

21 世纪中等职业教育系列教材

实用礼仪

SHIYONG
LIYI

主 编 陈安萍
副主编 严正银



 安徽教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用礼仪 / 陈安萍主编. —合肥: 安徽教育出版社,
2007. 7

ISBN 978 - 7 - 5336 - 4592 - 2

I. 实… II. 陈… III. 礼仪—专业学校—教材 IV.
K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 101842 号

责任编辑: 陈龙银

装帧设计: 许海波

出版发行: 安徽教育出版社

地 址: 合肥市回龙桥路 1 号

邮 编: 230063

网 址: <http://www.ahep.com.cn>

经 销: 新华书店

排 版: 安徽飞腾彩色制版有限责任公司

印 刷: 合肥中德印刷培训中心印刷厂

开 本: 880 mm×1230 mm 1/32

印 张: 7

字 数: 160 000

版 次: 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 2 000

定 价: 12.00 元

发现印装质量问题, 影响阅读, 请与我社出版科联系调换

电 话: (0551) 2823297 2846176

前 言

礼仪是人类文化和精神财富的一个重要组成部分,它反映了人类社会的文明和进步。一个民族、一个国家的形象往往是通过民众的礼仪素养来体现的。为了让个体的形象、组织的形象和国家形象更美好,每个人都应该学习礼仪、重视礼仪。当前,随着我国社会主义物质文明建设的迅速发展,社会主义精神文明的建设也有了长足的进步。讲文明、懂礼仪、树新风是社会主义精神文明建设的一项重要内容。它已普遍受到社会各界的重视、支持和参与。因此,我们中职类学校的学生更应该由内而外地培养和提高自身良好的礼仪修养,以指导日常行为、调整人际关系、增强个人社会适应力并满足职业规范的要求。

本书从日常人际交往中礼仪的功用和礼仪修养入手,深入浅出地介绍了仪容仪表礼仪、仪态、语言礼仪、日常交际礼仪、用餐礼仪;同时又根据中等职业学校学生的培养目标,有针对性地介绍了校园礼仪,并从实践上指导学生掌握旅游服务工作岗位的各项服务礼仪规范。本书突出了中等职业学校的技能培养特点,具有较强的指导性、实用性和可操作性。

本书适合中等职业学校各类专业学生使用,尤其适合旅游服务类学校或专业作为通用教材,也可供高职院校和普通学校学生及广大的服务接待行业员工作为培训教材和自修用书,同

时它也是社会大众日常行为的礼仪指导手册。

《实用礼仪》由陈安萍主编,副主编为严正银。全书共分九章,其中第一章由天长职教中心严正银编写;第二、四、八、九章由马鞍山技师学院陈安萍编写;第三、六、七章由淮北工业学校高玲编写;第五章由铜陵工业学校高阳编写。

每章内容的前面都有本章的学习指导,包括“学习目标”(分“知识目标”和“能力目标”)、“重点内容”和“学习方法”介绍;每章内容之后都有“特别提示”、“思考题”和“实训题”,以拓展和巩固所学内容。全书由陈安萍修订目录并统稿。

本书在编写的过程中,借鉴、参考了国内不少专家学者在礼仪方面的专著,并引用了有关资料,同时也从互联网上获取了一些资料。谨此说明,并向有关专家学者致以深深的谢忱!

由于编写时间仓促,编写水平有限,难免有不足之处,恳请广大读者提出宝贵意见,我们会进一步修订完善。

本书编写组

目 录

第一章 礼仪的概述

第一节 礼仪的形成与发展	1
一、礼仪的起源	1
二、礼仪的发展	2
第二节 礼仪的内涵及特征	4
一、礼仪的含义	4
二、礼仪的特征	5
第三节 礼仪的功能和作用	7
一、礼仪的功能	7
二、礼仪的作用	8

第二章 礼仪修养

第一节 礼仪修养的含义和培养途径	12
一、礼仪修养的含义	12
二、礼仪修养的培养途径	13
第二节 礼仪修养的基本原则	14
一、尊重原则	15
二、遵守原则	16
三、适度原则	17
四、自律原则	18
五、真诚原则	18

