

【第二版】

现代

XIANDAI
LIYI
JICHU

●赵关印 主编

礼仪

基础

气象出版社

礼仪丛书

【 礼 仪 丛 书 】

现代礼仪 基础

主 编 赵关印

副主编 宋丰强

编 委(按姓氏笔划排列)

方小缙 刘华萍

宋丰强 宋文君

张洪海 弯河桩

赵 敏 赵关印

韩三奇

气象出版社

内 容 简 介

作为个人,您想做好本职工作赢得别人的尊重吗?

作为单位,您想树立良好的形象、以便更快发展吗?

本书向您介绍了现代礼仪的基础知识,重点讲述个人、机关、团体、服务行业在待人接物,迎来送往时应遵守的礼仪规范。书中还介绍了中外习俗常识,主要供涉外交往时参考。本书图文并茂、实用性较强,既可作为有关行业、部门、院校的教材,也可作为青少年和广大民众加强自身修养的读物。

图书在版编目(CIP)数据:

现代礼仪基础/赵关印主编;方小缙等编著,一北京:

气象出版社,2000.11 ISBN 7-5029-2387-X

I. 现… II. ①赵…②方… III. 礼仪—基本知识 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 77345 号

现代礼仪基础

(第二版)

赵关印 主编

责任编辑:李太宇 吴向东 终审:周诗健

封面设计:燕 童 责任技编:张 华 责任校对:李传槐

气象出版社 出版

(北京海淀区中关村南大街 46 号 邮编:100081)

北京市宏远兴旺印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所发行 全国各地新华书店经销

* * *

开本:850×1168 1/32 印张:10.125 字数:263 千字

2001 年 1 月第二版 2001 年 10 月第二次印刷

印数:5001~10000 册

ISBN 7-5029-2387-X/G · 0723

定价:16.00 元

再版序言

交往是人类社会的一种基本现象，一部人类发展史，从一定意义上说就是一部人类关系史。

人们在交往活动长期发展的过程中，形成了一种约束与指导人们交往行为的规范——礼仪。作为一种约定俗成的行为准则，一种协调人际关系乃至整个社会生活的无形的“法”——礼仪，是人类文明发展的结果，是社会文化的沉淀物。它可以从一定程度上反映出一个国家、民族和时代的文明程度。

我国是世界四大文明古国之一，文化发展源远流长。历史上，我们的祖先创造了一系列体现中华民族个性的礼仪形式。我国的礼仪曾为世界所称道，对亚洲特别是东南亚各国有着重大的影响，赢得了“礼仪之邦”的美誉，这是很值得我们自豪的。

现在，我国正处在一个腾飞的时代，改革开放是这个时代的主旋律。面对开放的世界、开放的社会，只有扩大人际交往，加强与周围世界的联系，才有利于人们的全面发展，有利于发展人们的创造精神和进取精神。因此，提高社交能力，是时代向我们每个人提出的要求。交往是一种艺术，交往的艺术性集中地体现在礼仪的规范之中。礼仪规范的核心内容就是文明与礼貌，这与社会主义精

167/14

精神文明建设的要求是一致的。因此,在新的形势下,开展礼仪研究,普及礼仪教育,继承传统礼仪中的合理成分,使之发扬光大,从而建立起一套反映新思想、新文化、新道德、新风貌的社会主义礼仪形式,这是精神文明建设的重要内容,是摆在我们面前的一项迫切任务。

目前,社会上关于礼仪的研究正逐渐兴起,有关这方面的论著也日益增多。赵关印等同志广采博纳、热心研究,编写出了《现代礼仪基础》一书,这对现代礼仪的理论研究是一种贡献。读过书稿,觉得它在体系结构方面比较合理,语言简明流畅,内容也丰富翔实,有一定理论深度,也注重了实用性,不失为一本介绍现代礼仪基础知识的优秀读物。

这本书出版后,受到人们的喜爱是完全可以预料的。一些学校把它作为教材使用,在青少年学生中广泛而系统地开展礼仪教育则尤令人倍感欣慰。所以,我热切地希望有更多的此类书籍问世,为社会的文明和进步,为人们生活得更加美好,作一些有益的工作。

