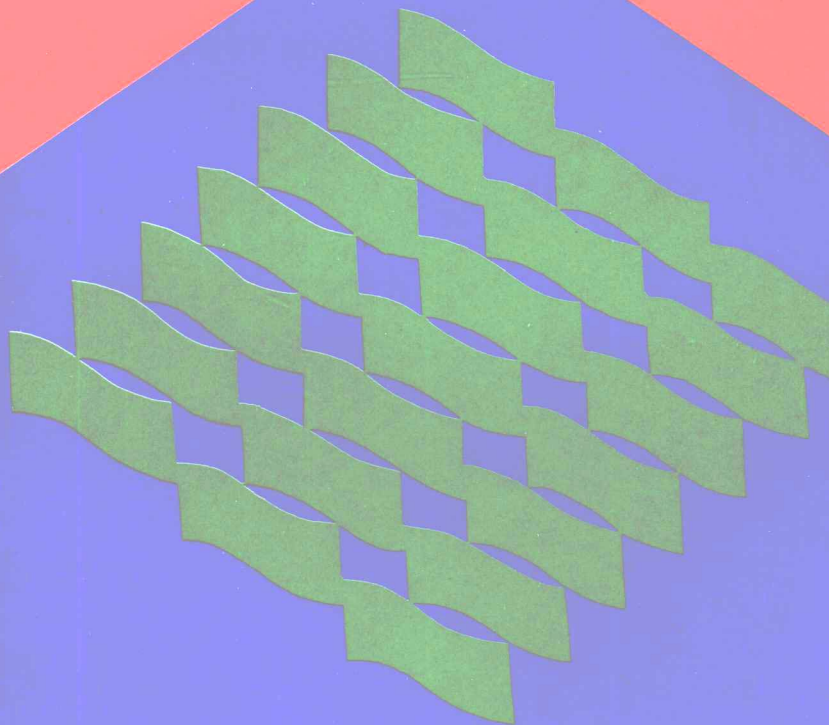


中等职业技术学校教材

礼节礼仪常识

卢 慧 主编



大连理工大学出版社

辽宁省职业技术教育教学用书审定委员会审定

编号 0040

礼节礼仪常识

卢 慧 主编

大连理工大学出版社

(辽) 新登字 16 号

图书在版编目 (CIP) 数据

礼节礼仪常识/卢慧主编, 一大连: 大连理工大学出版社, 1995. 3

ISBN 7-5611-0989-X

I. 礼… II. 卢… III. ①礼节-基本知识②礼仪-基本知识 IV. K890

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 03689 号

礼 节 礼 仪 常 识

Lijie Liyi Changshi

卢 慧 主 编

* * *

大连理工大学出版社出版发行

(邮政编码: 116024)

大连业发印刷厂印刷

* * *

开本: 787×1092 1/32 印张: 5.75 字数: 95 千字

1995 年 3 月第 1 版 1995 年 3 月第 1 次印刷

印数: 00001—18000 册

* * *

责任编辑: 廖晓红

责任校对: 齐 奋

封面设计: 孙宝福

* * *

ISBN 7-5611-0989-X

G · 120

定价: 4.90 元

编写说明

《礼节礼仪常识》一书是大连教育学院职教部根据我省职业高中（中专）深入发展和进一步加强职业高中（中专）职业道德教育的需要决定编写的。本书在编写过程中得到了大连市教委职教处处长杨增海同志和辽宁师范大学附属职业中专校长安国富同志的大力支持。

参加编写的人员有：大连教育学院职教部赵文华、大连教育学院语言文学系孟桂芳、辽宁师范大学附属职业中专薛秀芬和大连教育学院职教部卢慧四位同志。由卢慧同志担任主编。

大连教育学院职教部主任郑金玉同志和大连市教委职教处处长杨增海同志审阅了书稿并提出宝贵意见，全书由辽宁大学刘玉良教授审稿，辽宁省职业教育教学用书审定委员会审定。

由于时间仓促，水平有限，书中难免有不足之处，欢迎各校在使用中提出宝贵意见，以便不断修改完善。

编者

1994年12月

前 言

职业高中（中专）学生是社会主义建设的后备力量，他们的思想道德素质和文化专业素质直接关系到当前社会文明程度的高低，对我国未来的社会风貌、民族精神也有深远影响。职业高中（中专）除了要进行普通中学的一般德育工作之外，还应加强职业道德方面的教育，提高学生的职业道德素质，使他们在走上工作岗位以前养成良好的职业道德。但是，加强职业道德教育是一个大题目，它需要在许多具体的小题目上去落实、去体现，礼节礼仪规范教育就是落实职业道德教育的一项具体内容，是用人单位对人才要求的一项主要内容，也是学生适应将来工作的一种需要。我国是个文明古国，素称“礼仪之邦”，对职业高中（中专）学生进行礼节礼仪规范教育也是继承和发扬我国传统美德的需要。