六、谦虚原则	19
第三章 仪容仪表礼仪	
第一节 仪容礼仪	23
一、妆饰	23
二、发饰	29
第二节 仪表礼仪	33
一、着装原则	33
二、服饰的搭配	39
三、领带的礼仪	44
四、穿着的禁忌	47
第三节 佩饰礼仪	49
一、饰品的种类	49
二、佩饰的原则、方法	49
第四章 仪态礼仪	
第一节 仪态的基本要求	57
一、仪态的含义	58
二、仪态的基本要求	58
第二节 举止风度	65
一、举止风度的具体表现	66
二、举止风度的礼仪要点	66
第五章 语言礼仪	
第一节 礼貌用语	75
一、礼貌用语的概念和作用	75

二、礼貌用语的基本特点	77
三、礼貌用语的基本要求	79
第二节 称呼礼仪和问候礼仪	80
一、称呼礼仪	80
二、问候礼仪	83
第三节 谈话的礼节	86
一、创造良好的谈话气氛	86
二、谈话的原则和技巧	87
三、谈话时注意的问题和禁忌	89
第四节 电话礼仪	90
一、电话礼仪的概念和类型	90
二、打电话的基本礼仪	91
三、打电话的礼节	93
四、接电话的礼节	95
第六章 生活礼仪	
第一节 家庭生活礼仪	102
一、家庭礼仪的特点	102
二、家庭礼仪的内容	103
第二节 出行礼仪	113
一、行路礼仪	114
二、乘车礼仪	116
第三节 公共场所礼仪	121
一、公共场所礼仪的原则	121
二、公共场所的礼仪规范	121
三、不同场所的礼仪规范	125

第四节 邀请和接待客人的礼仪·····	129
一、邀请礼仪 ·····	129
二、待客的礼仪 ·····	135
第五节 拜访和做客的礼仪·····	140
一、时间的选择 ·····	140
二、着装的要求 ·····	141
三、做客礼仪 ·····	144
四、告辞礼仪 ·····	147
五、馈赠礼节 ·····	148
 第七章 校园礼仪	
第一节 学生礼仪·····	159
一、仪容仪表 ·····	159
二、行为举止 ·····	162
三、言语谈吐 ·····	167
第二节 课堂礼仪·····	172
一、课前准备 ·····	172
二、课堂礼仪 ·····	173
三、课间礼仪 ·····	177
第三节 校园生活礼仪·····	177
一、食堂礼仪 ·····	177
二、阅览室礼仪 ·····	179
三、宿舍礼仪 ·····	180
 第八章 服务礼仪规范	
第一节 仪容仪表规范·····	183

一、仪容仪表的基本要求	184
二、注重仪容仪表的意义	185
三、微笑服务规范	186
第二节 礼貌服务用语规范	187
一、称呼礼节	187
二、应答礼节	188
三、礼貌服务用语的基本形式	188
四、礼貌服务用语的基本要求	189
五、常用文明礼貌用语	190
第三节 服务礼仪规范	192
一、迎宾服务礼仪规范	192
二、行李服务礼仪规范	192
三、总台接待礼仪规范	193
四、客房服务礼仪规范	194
五、餐厅服务礼仪规范	195
六、商场服务礼仪规范	199
七、导游服务礼仪规范	200
第九章 餐饮礼仪	
第一节 中餐礼节	204
一、入席次序	205
二、就餐礼仪	205
三、餐具的使用礼仪	206
第二节 西餐礼仪	207
一、仪表仪态礼仪	207
二、西餐就餐礼仪	208

第三节 其他餐饮礼仪.....	209
一、饮茶礼节	209
二、饮咖啡的礼节	210
三、饮酒的礼节	210
主要参考资料.....	213

第一章 礼仪的概述

{ 知识目标 }

1. 通过学习,理解礼仪是人类社会在长期交往实践过程中形成的一种行为准则。
2. 了解礼仪在社会实践中所处的重要地位。
3. 掌握礼仪的概念、特征、作用。

{ 重点内容 }

1. 礼仪的含义与特征。
2. 礼仪的功能与意义。

{ 学习方法 }

1. 小组讨论法。
2. 举例分析法。

第一节 礼仪的形成与发展

一、礼仪的起源

礼仪是伴随着原始宗教的产生而产生的,有了原始的宗教,

就有了原始宗教的祭祀活动形式,就形成了人类最初的礼仪。当时的社会生产力水平极其低下,生存条件恶劣,原始先民在生活的实践中,发现许许多多千变万化的自然现象对自己的生活有很大的影响。如由雷击引发的森林火灾既可能将自己和家人烧死,又会烧死动物,为他们提供熟食,但人们又无法掌控它。所以当时的人类对这些自然现象充满了神秘感和畏惧感,在这种情况下,他们除了采用积极的方法抵御各种外界的威胁之外,还采用消极的方法来求得自身的安全,这就是他们把这种万事万物的存在归纳为超自然的力量。于是他们就想象出各种各样的神灵,并通过祭祀这一形式来表达敬畏之情,这样原始宗教就产生了,如万物有灵论、图腾。