我希望有更多的这类书籍问世,为社会主义两个文明建设作出贡献。

张 静*

2000年11月

* 张静为原河南省教育委员会副主任,郑州大学教授。

再版前言

随着改革开放浪潮不断高涨,人们的思想观念和生活习惯都发生了很大变化。社会生活的繁荣,使人与人之间的交往活动逐渐增多,随之,人们对礼仪方面的知识也产生了浓厚兴趣。

目前,有关礼仪的研究方兴未艾,各种文献越来越多,同时,礼仪已经开始作为一门课程被引入课堂,成为学生和有关行业人员学习的内容。有鉴于此,我们编写了一本《现代礼仪基础》讲义,在大、中专学校教学中试用。

此书出版后,不少朋友和学校都很感兴趣。有的学校放在图书馆向学生推荐;有的作为德育讲座材料发给学生;更有学校专门开设了“现代礼仪”课程,比较全面系统地开展礼仪教育,受到学生广泛欢迎。

今天此书再版,说明我们今天的社会是非常需要这一类书籍的,这种现象十分令人鼓舞。

本书是根据教学教材和实用手册双重需求编写的,主要意图是介绍有关礼仪的基础理论知识和实际应用规范。因此,本书既可以作为大、中专院校和职工培训的教材使用,也可以作为一般社会读者了解礼仪常识的读物。掌握礼仪知识,提高交际质量,在人际关系中塑造良好的个人形象,已经成为当前人们迫切的愿望。

如果这本书能满足人们的这种愿望有所助益,我们将感到莫大欣慰。

礼仪作为一门独立的学科,目前尚未形成完整的、为大家认同的体系。编写本书时,我们试图在理论框架的科学性方面做些努力。为此我们翻阅了一批近年来出版的这方面的论著,从中受到诸多启发。然而,就我们目前所构筑的这个理论框架所言,也还未能使人满意,仍然是一种尝试。下编中对各种专项礼仪的编著,主要是考虑到它的实用性,着意照顾指导实践的方便性,所以在体系上未免显得难如人意。但愿我们这种尝试对今后的著述产生一些借鉴作用。

本书由本人拟订编写提纲,组织分工,并撰写了八章内容。宋丰强、方小缙、刘华萍同志除各撰写一至三章外,对确定本书的体系、内容分类以及最后定稿都做了大量工作。张洪海、赵敏、宋文君、韩三奇和弯河桩同志,在这本书的撰写、修改中凝聚了他们大量心血。仇雨平同志为本书作了精美插图。

写作中,我们借鉴了大量文献资料中的观点和材料,因篇目很多,不能一一列举。谨此说明,并对有关人士表示衷心谢意!

我们的老师张静先生非常关心本书,不仅审阅了书稿,且欣然作序。北京外国语大学的李传槐教授对全书进行了审校。在此我们表示真诚的感谢!更要感谢气象出版社为本书给予的指导和支持!

由于我们水平所限,谬误和疏漏之处在所难免,祈望使用本书的同志及见到此书的各位专家不吝指正。

赵关印*

2000年11月18日

* 赵关印,原河南省商业学校校长,副教授。政府特殊津贴获得者。

目 录

再版序言

再版前言

上编 礼仪总论

第一章 礼仪的性质	3
1.1 礼仪及其相关的概念	3
1.1.1 什么是礼仪	3
1.1.2 相关概念	5
1.2 礼仪是一种社会规范	6
1.3 礼仪的特征	7
1.3.1 普遍性	7
1.3.2 地域性	7
1.3.3 继承性	8
1.3.4 阶级性	9
1.3.5 等级性	11
第二章 礼仪的起源和发展	12
2.1 礼仪的起源	12
2.1.1 礼仪的形成	12
2.1.2 礼仪的约定俗成	13

2.2 礼仪的演变	14
2.2.1 原始社会的礼仪	14
2.2.2 奴隶社会的礼仪	16
2.2.3 封建社会的礼仪	17
2.2.4 资本主义社会的礼仪	19
第三章 社会主义礼仪的原则与作用	21
3.1 礼仪的一般原则	21
3.1.1 遵守公德	22
3.1.2 尊人自尊	22
3.1.3 人人平等	23
3.1.4 注重仪表	24
3.2 社会主义礼仪的原则	24
3.2.1 遵守社会主义道德	25
3.2.2 顾全大局	25
3.2.3 相互尊重	26
3.2.4 真诚守信	27
3.3 社会主义礼仪的作用	27
3.3.1 促进社会主义精神文明建设	28
3.3.2 协调作用	28
3.3.3 教育作用	29
第四章 社会公德	31
4.1 社会公德的性质和特征	31
4.1.1 社会公德的性质	31
4.1.2 社会公德的特征	32
4.2 社会公德的基本要求	33
4.2.1 遵守秩序	34
4.2.2 讲究礼貌	34
4.2.3 仪表整洁	34