《礼节礼仪常识》就是上面几个需要情况下编写的。本书总结了各校开设礼节礼仪课的经验，根据

我国改革开放的深入和市场经济发展的需要,结合职业高中(中专)学生的心理特点,介绍了日常交往的基本要求,交际礼节礼仪,参加各种活动的礼节礼仪以及我国各民族人民的风俗习惯和世界各地主要国家人民的信仰和习惯等知识,同时还着重介绍了公关、商经、旅游、文秘四个专业的具体礼节礼仪规范。

学习礼节礼仪常识关键要做到知行统一,边学边练,特别是进行礼节礼仪模拟行为训练,纠正不良习惯,养成良好的职业道德习惯,并自觉加强思想品德修养和文化艺术修养,以提高礼仪教育与训练的效果,使之向更高的层次发展。

本书面向职业高中(中专)各个专业,也包括服务类专业的各项要求,因此适合所有专业使用。建议在高一年级(或高三年级)开课,可安排30课时。

编者

1994年12月

目 录

第一章 礼貌、礼节、礼仪	(1)
第一节 礼节礼仪与职业道德	(2)
一、礼貌与社会公德	(2)
二、礼节礼仪与礼貌	(3)
三、礼节礼仪与职业道德	(5)
第二节 讲究礼节礼仪的重要性	(9)
一、讲究礼节礼仪是弘扬我国礼仪传统的需要	(9)
二、讲究礼节礼仪是加强社会主义精神文明建 设的需要	(13)
三、讲究礼节礼仪是加强道德修养，完善自我形 象的需要	(15)
第二章 交际礼节礼仪	(18)
第一节 日常交往的基本要求	(18)
一、日常交往应遵循的基本原则	(18)
二、举止	(20)
三、仪表	(26)
四、服饰	(27)

五、交际语言和交际时间	(28)
第二节 见面时的礼节	(31)
一、介绍	(31)
二、握手	(34)
三、问候	(37)
四、致意	(37)
五、交谈	(39)
六、话题	(41)
七、递接名片	(41)
第三节 称呼和姓名	(43)
一、称呼	(43)
二、姓名	(46)
三、使用电话	(49)
四、通信	(52)
五、祝贺	(56)
第四节 接待礼节礼仪	(59)
一、迎送礼节	(59)
二、待客礼节	(61)
三、做客礼节	(63)
四、会见会谈礼节	(63)
第三章 参加各种活动的礼节礼仪	(69)
第一节 餐饮礼仪	(69)
一、宴请的礼仪	(69)

二、吃中餐的礼节	(72)
三、吃西餐的礼节	(74)
四、饮茶的礼节	(77)
五、饮咖啡的礼节	(79)
六、饮酒的礼节	(80)
七、吃水果的礼节	(82)
第二节 出席大型文艺、体育活动和参加舞会 的礼节	(83)
一、出席大型文艺、体育活动应注意的礼节	(83)
二、参加舞会的礼节	(84)
第三节 礼宾仪式	(88)
一、几种常见的仪式	(88)
二、礼宾上的两个重要做法	(92)

第四章 有关行业工作人员的礼节礼仪 (96)

第一节 公共关系人员的礼节礼仪	(96)
一、公关人员的仪表	(97)
二、公关人员在交往活动中的礼仪	(99)
第二节 商业服务人员的礼节礼仪	(102)
一、为顾客创造一个良好的购物环境	(103)
二、主动、热情迎接顾客	(103)
三、接待顾客举止文明	(104)
四、说话文明，讲究语言艺术	(106)
第三节 旅游服务人员的礼节礼仪	(107)