在中国历史的发展中,人们先是对神秘不可知的自然界的敬畏和祈求,后来又扩展到人类身上,转移到那些在与自然界争斗过程中作出贡献的先哲。如大禹治水三过家门而不入成为流传千古的佳话;如对君王的称谓;如古代典籍中,龙被描绘成有鹰的爪子、蛇的身体、鱼的鳞甲、鹿的头,而活动于海陆空三维空间是一种龙图腾。随着人类社会生活的发展,人们表达敬畏的活动日渐增多,而这些活动仪式实际上是与各种不同的礼仪要求联系在一起的,这些礼仪要求逐渐形成固定的模式,而这种固定的模式最终形成礼仪规范。

二、礼仪的发展

(一)礼仪的初始阶段

人类学家推断,早在 25000 年,中国人的祖先就实行了埋葬死者撒赤矿粉的原始宗教形式。山顶洞人的葬制和随葬品说明了在埋葬时已有一定的礼仪形式了。

炎黄时期,礼仪已逐渐规范,这一时期是原始社会后期,反映在礼仪上,也是由氏族礼仪向阶级社会礼仪过渡的时期。

尧舜时代依据国家雏形,据记载,那时礼仪的系统已经较为严密了,延续至今的礼仪,如拜、揖、拱手,等等,已广泛运用于社交活动中了。据史书记载,那时的为官者必须“五典”完美。“五典”指父母、母慈、兄友、弟恭、子孝等五常,或说父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。

(二)礼仪的形成发展阶段

礼仪大约形成于夏商周三代,此时中国已进入了奴隶制社会,奴隶主为了维护和巩固自己的阶级地位,便制定了比较完整的国家礼仪和制度,确定了崇古重礼的传统。

周代以后还完成了礼仪方面的重要著作——《周礼》、《仪礼》、《礼记》,这三部书总称“三礼”。到春秋战国时,三代之礼在许多场合废而不行。于是许多新兴阶级又开创符合自己利益和地位的新礼,以孔子、孟子、荀子为代表的思想家系统地阐述了礼的起源本质等,第一次从理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范和义务。

到了封建社会,礼仪的思想成了封建统治阶级的统治工具,如“三纲五常”,它确实起到了规范人们的行为、维护社会安定的重要作用,使历史上出现了路不拾遗等良好的风俗,但又妨碍人类个性的发展。人类不平等交往,成为人类思想自由的精神绳索,已不适应生产力的发展。辛亥革命的爆发等一系列的历史事件,导致了新文化运动的全面推行。新文化运动是近代中国一场彻底的思想启蒙运动,使中华礼仪走上新生的道路。

(三)现代礼仪阶段

我国现代礼节是在辛亥革命以后,尤其是新中国成立以后形成的。它以科学精神、民主思想、现代生活为基础,剔除了封建思想,表现了新的社会关系和时代风貌。如1990年的《国旗法》对升挂和使用国旗作了详尽的规定。每天迎着初升的太阳,在天安门广场举行的升旗仪式成为全中国人民心目中最庄严的礼仪活动之一。

礼仪与社会制度、人民文化素质、道德都有密切的关系。在特定的社会历史条件下,礼仪以它不同的内涵和形式,发挥着调节人际关系、使社会保持一定合理秩序的重要作用。那么在改革开放的中国,我们学习和借鉴西方的礼仪使之也纳入了现代礼仪,它也将有效地规范人们的言行。

第二节 礼仪的内涵及特征

一、礼仪的含义

我国是一个具有五千多年历史的文明古国,以“礼仪之邦”著称于世,而我国人民也以讲文明礼貌著称于世。礼仪成为一个民族道德修养和文明程度的外在表现。礼仪的本意是“敬神”而举行的各种仪式。《说文解字》中对“礼”的解释是“礼,覆也,所以事神致福也”。《辞海》中解释是“礼,本谓敬神,引为敬人”。汉字的繁体字“禮”就是用“豐”(祭祀用品)表示“敬”的意思。它后来成为维护统治阶级的基本制度和规范。礼指的是礼的仪

