



JINENG PEIXUN
SHUXI

柴 林 编 著

公共 礼仪

礼行天下，仪态万千，
《公共礼仪》让您魅力无限！

GGONG LIYI



浙江出版联合集团
浙江科学技术出版社

技 能 培 训 书 系



公共礼仪

GONGGONG LIYI

柴 林 编著

浙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共礼仪 / 柴林编著. —杭州: 浙江科学技术出版社,
2010. 1

(技能培训书系)

ISBN 978-7-5341-3756-3

I. 公… II. 柴… III. 礼仪—技术培训—教材
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 005059 号

书 名 公共礼仪
编 著 柴 林

出版发行 浙江科学技术出版社
杭州市体育场路 347 号 邮政编码:310006
联系电话:0571-85170300-61716
E-mail:ly@zkpress.com

排 版 杭州兴邦电子印务有限公司
印 刷 杭州杭新印务有限公司
经 销 全国各地新华书店

开 本	710 × 1000	1/16	印 张	10.5
字 数	154 000			
版 次	2010 年 1 月第 1 版		2010 年 1 月第 1 次印刷	
书 号	ISBN 978-7-5341-3756-3	定 价	25.00 元	

版权所有 翻印必究

(图书出现倒装、缺页等印装质量问题,本社负责调换)

插 图 高晓建 责任编辑 刘 燕
封面设计 孙 菁 责任校对 赵 艳
责任印务 田 文

前言

从事礼仪教学工作已有二十多年的我,突然有一种感觉,现代社会越来越重视礼仪方面的问题了,社会似乎进入了人人讲礼仪的时代。在我的印象中,最早开展礼仪教育的是旅游管理专业的学生。20世纪80年代中后期,中国移动公司、中国银行等服务性的营业性机构开始对自己的员工开展服务礼仪的培训;20世纪90年代后,一些政府机关的工作人员也开始接受礼仪知识的培训。尽管不同的行业人员学习礼仪的动机会有所不同,但不可否认,正是因为有这些行业 and 部门对礼仪教育的重视,才使得礼仪知识的重要性得以被重新认识。虽然当初的动机仅仅是为了提升服务质量,打造行业形象,但客观上也推动了礼仪知识在全社会的普及。从重视礼仪教育的过程来看,正好印证了我国打造和谐社会的历史进程。

2009年是国务院颁布《公民道德建设实施纲要》8周年,加强公民道德建设一直是国民素质教育的重要方向,而公共礼仪教育则是公民道德建设非常重要的内容之一。我实本着对礼仪教学工作的钟爱,以及在二十多年的礼仪教学过程中不断总结礼仪教学的经验、收集礼仪教学案例资料的基础上,结合对公共礼仪内容的理解,编写成了《公共礼仪》一书。为了突显《公共礼仪》的大众性,在编写过程中,本书采用避繁

就简的原则,突出通俗易懂,让读者随便翻开书中一页都能从中有所收获。书中采用了大量的礼仪漫画,将一些枯燥的礼仪条款用直观的漫画形式进行表述,注解公共礼仪的规范和礼仪要求。书中还设生活引例和讨论区,在大量引用礼仪案例的基础上,让读者能更好地参与其中,更具有实际指导意义。

同时,还要感谢高晓建先生的鼎力相助,他的漫画插图使书稿的版面有了可观赏性,礼仪规范的表述更加具体形象。同时本人的工作也得到了浙江农业商贸职业学院(等)领导的大力支持,以及浙江省绍兴市委宣传部文明办对本书的编写提供了很多帮助,在此一并表示感谢!

编著者

2009年12月17日

目录

引 言 公共礼仪基础知识	1
第一章 打造个人的礼仪形象	7
形象一 端庄的仪表	8
形象二 优美的姿势	19
形象三 优雅的谈吐	33
形象四 正确的用餐	40
第二章 把握见面时的交往技巧	59
技巧一 不可忽视的交往惯例	60
技巧二 见面塑造好形象	71
技巧三 巧用名片	83
技巧四 使用电话	88
第三章 商务活动礼仪	95
活动一 签约仪式	96
活动二 开业剪彩典礼	100

第四章 公共生活礼仪 109

- 事项一 住宅小区生活有礼 110
- 事项二 邻里访送有礼 112
- 事项三 文明出行有礼 115
- 事项四 旅游有礼 130
- 事项五 参加升旗仪式有礼 141

附录 I 中共中央关于印发《公民道德建设实施纲要》的通知 147

附录 II 公民道德建设实施纲要 148

附录 III 经典礼仪格言二十条 157

公共礼仪基础知识

礼仪是人类文明发展的产物,也是人类所特有的文明标志,在人们相互交往的过程中,礼仪更是一项不可或缺的内容。礼仪是一个相当宽泛的概念,人类所有的行为规范都可以归类到礼仪研究的范畴,不同的国家、民族、宗教、职业等的礼仪还存在着内涵上的差异。因此,学习公共礼仪应从认识礼仪的概念开始。

礼

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,即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。