一、导游员的礼节·····	(107)
二、前厅服务员的礼节·····	(109)
三、总台服务员的礼节·····	(111)
四、客房服务员的礼节·····	(112)
五、餐厅服务员的礼节·····	(113)
六、电话总机话务员的礼节·····	(115)
七、电梯服务员的礼节·····	(116)
八、康乐服务员的礼节·····	(117)
第四节 秘书人员的礼节礼仪·····	(118)
一、秘书日常仪态与礼节的基本要求·····	(118)
二、秘书主要交际活动礼节礼仪·····	(120)
第五章 尊重各国人民的信仰和习惯 ·····	(122)
第一节 世界主要国家和地区的宗教信仰·····	(122)
一、佛教·····	(122)
二、基督教·····	(123)
三、伊斯兰教·····	(125)
第二节 世界主要国家和地区的风俗习惯·····	(127)
一、亚洲国家人民的风俗习惯·····	(127)
二、非洲国家人民的风俗习惯·····	(132)
三、欧洲国家人民的风俗习惯·····	(132)
四、北美洲国家人民的风俗习惯·····	(135)
五、大洋洲国家人民的风俗习惯·····	(136)

第六章 我国各民族的风俗和习惯 (138)

第一节 我国主要少数民族的习俗和礼节..... (138)

一、壮族..... (138)

二、回族..... (140)

三、维吾尔族..... (142)

四、蒙古族..... (143)

五、藏族..... (145)

六、彝族..... (148)

七、傣族..... (149)

八、朝鲜族..... (151)

第二节 我国主要的节日..... (152)

一、春节..... (152)

二、清明节..... (154)

三、端午节..... (155)

四、中秋节..... (156)

第三节 我国的宗教信仰..... (157)

第七章 礼节礼仪与修养 (162)

第一节 礼节礼仪与思想品德修养..... (162)

第二节 礼节礼仪与文化艺术修养..... (167)

第一章 礼貌、礼节、礼仪

敬爱的周总理在南开中学上学时，该校教学楼前竖立一面镜子，上面写有 40 字镜铭：“面必净，发必理，衣必整，钮必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲，勿暴，勿急。颜色：宜和，宜静，宜庄。”周总理在学生时代就以此镜铭作为自己言谈举止的规范，因此在他光辉的一生中永远保持着举世公认的优美风度。这 40 字的镜铭是对学生日常礼仪规范的要求，但对我们职业学校的学生来说，除了应该懂得日常礼仪规范要求以外，还应该进一步学习和掌握作为一名职业工作者在职业活动中应该遵守的礼节礼仪规范，尤其在我国改革开放深入发展和国际交往日益频繁的今天，学习和掌握礼节礼仪知识尤为重要，这不仅是个人修养的需要，而且是现代企业形象的需要，是提高中华民族素质的需要，是社会主义精神文明建设的需要。

第一节 礼节礼仪与职业道德

一、礼貌礼与社会公德

社会公德 所谓社会公德，通常是指一个社会的全体公民，为了维护社会正常的生活秩序而要共同遵循的最简单、最起码的公共生活中的道德准则。它是道德规范体系中最基本的组成部分。“公德”，既是公共场所人们应遵循的公共生活中的道德准则，又是全体公民都应遵守的道德准则。它反映和调节的是人类生活中最一般、最基本的关系，而不是某一特殊领域的关系，更不是某一特定阶级的关系。可以认为，人之异于动物，除了能使用工具从事生产劳动外，最重要的就在于人具有社会公德。

社会公德主要是维护社会公共生活秩序的行为规范，其主要内容有：彼此谦让、互相尊重；尊老爱幼、助人为乐；遵守公共秩序、爱护公共财物；行为文明，礼貌待人；遵守诺言，诚实守信等等。我们将这些具体规范归纳一下，不难看出，社会公德集中体现礼貌、文明精神，因此可以说，礼貌是社会公德的主要内容。那么，什么是礼貌呢？

礼貌 礼貌是人们在交往时相互表示敬重或友

好的行为规范。它是文明行为的起码要求，也是人们内心道德修养的外在表现。礼貌以尊重他人和不损害他人利益为前提，在社会生活中，体现了时代的风格和道德品质，不同的民族，不同的时代以及不同的处境中，礼貌表现的形式和要求虽然不同，但其基本要求是一致的，即做到诚恳、谦恭、和善和有分寸。在社会主义条件下，人们交往时互有礼貌，不仅体现出人与人之间的相互尊重或友好合作的新型关系，还可以缓解或避免某些不必要的个人冲突，是社会主义精神文明的一种表现。

