

高等院校旅游教材

# L 礼仪实训教程

LIYISHIXUNJIAOCHENG

陈福义 覃业银◎主编



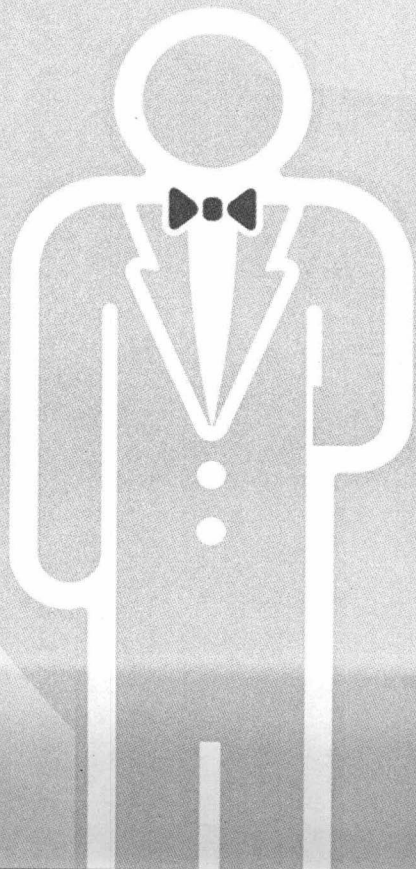
中国旅游出版社

高等院校旅游教材

# 礼仪实训教程

## LIYISHIXUNJIAOCHENG

陈福义 覃业银 © 主编



中国旅游出版社

责任编辑：谭燕  
责任印制：冯冬青  
封面设计：润地文化

---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

礼仪实训教程/陈福义, 覃业银主编. -北京: 中国旅游出版社, 2008.3

ISBN 978-7-5032-3408-8

I. 礼… II. ①陈…②覃… III. 礼仪-高等学校-教材  
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 019380 号

---

**书 名：**礼仪实训教程

**主 编：**陈福义 覃业银

**出版发行：**中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cnta.gov.cn](mailto:cttp@cnta.gov.cn)

发行部电话: 010-85166507 85166517

**排 版：**北京中文天地文化艺术有限公司

**经 销：**全国各地新华书店

**印 刷：**北京市朝阳区小红门印刷厂

**版 次：**2008年3月第1版 2008年3月第1次印刷

**开 本：**720毫米×970毫米 1/16

**印 张：**18.75

**印 数：**1-5000册

**字 数：**310千

**定 价：**30.00元

**I S B N** 978-7-5032-3408-8

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换



## 前 言

礼仪是一定社会关系中，人们在社会交往活动中为律己敬人而约定俗成、共同认可的行为规范、处世准则和道德标准。礼仪是人类文化的积淀、社会进步的体现、人们心灵美的表达、生活习俗的反映和社会文明程度的标志，是世界各民族几千年来共同创造、共同享有的文化积累和精神财富。礼仪实质上是个人内在修养、思想品德、文化素质和交际能力的外在表现；是尊重恭敬他人的表现形式和行为技巧；是一个人立身处世的根本、塑造形象的良方、赢得人脉的法宝和竞争取胜的利器。古人云：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心有修则心泰”，十分深刻地阐明了礼仪作为人类历史发展中形成的一种文明文化，是一个人乃至一个家庭、一个民族、一个国家进步和发展的需要。

中国自古以来就是一个讲究礼仪的国家，素以“礼仪之邦”著称于世。中华民族璀璨的礼仪文化源远流长，几千年礼仪文明的积淀，形成了内容广泛、体系完整的礼仪思想、礼仪规范和礼仪准则，文明礼貌的传统美德早已深深地融入中华儿女的民族性格和文化心理，成为民众的处世态度、行为准则和道德规范。礼仪作为中华民族文化的内核和基本内容，深刻地影响着现代中国人的生活和工作，有力地推动了中华民族社会文明的发展。