礼仪

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,或指仪式及礼节等。在交往活动中,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》就是关于我国春秋时期周代的政治、经济和社会制度的著作。

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,是一个表现礼貌的系统 and 完整的过程。



礼仪的表现形式及其不同注释

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。

从美学的角度看,礼仪是一种形式美,是人的心灵美的外化;从交往的角度看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交往方式;从传播的角度看,礼仪是人际交往中进行相互沟通的技巧。

礼貌和礼节

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。

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。

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,接待方应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”、“礼仪”、“礼宾”等概念尽管名称不同,但其本质都是尊重人。

学习公共礼仪知识的重要意义

公共礼仪,是人们在社会公共生活中为维护共同的社会生活秩序而应该遵守的社会规范。它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,学习公共礼仪对个人、企事业单位、民族乃至国家都具有重要的意义和作用。

● 公共礼仪是人类道德的示范,是人们行为的准则。

礼仪是人类道德的一种示范,它代表着社会道德观念,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为准则,礼仪渗透人们的社会生活,指导着人们的交往行为。不讲究公共礼仪,不顾及社会文明,都是人们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。

公共礼仪是人们在公共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



国际交往中礼宾次序是如何排列的

● 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)、政府总理(首相)、副总理(副首相)、部长、副部长等顺序排列。各国提供的正式名单或正式通知是确定职务的依据。由于各国的国家体制不同,部门之间的职务高低不尽一致,要根据各国规定,按相当的级别和官衔进行安排。这种排列方法适合在官方的活动中使用。

● 按字母顺序排列。按参加国国名英文字母顺序排列。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。

● 按通知代表团组成日期先后排列。在双边活动中,按通知代表团组成的日期先后排列礼宾次序。

● 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。

调人与人之间的关系,维护社会秩序。

● 公共礼仪是人际交往的枢纽,是人际关系和谐发展的调节器。

公共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,行为有礼仪才能赢得别人的尊重,才能沟通相互间的感情,才能寻求到人生知己。公共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,礼仪的恰当运用能够调节彼此之间紧张的关系,拉近人与人之间的距离,化解相互间的矛盾,缓解敌对情绪,从而使人际间的关系得以改善。

● 讲究公共礼仪是社会进步、文明的标志。

公共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,人们遵守公共礼仪的程度可以反映出其国格,是衡量一个国家文明程度的标准之一。

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。

● 讲究公共礼仪是树立和维护个人、企事业单位、民族乃至国家形象的重要手段。

从个人的角度来看,公共礼仪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。

从企事业单位的角度来看,公共礼仪是企业文化、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。通过对企事业单位员工的公共礼仪教育,可以塑造企事业单位形象,提高顾客满意度和美誉度,并最终达到提升企事业单位的经济效益和社会效益的目的。

从国家的角度来看,公共礼仪是树立国家良好形象的重要手段。在对外交往中,公共礼仪最突出的表现是无论在什么场合,代表国家的个人行为都不能过激。外交人员外交辞令的使用、不卑不亢的表现是外交礼仪的典型方式。



外交部倡导国人提升海外形象

(2009-08-20 《新闻午报》)

据新华社杭州 8 月 19 日电 记者 19 日从外交部领事司获悉,外交部近期在国内外同时开展“树立海外中国公民文明形象宣传月”活动,倡导中国公民提升在海外的文明形象。“2008 年中国公民出境人数达到 4584 万人次,今年有望突破 5000 万人次。”外交部领事司参赞查立友说,“树立文明守法、谦和友善、勤奋创业、回馈当地的良好形象,不仅能向全世界展示中华民族的优秀传统,还能为海外中国公民和企业的生存发展创造有利环境。”

据外交部统计,2008 年中国在海外设立中资企业超过 12000 家,

向 160 多个国家和地区派出各类劳务人员 400 多万人次。

据悉,随着中国“走出去”人员增多,涉及海外中国公民和企业的领事保护案件也大量增加,每年在 30000 起以上。究其原因,除了所在国家和地区安全局势不稳、治安状况不佳外,部分案件也与中国海外企业和公民自身有关。

查立友说:“树立海外中国公民文明形象,需要全社会参与和配合。中国公民和企业作为最直接的实践者,要重视学习、了解侨居国法律法规和风俗习惯。”

据悉,国家各有关部门在中国公民树立海外文明形象方面也会进一步加强宣传和引导。例如,国家旅游局倡导全国旅行社,继续将公民出境游文明形象和素质要求纳入组团行前教育内容。

外交部 19 日在浙江省青田县举行“树立海外中国公民文明形象宣传月”推广活动。这是继福建长乐启动仪式、内蒙古满洲里推广活动之后在国内举行的第 3 站也是最后一站相关活动。

这次宣传月以“海外文明”和“海外安全”为主题,由外交部牵头,协调各驻外使领馆和全国各省、自治区、直辖市外办,一同向在海外和准备赴海外的中国公民和企业进行为期一个月的文明形象和安全常识宣传。

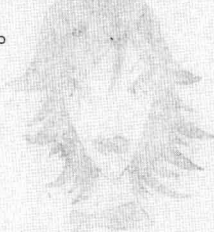
讨论区

1. 外交部倡导国人提升海外形象,你认为有必要吗?
2. 有人说改革开放二十多年后,我们培养了一大批有钱人,但是我们将要用多少年,才能把这些有钱人培养成文明的人。你同意这样的说法吗?

