

大学生素质教育精品教材



公共礼仪

含微课

主编 荀凤兰

G O N G G O N G L I Y I



航空工业出版社

大学生素质教育精品教材

公共礼仪

主编 荀凤兰

航空工业出版社

北 京

内 容 提 要

本书主要介绍了公共礼仪的相关知识及其应用。全书共分为九个项目,分别介绍了礼仪的基本知识、个人形象礼仪、日常交往礼仪、公共场所礼仪、校园礼仪、会议与仪式礼仪、宴请礼仪、职场礼仪和婚丧寿庆礼仪。本书采用“项目—任务”的教学模式,每个项目均包括学习目标、案例导入、任务知识、案例分析、项目总结、课后习题和实训题。本书在编写时既注重基础知识的讲解,也注重学生实际操作能力的培养,以期使学生在掌握公共礼仪的基本知识后,能够将其应用到不同的社交活动中。

本书可作为高等职业院校各专业的礼仪课程教材,也可供职业礼仪培训者参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

公共礼仪 / 荀凤兰主编. — 北京: 航空工业出版社, 2018. 2
ISBN 978-7-5165-1546-4

I. ①公… II. ①荀… III. ①礼仪—高等学校—教材
IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第024742号

公共礼仪 Gonggong Liyi

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑2号院 100012)

发行部电话: 010-84936597 010-84936343

北京谊兴印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经售

2018年2月第1版

2018年2月第1次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 14

字数: 323千字

印数: 1—3200

定价: 39.80元

» 前 言 «

古代先贤荀子说：“人无礼不立，事无礼不成，国无礼不宁”，说明礼仪对个人、国家来讲是多么重要。我国作为文明古国、礼仪之邦，文明礼仪源远流长，上到国家元首互访，下至平民百姓交往，从政坛巨匠的微笑到商界名家的握手，无不闪耀着文明礼仪的光辉、折射出人性的光芒，更彰显出相互尊重的气度，和谐的氛围。在我国构建和谐社会的道路上，就需要人们相互尊重，要相互尊重就必须懂得文明礼仪。故我们应该传承礼仪，让礼仪发扬光大，使之成为全民素质提升的重要途径。

礼仪从形式上来说是一种外在的行为规范，从内容上来说是一种精神气质，是一个人内在素质的外化表现。我们作为社会中的一员，每天都在和别人进行交往。在交往过程中，如何给对方留下一个好印象；如何与他人友好相处；如何才能在竞争中脱颖而出，获得理想的职位；如何在事业中获得成功……这些目标的实现，都离不开礼仪的恰当运用。为此，我们根据高等职业院校人才培养目标和就业去向，以及新形势对现代职业人才的要求，整理编写了这本《公共礼仪》教材。

本教材以“使学生领悟礼仪价值，能准确表达礼仪技巧，自觉养成文明礼仪习惯”为目标，内容涉及礼仪概述，个人形象、日常交往、公共场所、校园、会议与仪式、宴请、职场、婚丧寿庆等礼仪应用知识，以项目化教学模式编排教材内容，体现“以学生为主体，以教师为主导”的高等职业教育改革新思路，注重学生从意识到技能、从规范到习惯、从行为到成就的引导、启发、养成、修炼，力求做到内容简洁、通俗易懂、可读性强、案例有的放矢，习题适当延伸，真正做到理论知识够用，技能准确能用，适应高职学生学习、就业需要。

在本书的编写过程中，我们瞻阅了众多专家学者的专著，参阅了大量的网络资源，并采用了部分内容，在此一并表示衷心的感谢。由于作者水平有限，加之时间紧促，书中疏漏之处在所难免，恳请读者和专家批评指正。