4.2.4 讲究卫生	35
4.2.5 尊老敬贤、礼让妇女	35
4.2.6 助人为乐	36
4.3 社会公德种种	37
4.3.1 行路	37
4.3.2 乘车	38
4.3.3 购物	38
4.3.4 观剧	39
4.3.5 看球	41
4.3.6 探望病人	42

中编 礼仪通则

第五章 风度与仪表	47
5.1 风度	47
5.1.1 气质	47
5.1.2 风度	51
5.1.3 女士、男士的性格特征	53
5.1.4 女士、男士应有的风度美	54
5.1.5 风度的培养	57
5.2 仪表	59
5.2.1 仪表的性质	59
5.2.2 仪表的意义	59
5.2.3 仪表的自然美	60
5.2.4 修饰美	61
第六章 举止	71
6.1 举止的性质和意义	71
6.2 几种主要的举止姿态	73
6.2.1 站姿	73

6.2.2 行姿	76
6.2.3 坐姿	78
6.2.4 蹲姿	86
6.2.5 手势	87
6.3 表情	90
6.3.1 目光	91
6.3.2 微笑	92
第七章 言谈	94
7.1 概说	94
7.1.1 言谈的性质、作用	94
7.1.2 言谈的原则	95
7.2 称谓	97
7.2.1 称谓的种类与用法	98
7.2.2 称谓使用中应注意的一些问题	100
7.3 常用礼貌语和禁忌语	101
7.3.1 常用礼貌语	101
7.3.2 窗口行业 50 句“服务忌语”	109
7.4 交谈中的礼仪	111
第八章 日常礼节	113
8.1 常用礼节	113
8.1.1 握手礼	113
8.1.2 鞠躬礼	115
8.1.3 其他礼节	115
8.2 方位礼节	118
8.2.1 古代方位观	118
8.2.2 现代方位观	119
8.3 介绍与名片	123

8.3.1 介绍	123
8.3.2 名片	125
8.4 馈赠	129
8.4.1 馈赠的原则	129
8.4.2 馈赠的种类	130
8.4.3 馈赠的技巧	131
8.4.4 收礼与回赠	133
第九章 通信礼仪	134
9.1 书信	134
9.1.1 书信的起源	134
9.1.2 书信的格式和写法	135
9.1.3 书信的种类	140
9.1.4 书信常用语	142
9.2 柬帖	143
9.2.1 柬帖的书写格式	143
9.2.2 柬帖的撰写和使用	144
9.2.3 常用的柬帖	144
9.3 文书	149
9.3.1 欢迎词、欢送词和答谢词	149
9.3.2 悼词	150
9.4 电话礼仪	151
9.4.1 接电话的礼仪	152
9.4.2 打电话的礼仪	152
9.4.3 电话交谈的礼仪	153
9.4.4 挂电话的礼仪	154

下编 专项礼仪

第十章 往来礼仪	157
-----------------------	------------

10.1	邀请与约会	157
10.1.1	邀请与约会概说	157
10.1.2	请柬	159
10.2	待客与作客	161
10.2.1	待客与作客的意义	161
10.2.2	待客	162
10.2.3	作客	166
10.3	欢迎和欢送	168
10.3.1	迎送的准备	168
10.3.2	迎接的程序	169
10.3.3	迎送应注意事项	170
第十一章	会议	171
11.1	大型会议的礼仪	171
11.1.1	会议的性质和种类	171
11.1.2	准备工作	172
11.1.3	会议过程	175
11.1.4	会外工作	178
11.1.5	与会人的礼仪	179
11.2	一般性会议的礼仪	181
11.2.1	例会	181
11.2.2	报告会	182
11.2.3	座谈会	183
第十二章	典礼仪式	184
12.1	典礼概述	184
12.1.1	典礼的意义和种类	184
12.1.2	典礼的准备	185
12.1.3	典礼的过程	186
12.2	庆典性礼仪	187