礼仪修养是人类文明的标志之一。礼仪修养的实质是要求人们通过不断的自我锻炼、自我养成和自我提高，全面提升自己待人接物、为人处世的素养。然而礼貌、礼节是一个人内心世界的外在表现和真情实感的自然流露，是一种实践性的艺术和学问，温文尔雅的仪表风度和文明高雅的行为举止绝不是一朝一夕的学习和简单的模仿所能得到的，必须经过长期的学习、积累和反复的实践、体验，才能真正掌握其精髓。《礼仪实训教程》的编写出版旨在为人们学习礼仪知识提供基本素材，意在希望能进一步丰富礼仪方面的读物。本书编写过程中，力求做到内容的系统性、完整性、创新性、实用性和可操作性，但限于我们的水平，这一目的可能难以充分实现。然而，只要人们从书中能得到一



点收获，我们就足以自慰了。

在本书编写过程中，我们参阅了许多同志的论著、文献、资料，吸收和借鉴了他们最新的研究成果，除去书后开列的参考书目外，还有其他的论著恕不一一列出。在此，我们向所有这些论著的作者表示真诚的谢意。

在本书编写过程中，我们得到中国旅游出版社的大力支持和热情帮助，在此致以衷心的感谢。

本书是集体智慧的结晶，参加编写的人员及具体分工如下：陈福义编写第一、二、三章，覃业银编写第四章，陈福义、卢伟编写第五章，张铭晋编写第六章，戴春芳编写第七章，宋颖编写第八章，曾华编写第九章，易斌编写第十、十一章，李玲编写第十二章，卢伟编写第十三章。全书由陈福义、覃业银负责编写提纲和统稿定稿。书中大部分插图由宋颖、周威负责组织拍摄。

限于编者的学术水平和实践经验，书中不妥之处在所难免，诚恳欢迎广大读者批评指正。

陈福义 覃业银

2007年10月

前 言	1
第一章 绪论	1
第一节 礼仪概述	1
一、礼仪概念	1
二、礼仪内涵	2
三、礼仪修养	3
第二节 礼仪的形成和发展	4
一、中国礼仪的形成和发展	4
二、欧美礼仪的形成和发展	8
三、中国礼仪与欧美礼仪的差异	9
第二章 仪容礼仪	13
第一节 面部修饰	14
一、面部修饰原则	14
二、面部化妆礼仪	18
三、面部修饰化妆的基本程序	18
四、美容化妆训练	21
第二节 面部重点部位的修饰	22
一、眼部化妆	22
二、眉形美化	25
三、唇形美化	27
四、发型修饰	29
第三章 仪态礼仪	32
第一节 姿态礼仪	33
一、站姿礼仪	33
二、坐姿礼仪	36
三、蹲姿礼仪	42
四、走姿礼仪	46
五、手姿礼仪	50
六、举止行为礼仪	55

# 目 录

## CONTENTS

①

礼  
仪  
实  
训  
教  
程

LIYI SHIXUN JIAOCHENG

# 礼仪

实训教程

LIVI SHIXUN JIAOCHENG

## 目录 CONTENTS

2

第二节 表情礼仪 .....	55
一、眼神礼仪 .....	56
二、笑容礼仪 .....	57
第四章 服饰礼仪 .....	60
第一节 服饰礼仪的原则 .....	60
一、TPO 原则 .....	61
二、整体协调原则 .....	63
第二节 服饰礼仪的要求 .....	71
一、男士着装礼仪要求 .....	72
二、女士服饰礼仪要求 .....	75
第五章 社交礼仪 .....	79
第一节 见面礼仪 .....	80
一、问候与致意礼仪 .....	80
二、见面行礼礼仪 .....	81
三、介绍礼仪 .....	88
四、名片礼仪 .....	91
五、称呼礼仪 .....	92
第二节 拜访、接待礼仪 .....	94
一、拜访礼仪 .....	94
二、接待礼仪 .....	97
第三节 赠受礼仪 .....	98
一、赠受原则 .....	99
二、礼品选择 .....	100
三、赠受艺术 .....	101
第四节 交谈礼仪 .....	102
一、交谈的礼仪规范 .....	102
二、交谈的基本技巧礼仪 .....	104
第五节 舞会礼仪 .....	106
一、舞会组织者礼仪 .....	106
二、舞会参加者礼仪 .....	108