编 者
2018年1月

本书编委会

主 编 荀凤兰

副主编 杨 冰 朱丽丽 王 爽 罗 娜

参 编 贺 箐 杜真敏 韦 楠 陈芝昕璐

李晓鹏 姜 山 屈桂波 吴 丹

岑明仙 黄振栋 段 勇 熊 楠

田伟珂

目 录

项目一 礼仪概述	1
案例导入——问路	2
任务一 了解礼仪	2
一、礼仪的概念	2
二、礼仪的起源和发展	2
任务二 掌握礼仪的作用和原则	4
一、礼仪的作用	4
二、礼仪的原则	5
案例分析	6
项目总结	7
课后习题	7
实训题	8
项目二 个人形象礼仪	11
案例导入——失败的商谈	12
任务一 熟悉仪容礼仪	12
一、头发的修饰	12
二、面部的修饰	14
三、手部的修饰	21
任务二 熟悉着装礼仪	21
一、着装的原则	21
二、男士着装	23
三、女士着装	29
四、香水的使用	35
任务三 熟悉仪态礼仪	35
一、站姿礼仪	36
二、坐姿礼仪	38
三、走姿礼仪	40
四、蹲姿礼仪	41

五、表情礼仪	42
六、手势礼仪	44
案例分析	46
项目总结	46
课后习题	46
实训题	48
项目三 日常交往礼仪	51
案例导入——社交聚会上碰壁的孙先生	52
任务一 了解见面礼仪	52
一、称呼礼仪	52
二、介绍礼仪	56
三、名片礼仪	61
四、握手礼仪	65
任务二 掌握交谈礼仪	69
一、交谈的话题	69
二、交谈的态度	71
三、交谈的语言	72
四、交谈的技巧	73
任务三 掌握电话礼仪	75
一、电话礼仪的基本要求	75
二、拨打电话的礼仪	75
三、接听电话的礼仪	77
四、使用手机的礼仪	78
任务四 掌握拜访礼仪	79
一、拜访的准备	79
二、拜访的过程	80
三、拜访的结束	82
任务五 掌握接待礼仪	82
一、认真准备	82
二、热情迎客	83
三、礼待宾客	87
四、礼貌送客	90
任务六 掌握馈赠与受赠礼仪	90
一、馈赠礼仪	90

二、受赠礼仪	93
三、国际交往中的馈赠常识	94
案例分析	96
项目总结	96
课后习题	97
实训题	99
项目四 公共场所礼仪	101
案例导入——比赛场上不和谐的手机铃声	102
任务一 掌握出行礼仪	102
一、行路礼仪	102
二、乘坐公共交通工具的礼仪	104
三、驾车礼仪	107
任务二 掌握不同公共场所礼仪	108
一、宾馆礼仪	108
二、商场购物礼仪	109
三、影剧院礼仪	110
四、舞会礼仪	111
五、观赛礼仪	112
六、医院礼仪	113
七、公园游玩礼仪	114
案例分析	115
项目总结	115
课后习题	116
实训题	117
项目五 校园礼仪	119
案例导入——大学课堂掠影	120
任务一 掌握与教师交往的礼仪	120
一、课堂礼仪	120
二、办公室礼仪	122
任务二 掌握与同学交往的礼仪	123
一、宿舍礼仪	123
二、同学间借用钱、物的礼仪	125
三、异性交往礼仪	126

任务三 掌握校园公共场所礼仪	126
一、图书馆礼仪	126
二、食堂礼仪	128
三、大会或典礼礼仪	129
案例分析	130
项目总结	131
课后习题	131
实训题	132
项目六 会议与仪式礼仪	133
案例导入——一场不愉快的签字仪式	134
任务一 掌握会议礼仪	134
一、会议的要素	134
二、会议组织礼仪	135
三、与会者礼仪	140
任务二 掌握各类仪式礼仪	143
一、签字仪式礼仪	143
二、开业仪式礼仪	146
三、剪彩仪式礼仪	150
案例分析	154
项目总结	154
课后习题	155
实训题	156
项目七 宴请礼仪	159
案例导入——西餐的学问	160
任务一 了解宴请的基本礼仪	160
一、宴请的种类与形式	160
二、宴会准备礼仪	161
三、宴会进行时的礼仪	164
四、赴宴礼仪	164
任务二 掌握中式宴请礼仪	165
一、中式宴请的桌次和座次礼仪	165
二、中餐上菜礼仪	168
三、中餐餐具的使用礼仪	169
四、中餐就餐礼仪	171