第一章

打造个人的礼仪形象

拥有良好的风度和高雅的气质是每一个人的梦想和追求。在公共场合，一个人自然的举止、稳重大方的姿态、风趣有礼的言谈、大方别致的服饰是良好风度的具体表现。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，你就可以在各种交往场合中左右逢源，游刃有余。



ONE

形象一 端庄的仪表

仪表指人的外表,主要由容貌、服饰、发型等构成。它反映出一个人的精神状态和礼仪素养,是一个人精神面貌的外在体现,在人际交往中也体现了一个人的自尊、自爱和对他人的尊重,左右着人际交往中“第一印象”的形成。

良好的个人卫生礼仪



图 1-1-1

在日常公共生活中,我们只要稍加留意便不难发现在周围的人群里,有的人是不拘小节、不讲究个人卫生的。从现在的生活水平、受教育程度和社会风尚来分析,并非是缺乏物质条件或文明教育所引起的,主要是个人有不良卫生习惯,不注意个人卫生礼仪造成的。

个人卫生的礼仪要求主要包括以下方面:

● **头发:**在日常交往活动中,应做到发式自然,发质干净。应用正确的方法洗头、梳头,避免过度染发,见图 1-1-1。

● **脸面:**女性提倡化妆,化妆要做到淡雅自然;男性应修脸,不能留胡子,不能像图 1-1-2 中的男士一样不修边幅。

● **口腔:**在交往活动中,应做到口气清新,

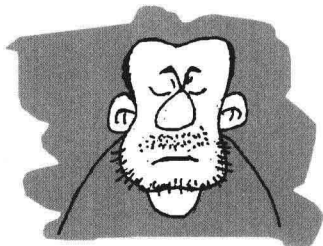


图 1-1-2

做到饭后漱口、早晚刷牙,避免食用大蒜、韭菜等有刺激性气味的食物,不可像图 1-1-3 中的男士一样熏到他人。

● 鼻腔:应保持鼻腔清洁,鼻毛应定期修剪,不可像图 1-1-4 中男士一样。

● 指甲:要注意保养和修剪指甲,不留长指甲,不涂抹深色的指甲油,不可像图 1-1-5 中的女士那样令人咋舌。

● 皮鞋:皮鞋应保持清洁、光亮,如图 1-1-6 所示。



图 1-1-3



图 1-1-4



图 1-1-5



图 1-1-6

● 其他:在公共交往中,穿戴要讲究整洁,内衣、袜子要勤洗勤换,不能穿有破洞或抽丝的袜子等。



图 1-1-7

精神抖擞的职业着装

服饰是一种无声的语言,它传递着一个人的个性、身份、涵养及其心理状态等多种信息,是构成“第一印象”的重要元素。

职业女性的着装礼仪

在女装款式中,裙式套装是最恰当的职业女装几乎成了一项不成文的规定。裙式套装既能突显女性本色,又符合庄重与大方的原则,见图 1-1-7。

职业女性穿着套裙时的礼仪要求：

● 要注意套裙的长短。通常套裙中的上衣最短可以齐腰，而裙子最长则可以达到小腿的中部。上衣的袖长以恰好盖住着装者的手腕为好。上衣或裙子均不可过于肥大或紧身。

● 要注意翻好衣领。上衣的领子要完全翻好，衣袋的盖子要拉出来盖住衣袋；不要将上衣披在身上，或者搭在身上；裙子要穿得端端正正，上下对齐。

● 要注意扣紧衣扣。职业女性在正式场合穿套裙时，上衣的衣扣必须全部扣上。不要将其部分或全部解开，更不要当着别人的面随便将上衣脱下。

● 要注意场合。职业女性在各种正式的交往场合中，一般以穿着套裙为好。

● 要注意协调妆饰。高层次的穿着打扮，讲究的是着装、化妆与佩饰风格统一，相辅相成。在穿套裙时，既不可以不化妆，也不可以化浓妆。不允许佩戴与个人身份无关的珠宝首饰，也不允许佩戴有可能过度张扬的耳环、手镯、脚链等。

● 要兼顾举止。穿上套裙之后，职业女性要站得又稳又正，不可以双腿叉开、东倒西歪或随便倚墙而立，见图 1-1-8。就座以后，务必注意姿态，双腿切勿开得过大，也不可像图 1-1-9 中的女士一样跷起一条腿来、脚尖抖动不已。穿套裙者走路时不能大步流星，宜以小步疾行，行进之中，步子以轻、稳为佳。

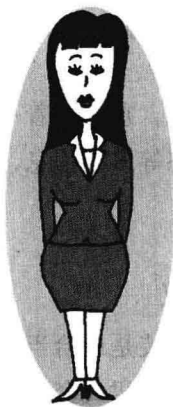


图 1-1-8



图 1-1-9