12.2.1 颁奖仪式	187
12.2.2 开幕(开业)式	189
12.3 事务性仪式	190
12.3.1 交接仪式	190
12.3.2 签字仪式	192
12.4 婚、寿、丧礼	194
12.4.1 婚礼	194
12.4.2 寿礼	197
12.4.3 丧礼	197
第十三章 宴会	199
13.1 宴会的种类与准备	199
13.1.1 宴会的作用	199
13.1.2 宴会的种类	199
13.1.3 宴会的准备	200
13.2 宴会中的礼仪	207
13.2.1 主人的礼仪	207
13.2.2 赴宴的礼仪	208
13.3 家宴	210
13.3.1 准备	210
13.3.2 待客	211
13.3.3 用餐	212
第十四章 聚会与舞会	214
14.1 集会	214
14.1.1 集会组织者的礼仪	214
14.1.2 集会参加者的礼仪	215
14.1.3 常见的集会	216
14.2 沙龙	218
14.2.1 沙龙的类型	218

14.2.2 沙龙的礼仪	219
14.3 新闻发布会	220
14.4 舞会	221
14.4.1 舞会的性质与作用	221
14.4.2 舞会组织工作	222
14.4.3 参加舞会注意事项	222
第十五章 商务礼仪	225
15.1 商务接待礼仪	225
15.1.1 接待工作的内容	225
15.1.2 接待工作的程序	226
15.1.3 接待工作的注意事项	229
15.2 商务拜访礼仪	229
15.2.1 拜访前的准备	229
15.2.2 与客户见面应酬礼仪	230
15.3 商务洽谈礼仪	232
15.3.1 洽谈人员应有的礼仪	232
15.3.2 商务洽谈语言礼仪	233
15.3.3 商务洽谈礼仪	237
15.4 工作会餐的礼仪	240
15.4.1 工作会餐的准备与主持	240
15.4.2 参加工作餐应注意的礼节	243
第十六章 售货员礼仪	245
16.1 概说	245
16.1.1 售货员礼仪的作用	245
16.1.2 售货员应有的素质	246
16.2 售货员的仪表举止	247
16.2.1 售货员的仪表	248
16.2.2 售货员的举止	251

16.3	售货员的语言	255
16.3.1	售货员语言的性质和要求	255
16.3.2	各售货程序语言	256
第十七章	旅游业礼仪	259
17.1	宾馆礼仪	259
17.1.1	宾馆服务员的仪表	259
17.1.2	宾馆服务员的语言技巧	261
17.1.3	宾馆服务员的面部表情	263
17.1.4	前厅服务员的礼仪	264
17.1.5	行李员的礼仪	265
17.1.6	前台服务员的礼仪	266
17.1.7	客房服务员的礼仪	267
17.2	餐厅服务员的礼仪	269
17.2.1	讲究礼貌	269
17.2.2	规范服务程序	270
17.2.3	西餐服务	272
17.3	导游员礼仪	274
17.3.1	导游员礼仪服务的作用	274
17.3.2	礼仪服务的原则	276
17.3.3	优秀导游员的条件	277
17.3.4	导游工作中的礼仪	279
第十八章	习俗常识	282
18.1	中国传统习俗	282
18.1.1	传统节日	282
18.1.2	寿诞庆贺	285
18.2	外国传统习俗	286
18.2.1	亚太地区传统习俗	286
18.2.2	欧美国家传统习俗	290

18.3	外国主要节日	295
18.3.1	圣诞节	295
18.3.2	情人节	295
18.3.3	愚人节	295
18.3.4	母亲节	296
18.3.5	父亲节	296
18.3.6	狂欢节	297
18.3.7	樱花节	297
18.3.8	啤酒节	297
18.4	中外主要禁忌	298
18.4.1	中国民俗禁忌	298
18.4.2	外国主要禁忌	300
18.5	结婚周年纪念	303
18.6	花木、宝石语言	304
18.6.1	花木语言	304
18.6.2	礼仪的宝石象征	306
18.6.3	礼仪的颜色象征	307