五、饮酒礼仪	171
任务三 掌握西式宴请礼仪	172
一、西式宴请的座次礼仪	172
二、西餐上菜礼仪	174
三、西餐餐具的摆放和使用礼仪	174
四、西餐就餐礼仪	177
任务四 掌握自助餐会礼仪	179
一、安排自助餐会的礼仪	180
二、享用自助餐的礼仪	181
案例分析	182
项目总结	183
课后习题	183
实训题	184
项目八 职场礼仪	187
案例导入——不善交谈的王先生	188
任务一 熟悉求职与面试礼仪	188
一、求职准备	188
二、面试礼仪	191
任务二 熟悉办公室礼仪	193
一、办公室环境礼仪	194
二、办公室言谈礼仪	194
三、同事关系礼仪	195
案例分析	196
项目总结	196
课后习题	197
实训题	197
项目九 婚丧寿庆礼仪	199
案例导入——婚礼上的意外	200
任务一 熟悉婚礼礼仪	200
一、婚前准备	200
二、婚礼仪式流程礼仪	201
三、新郎、新娘礼仪	202
四、宾客参加婚礼的礼仪	203

任务二 熟悉祝寿礼仪.....204

 一、祝寿准备.....204

 二、祝寿仪式礼仪.....205

 三、参加祝寿的礼仪.....206

任务三 熟悉丧葬礼仪.....206

 一、丧葬的成因.....206

 二、丧葬的程序.....207

案例分析.....210

项目总结.....210

课后习题.....210

实训题.....211

参考文献.....213

项目一

礼仪概述

学习目标

- 了解礼仪的概念、起源和发展
- 掌握礼仪的作用和原则

引 子

“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁”，讲究礼仪能使人际关系更为和谐，能让社会生活更有秩序。随着现代社会人际交往的日益频繁，人们对社交礼仪的学习需求也日益增加。本项目将对礼仪和社交礼仪的基础知识，以及习得社交礼仪知识的途径进行介绍。

案例导入——问路

一个年轻人坐车去青海湖风景区旅游。天气炎热，他下车后走了很久还没到达目的地，且不知道自己距目的地还有多远。而这时，他已经感到口干舌燥、筋疲力尽。于是，他向从远处走来的一位老人问路：“喂，这里离青海湖还有多远呀？”老人冷冷地回了两个字：“无礼。”年轻人一听，心想：只有五里路了，再加把劲儿就到了。于是，他打起精神快速向前走去。

结果，这个年轻人走了好几个五里，仍不见青海湖的踪影，于是恼怒地骂起了那位老人。

问题：

老人为什么没有告诉年轻人到青海湖的距离？年轻人的哪些做法有失礼仪？

任务一 了解礼仪

一、礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中共同遵守的表示尊重、友好的行为规范和准则。礼仪作为一种行为规范，体现着对他人的敬意与尊重，要求人们自觉遵守社会公共道德，自觉尊重他人和尊重自己，自觉平等待人，自觉真诚守信，自觉注重仪表、谈吐等。

礼仪的内容非常丰富，具体表现在礼貌、礼节、仪表、仪式等方面。其中，礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的具体行为，如尊老爱幼；礼节是指人们在交往过程中表示尊重、问候、祝愿等的惯用形式，如握手等；仪表是指人的容貌、服饰、姿态等；仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动，如开业典礼等。

二、礼仪的起源和发展

（一）礼仪的起源

礼仪是人类文明的产物。从理论上讲，礼仪起源于为了维护“人伦秩序”、避免发生矛盾和冲突的一种需要。人类为了生存和发展，不得不以群居的形式生活在一起，在群居生活中，群居成员之间的关系必须妥善处理，例如，如何维持自然“伦理秩序”，如何进行劳动分工，如何分配食物等。这些由人们逐步积累和自然约定出的一系列的规则，就是

最初的礼。

从具体形式上讲,礼仪起源于原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动。这些活动是以祭天、敬神为主要内容的“礼”,是严格按照一定的程序和方式进行的,在历史发展中相应的规范和制度逐步完善,并最终产生了祭祀礼仪。随着对自然与社会关系认识的逐步深入,祭祀礼仪已不能满足人类日益发展的精神需要和现实关系调节需要。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为扩展到了各种人际交往活动中,进而产生了社会各领域的各种礼仪。



