼仪、风尚、习俗、节令、规章和典制等等，并为广大人民所喜爱和沿袭，这些礼仪习俗，反映了我国民族的传统美德与优良品质，勾画了我国民族的历史风貌。

礼在古代有一套相当完善的规定和理论。中国古代有三部著名礼典





《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国最早最重要的记录各种礼节的百科全书。《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙学教材，相传为南宋学者王应麟所著，它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”，并已被翻译成英、法、俄等多种文字流传，还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。历代礼学研究者进一步研究，先后出现了数以千卷的礼学著作，成为中国历史文化中的一门重要学科，对人类文明进步有着特定的作用。

礼的教育历来受到重视。古代思想家、教育家们十分注重“礼”的教育。春秋末期的孔子就曾指出：“不学礼，无以立”。他对于“礼”的研究下过不少功夫，编辑成《礼》，也就是流传至今的《礼仪》。《史记·孔子世家》中就有说：“孔子以诗、书、礼、乐教弟子，盖三千之焉，身通六艺者，七十有二人。”其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。荀子认为“礼”是一种实践可行的东西，是人类清醒理智的历史产物，是社会用来维护政治秩序和规范人伦的客观需要。

“礼仪之邦”是中华民族的骄傲，我们应结合中国的国情，努力使中国礼仪和国际礼宾相结合，在促进世界礼宾规范的同时弘扬我国优秀的传统礼仪文化。

（三）讲究礼仪是社会主义精神文明建设的需要

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志，也作为衡量一个人道德水准高低和有无教养的重要尺度。它反映了人类的发展和进步，标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧。在社会主义精神文明建设中，特别要加强思想道德建设，讲究社会公德、职业道德与纪律教育。礼仪属于社会公德的一部分，讲究礼节礼仪，注重礼貌是社会主义精神文明建设的最低要求，它反映了社会主义精神文明建设的程度和公民的精神风貌。

新时期礼仪教育不同于封建礼教，不是教人愚忠、愚孝，扼杀人性，而是建设全社会的精神文明，这是社会现代化不可缺少的。我们提倡的五讲四美（讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序和心灵美、语言美、行为美、环境美）、四有新人（有理想、有道德、有文化、有纪律）等是现代礼仪与精神文明建设最好的融合。中国的传统文化与现代文明相结合，势必提高全民素质，促进社会的进步与发展。