式、礼节。礼仪由礼而生,有合乎礼的规范。

我们说的礼仪是指人类在共同生活和交往中逐渐形成的并固定下来而共同遵循的道德行为规范。它是人们在长期社会生活中、在风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的言行、程序、方式、风度等。

礼仪规范表现在礼貌、礼节、仪式、仪表等方面。

礼貌是指人与人之间在交往交际过程中相互表示尊重与友好的行为规范。

礼节是指人们在交往、交际场合中,相互表示礼貌的具体表现形式,如握手、献花等。

仪式是指在一定场合举行的具有专门规定的形式和程序的规范活动,如欢迎仪式、签字仪式等。

礼仪是礼貌和节节的综合,是礼节和仪式的统称。对个人来说它是一个人的思想水平、文化修养、交际能力的外在表现;对社会来说它是精神文明建设的重要组成部分,是社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。

二、礼仪的特征

(一)民族性

由于各个民族的文化传统和心理特征并不相同,所以各个民族和地区的礼仪在形式上以及某种礼仪方式上代表的意义都存在不同之处。同一形式在不同民族也可能代表不同意义。在美国家庭,子女可直呼父母的名字;而在中国却被认为是无礼的表现。在西方的婚礼上,新娘穿白色的婚纱,象征女性的纯洁;而在中国很多时候却要穿红色的礼服,表示喜庆。礼仪形式的形成与文化传统、道德观念有着直接的关系,礼仪的民族性特征

非常明显。

(二)规范性

礼仪是人们在交际场合待人接物时遵守的行为规范,这种行为规范约束着人们的言谈举止,使之合乎礼仪。《礼记》中写道:人无礼不生,事无礼不成,国无礼则不宁。就是说如果没有公共的道法和礼仪,人们就无法正常生活,社会就毫无秩序,国家就会不安宁,社会就无法正常运转。一般来说,社会的文明程度越高则社会全体居民共同遵守的礼仪所占有的比重就越大。

(三)多样性

礼仪与每个人都有关系,涉及到人们生活的方方面面。表达不同的意义,有不同的礼仪,每个人在不同的场合扮演不同的社会角色。比如一个学生,在家庭中是父母的子女;在学校是老师的学生;在购物时是一名消费者;在医院是一名患者。为人子女要孝顺父母,为学生者要尊敬师长、认真学习等。各种场合及不同职业要求的礼仪不一样。由此可看出,礼仪规范是多种多样的,是丰富多彩的。

(四)时代性

一个国家、一个民族的礼仪形式,通常会长时间地流传下去。当然,礼仪与其他事物一样,他的不变性是相对的。它作为一种人际交往的形式,在继承传统的同时,又会随时代的发展而发展。例如,在封建时代,跪拜礼很是盛行,但是它是一种虚假的行为,双方毫无感情交流。正因为它妨碍了人们之间进行平等的人际交往,缺乏人们之间的相互尊重,因而逐渐被社会所淘汰了。在现代社会,握手礼、鞠躬礼等已成为便于人们交往,同时又能表达人们之间相互尊重的新的仪式。所以对于既往的礼仪遗产不应当食古不化,全盘沿用,而应在继承中发展。

第三节 礼仪的功能和作用

一、礼仪的功能

(一)形象塑造的功能

人们在交往交际过程中,问候、行礼、介绍、致意、言欢、告别等都有诸多礼仪。而礼仪修养能由内而外地体现在一个人的仪容仪表、仪态举止、言语谈吐和气质风度等方面,尤其是在人们的交往之初,会给别人留下深刻的第一印象。因此,我们在社交场合,首先应该注重自己外在的礼仪修养,注意外表的修饰、言辞的文雅、举止的得体,这样才能赢得别人的尊重和好感,给人以绅士、淑女的印象。

(二)感情联络的功能

礼仪有助于人际交往,是人们情感交流的纽带。《礼记》中有一句话:入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。人们在交往交际过程中,不可避免会产生各种矛盾,而要解决矛盾,协调人际关系,其中重要的就是运用礼仪方式,以消除交往中的各种障碍。例如1966年非洲某集团访华,在一次协议签字仪式上,当宾主举酒杯祝贺时,周总理发现对方略有迟疑,他立即明白过来,对对方说做做样子就行了。事后,他指出这是伊斯兰教国家,人们不习惯喝酒,可以上白开水。周总理这种做法,让外国人感到了尊重友好,达到了处理好人际关系的目的。所以注重礼仪有助于建立人们之间的互相尊重、友好的新型人际关系,它