礼仪之邦

知识链接

握手礼的由来

在刀耕火种的年代,人类的祖先依靠群居打猎生存,到处都充满着危险。当不同部落的人相遇时,为了表示善意和友好,一方会向对方伸出一只手,且手心向上,以此表示自己手中没有石头或武器,而另外一方若也心怀善意,则会走上前摸摸对方伸出的手,以示友好。这种源于安全交往的需要而产生的动作沿袭下来,便发展成了今天的握手礼。

(二) 礼仪的发展

从历史发展的脉络看,礼仪在中国的演变经历了六个阶段,即萌芽与草创时期、形成时期、发展与变革时期、强化与衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期。

1. 萌芽与草创时期

原始社会中晚期至公元前 21 世纪是礼仪的萌芽与草创时期。这个时期内,人类逐渐开化,并在群体生活中逐步积累和约定出一系列秩序(具体表现为宗教礼仪和祭祀礼仪等),进而促进了原始礼仪雏形的形成。例如,当时的人们已经注意到尊卑有序、男女有别,在席位安排上,长辈在上、晚辈在下,男子在左、女子在右等。

2. 形成时期

夏、商、西周时期(公元前 21 世纪至公元前 771 年)是礼仪的形成时期。这个时期内,周朝五礼(即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)的确立代表着礼仪的基本形成。吉礼是指祭祀之礼;凶礼是指丧葬礼仪;军礼是指阅兵、出师等仪式;宾礼是指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;嘉礼是指婚礼、冠礼、饮食之礼、庆贺之礼等。

3. 发展与变革时期

春秋与战国时期(公元前 771 年至公元前 221 年)是礼仪的发展与变革时期。这个时期内,周朝的传统礼制出现了“礼崩乐坏”的局面,新的礼仪理论在孔子、孟子、荀子等思想家的推动下发展、革新。

4. 强化与衰落时期

从秦、汉朝至清朝末年（公元前 221 年至 1911 年）是礼仪的强化与衰落时期。这个时期的前期，尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪得到了强化；后期，随着清王朝政府的腐败和西方礼仪的传入，古代礼仪盛极而衰。

5. 现代礼仪时期

从辛亥革命以后至新中国成立（1911 年至 1949 年）是我国的现代礼仪时期。这个时期内，旧礼破新礼立，现代礼仪的帷幕被正式拉开，握手礼在中国逐渐流行。

6. 当代礼仪时期

新中国成立至今是我国的当代礼仪时期。这个时期内，我国的礼仪得到了全新的发展，各种现代礼仪逐渐规范并趋于完善。

任务二 掌握礼仪的作用和原则

一、礼仪的作用

礼仪作为一个社会、一个民族的道德规范的外化，从古至今无时无刻不在影响着人们的生活和工作。具体地讲，礼仪有以下几个方面的作用。

1. 有助于提高人们的自身修养

礼仪是一种高尚而美好的行为，它教人取义、向善、向美，通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不良的行为习惯，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。人们在按照礼仪规范行事的过程中心灵得到净化、情操得到陶冶、缺点得到匡正，从而使自身修养得以提高。



2. 调节人际关系

礼仪是人际交往的钥匙，是联络人们感情的纽带、沟通人际关系的桥梁，它对营造一个平等、团结、友爱、互助的新型人际关系环境发挥着不可小觑的作用。只有讲究礼仪，共同用礼仪来规范彼此的交际活动，才能更好地表达对对方的尊重之情，增进相互间的了解和友谊，进而形成和谐、良好的人际关系。

3. 净化社会风气，促进社会和谐

在社会生活中，礼仪是润滑剂和冷凝剂，使社会中的摩擦和冲突降低到最低点；同时礼仪还是一种和谐理念的外化，我们遵守并应用礼仪的同时就是在营造一种和谐的氛围，这种氛围使每一个生活在其中的人都能得到精神的洗礼，从而有助于净化社会风气，提升