第六章 餐饮礼仪	112
第一节 中餐礼仪	113
一、中餐餐桌摆设及席位安排礼仪	113
二、中餐餐桌餐具摆列礼仪	116
三、中餐上菜礼仪	116
四、中餐摆菜礼仪	118
五、中餐就餐席间礼仪	118
第二节 西餐礼仪	120
一、西餐餐具的使用	120
二、西餐餐具的摆设	121
三、西餐席次的礼仪	122
四、西餐上菜礼仪	122
五、西餐分菜礼仪	124
六、西餐用餐礼仪	125
七、西餐用餐禁忌	127
第三节 宴请礼仪	127
一、宴请的类型	128
二、宴请者礼仪	130
三、赴宴者礼仪	131
第七章 职场礼仪	135
第一节 求职面试礼仪	135
一、求职见面礼仪	135
二、自我介绍礼仪	138
三、应答礼仪	139
四、告别礼仪	142
五、试后礼仪	143
第二节 办公室工作礼仪	143
一、职场行为礼仪	143
二、电话礼仪	149
三、会议礼仪	152

# 目 录

## CONTENTS

3

礼  
仪  
实  
训  
教  
程

L I Y I   S H I X U N   J I A O C H E N G



# 目 录

## CONTENTS

4

第八章 商务礼仪	160
第一节 商务接待礼仪	161
一、接待原则	161
二、接待礼节	162
三、接待基本程序	163
第二节 商务拜访礼仪	166
一、拜访前的准备	166
二、拜访中的礼仪	166
第三节 商务洽谈礼仪	168
一、洽谈礼仪的基本原则	168
二、洽谈会的准备	170
三、洽谈过程中的礼仪规范	172
第四节 商务庆典礼仪	174
一、商务庆典的准备工作	174
二、商业庆典的程序	177
三、参加庆典的礼仪	178
四、签订协约的礼仪	179
第九章 旅游服务礼仪	182
第一节 饭店服务礼仪	182
一、前厅服务礼仪	182
二、客房服务礼仪	189
三、餐厅服务礼仪	193
第二节 旅行社服务礼仪	196
一、咨客接待礼仪	196
二、导游服务礼仪	198
三、旅游汽车司机服务礼仪	201
第十章 宗教礼仪	203
第一节 佛教礼仪	204
一、称谓礼仪	204
二、服饰礼仪	205

# 目 录

## CONTENTS

5

三、饮食礼仪·····	205
四、日常礼仪·····	206
五、佛事礼仪·····	206
六、入寺礼仪·····	207
七、主要节日·····	208
八、葬仪·····	209
第二节 伊斯兰教礼仪·····	210
一、称谓礼仪·····	210
二、服饰礼仪·····	210
三、饮食礼仪·····	211
四、日常礼仪·····	211
五、宗教实践仪式·····	212
六、入寺礼仪·····	213
七、主要节日·····	213
八、殡礼·····	213
九、婚俗礼仪·····	214
第三节 基督教礼仪·····	214
一、称谓礼仪·····	214
二、饮食礼仪·····	214
三、日常礼仪·····	215
四、宗教仪式·····	215
五、进教堂礼仪·····	216
六、主要节日·····	217
七、婚配礼仪·····	218
第四节 道教礼仪·····	218
一、称谓礼仪·····	218
二、见面礼节·····	219
三、道教宗教活动礼仪·····	219
四、入道观礼仪·····	219
五、主要节日·····	220