礼貌在调节人们之间的一般关系时具有全民性、普遍性，从这个意义上讲，礼貌是对全人类的基本要求；礼貌还有传统性和继承性，往往是一个民族共同文化、共同心理素质的表现，是人们希望有安定和平生活环境，有正常生活秩序的共同要求。所以说，礼貌属于社会公德，是社会公德的最基本要求，也是社会公德的主要内容，遵守社会公德，首先要做到讲文明懂礼貌。

二、礼节礼仪与礼貌

我们的祖国是一个具有五千年历史的文明古国，素以“礼仪之邦”享誉世界。在大力提倡社会主义精神文明的今天，我们更要弘扬“礼仪之邦”的道德风

范，使其为我国现代化建设服务。

礼节 礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体规定就是礼节。礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问及给予必要协助和照料的惯用形式，是礼貌的外在表现形式。譬如见了师长问好问安，欢迎客人主动握手、热情关照，受人帮助时说声“谢谢”等，都是人际交往必要的礼节。古往今来，世界上礼节各异并且十分复杂。当今的国际交往中，接待礼节有从简的趋势。我国在对外开放、建设社会主义精神文明的过程中，批判地继承和发展了中华民族的优良传统，逐渐形成具有中国特色的文明礼节，如在交往时见面、谈话、进餐、参加各种活动都有一套谦让有礼、落落大方的礼节，并使其逐渐变成一种规则和固定形式，成为人们乐于遵守的自然而然的习惯。

礼仪 礼仪是在较大较隆重的场合，为表示礼貌而举行的礼宾仪式。一般是指在国际交往的接待中，礼遇规格和礼宾次序方面应遵循的礼貌要求。如在重大的集会或隆重的宴会上，奏两国国歌时应原地肃立，不允许走动；重要国宾来访，接待的规格，礼炮多少响，宴请的规格等都是礼遇，必须十分讲究。古今中外，不同时代，不同民族，不同社会的礼仪很复杂，我们社会主义国家应讲究文明且朴素大方的礼

仪。

礼节礼仪是礼貌的外在表现形式，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。但是，礼节礼仪不仅是人们交际过程中的外在形式的东西，它必须有内在的思想品德、文化艺术修养作基础，只有两者有机地统一结合，才能对礼节礼仪规范从必须遵守变为习惯遵守，从而养成良好的礼节礼仪习惯，变成自觉的行动。当然，礼节礼仪规范的作用也不可忽视，它对思想品德修养起促进作用。

英国哲学家约翰·洛克曾说过：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰，使他们对它具有效用，去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。”美德是精神上的一种宝藏，但是使它们生出光彩的则是良好的礼仪。凡是一个能够受到人家欢迎的人，他的动作不但要有力量，而且要优美。无论做什么事情，必须具有优雅的方法和态度，才能显得漂亮，得到别人的喜悦。

三、礼节礼仪与职业道德

职业道德 在人类社会生活中，除了公共社会生活、家庭生活外，还有丰富多样的职业生活，职业生活是社会生活不断向前发展的生命线。人的一生大半

时间往往是在职业生活中度过的。在职业生活的实践中，逐步形成与职业生活相联系的职业道德。所谓职业道德，就是人们在一定的职业活动范围内所遵守的行为规范的总和。任何人，在职业活动中都要遵守一定的行为规范，这是职业道德的具体表现。

职业道德和社会公德既有区别又有联系。二者的区别是，不同的职业具有与职业相适应的行为习惯和职业心理，具有不同其它职业的道德特点，因此，职业道德存在于人们职业劳动的场所及工作过程中，具有明显的职业性特征。而社会公德则存在于社会公共事物和生活中，反映全人类社会最一般的道德关系，具有共同性和群体性的特征，它为全体社会成员所共同遵守。从另一方面看，二者又有更多的联系。首先，公共生活道德的许多要求都和职业活动密切相关，要在职业活动中贯彻体现，甚至被确定为职业道德的内容。比如，遵守秩序，礼貌待人等规范是社会公德的主要内容也是生产部门和服务行业中最起码的道德要求。职业道德不能脱离社会公德。其次，职业道德的教育和实践，对社会公德的实行同样有很大的作用。在各种职业道德中，都包含着社会公德的因素，如服务行业中的热情周到、说话和气、以礼相待；商品生产和销售者要做到遵守诺言、诚实守信、不弄虚作假等等，都可以说和一般社会公德要求是一样的。从