个人乃至社会的精神品位,促进整个社会的和谐发展。

二、礼仪的原则

1. 自律原则

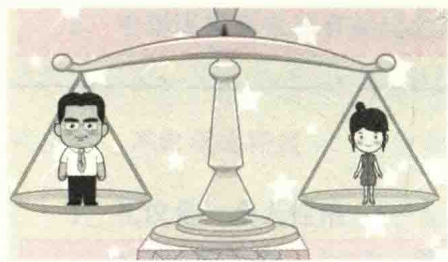
所谓自律原则就是自我约束,按照礼仪规范严格要求自己,知道自己该做什么,不该做什么。通过礼仪知识的学习和礼仪训练,使我们在心中树立起高尚的道德信念和行为准则,从而使我们获得内在的力量。

2. 遵守原则

在人际交往中,每一个人都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪规范自己在交往活动中的言行举止。遵守原则是对行为主体提出的基本要求,更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

3. 尊重原则

尊重原则是礼仪的基本原则。所谓尊重原则,首先是在自尊、自爱的同时,尊重他人的人格、劳动和价值,以平等的身份同他人交往;其次是尊重他人的爱好和情感,不强求他人按自己的爱好和志趣来生活、行事。古语云:“敬人者,人恒敬之。”它所表达的含义是:尊重应该是相互的。你尊重别人,别人自然会尊重你,你不尊重别人,你也就不会被别人尊重。



4. 平等原则

平等是人与人交往时建立情感的基础,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇。在人际交往中不能傲视一切,目空无人,更不能以貌取人,或以职业、地位、权势压人,而是应该时时处处平等谦虚待人,唯有如此,

才能结交更多的朋友。

5. 真诚原则

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心实意的友善表现。在交往过程中必须做到诚实守信、不虚情假意、不做作。

在社交场合中并非每个人都能具有优美的姿态、潇洒的风度、不凡的谈吐,但只要以真诚为原则,就能够得到他人的信任,赢得友谊。相反,如果一个人在与他人交往时口是心非、表里不一,即使其在礼仪方面做得无可挑剔,最终也不会得到别人的信任。

6. 宽容原则

宽容即容许别人有行动和判断的自由,对不同于自己或传统观点的见解的耐心、公正的容忍。宽容是一种较高的境界。一个宽容他人、理解他人、体谅他人的人,更容易博得



他人的爱戴和敬重。

7. 适度原则

所谓适度原则是指在应用礼仪时应把握好分寸,根据具体情况、具体情境行使相应的礼仪。例如,在与人交往时应不卑不亢;热情但不能谄谀;自尊但不能自负;坦诚但不能粗鲁;活泼但不能轻浮;谦虚但不能拘谨;老练持重,但又不能圆滑世故。

8. 从俗原则

从俗是指交往各方都应尊重相互之间的风俗和习惯,了解并尊重各自的禁忌。如果不注意禁忌,就会在交际中引起障碍和麻烦。由于国情、民族和文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人,自以为是。



【经典实例】

约翰逊访泰

20世纪60年代,美国总统约翰逊访问泰国。在受到泰国国王接见时,约翰逊毫无顾忌地跷起了二郎腿,脚尖正对着泰国国王,这在泰国是被视为侮辱的姿势,因此引起了泰国国王的不满。更为糟糕的是,约翰逊在告别时竟然用得克萨斯州的礼节紧紧拥抱了王后。在泰国,除了泰国国王外,任何人都不得触及王后,这就使泰国举国哗然。约翰逊访泰也成了涉外交往中的典型笑话。

案例分析

尊敬老人是中华民族的传统美德,也是当代青年理应遵守的礼仪规范。案例中,老人之所以没有告诉年轻人到青海湖的距离,是因为这个年轻人向老人问路时,没有丝毫的礼仪意识,因而老人只回答了一句“无礼”。谁知年轻人仍没有觉悟,以为距离青海湖只有“五里”路。

案例中年轻人的失礼之处表现在以下三个方面:第一,问路时没有任何称呼,对老人不尊敬;第二,问路后没有表示答谢,而是径直离去;第三,在没有顺利找到青海湖时,恼怒地骂了老人。