# 礼仪

实训教程  
LIYI SHIXUN JIAOCHENG

## 目录 CONTENTS

6

第十一章 民族民俗礼仪	221
第一节 习俗礼仪	221
一、满族	222
二、朝鲜族	222
三、蒙古族	223
四、藏族	225
五、回族	226
六、维吾尔族	226
七、壮族	227
八、苗族	228
九、土家族	228
第二节 禁忌信仰	228
一、满族	229
二、朝鲜族	229
三、蒙古族	229
四、藏族	230
五、回族	230
六、维吾尔族	230
七、壮族	231
八、苗族	231
九、土家族	232
第十二章 国际礼宾礼仪	233
第一节 迎送礼仪	234
一、官方迎送礼仪	234
二、非官方迎送礼仪	237
第二节 会见与会谈礼仪	238
一、会见礼仪	238
二、会谈礼仪	240
第三节 几种常见的礼宾仪式礼仪	241
一、签字仪式礼仪	241
二、开幕式礼仪	244

三、授勋仪式礼仪·····	244
第四节 礼宾次序和国旗悬挂礼仪·····	245
一、礼宾次序礼仪·····	245
二、国旗悬挂礼仪·····	247
第十三章 国外习俗礼仪·····	254
第一节 社交礼仪·····	255
一、日本·····	255
二、韩国·····	256
三、新加坡·····	257
四、英国·····	257
五、法国·····	258
六、德国·····	260
七、美国·····	260
八、澳大利亚·····	261
九、俄罗斯·····	261
十、加拿大·····	262
第二节 服饰礼仪·····	263
一、日本·····	263
二、韩国·····	263
三、新加坡·····	263
四、英国·····	264
五、法国·····	264
六、德国·····	264
七、美国·····	265
八、澳大利亚·····	265
九、俄罗斯·····	265
十、加拿大·····	266
第三节 餐饮礼仪·····	266
一、日本·····	266
二、韩国·····	268
三、新加坡·····	268

# 目 录

## CONTENTS

7

礼  
仪  
实  
训  
教  
程

L I Y I   S H I X U N   J I A O C H E N G

# 目录

## CONTENTS

8

四、英国	269
五、法国	269
六、德国	270
七、美国	270
八、澳大利亚	271
九、俄罗斯	271
十、加拿大	272
第四节 婚恋礼仪	272
一、日本	272
二、韩国	273
三、新加坡	273
四、英国	273
五、法国	274
六、德国	274
七、美国	275
八、澳大利亚	275
九、俄罗斯	276
十、加拿大	276
第五节 禁忌礼仪	277
一、日本	277
二、韩国	278
三、新加坡	278
四、英国	279
五、法国	280
六、德国	280
七、美国	281
八、澳大利亚	281
九、俄罗斯	281
十、加拿大	282
参考文献	284



# 第一章 绪 论

## 学习目的

- 掌握礼仪、礼貌、礼节、仪式的概念及其关系
- 熟悉礼仪修养的重要性及如何进行礼仪修炼
- 了解中国礼仪的形成与发展进程
- 了解中国礼仪与欧美礼仪的差异

## 学习内容

- 礼仪概述  
礼仪概念；礼仪内涵；礼仪修养
- 礼仪的形成与发展  
中国礼仪的形成和发展；欧美礼仪的形成和发展；中国礼仪与欧美礼仪的差异

## 第一节 礼仪概述

### 一、礼仪概念

礼仪是一定社会关系中，人们在社会交往活动中为律己敬人而约定俗成、共同认可的行为规范、处世准则和道德标准。礼仪实质上就是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成的，是一个施礼者与受礼者相互表示礼貌的情感互动的系统的完整的过程。礼仪是人们为人处世的行为准则；是个人内在修养和素质的外在体现；是尊重、恭敬他人的表现形式和行为技巧；是个人立身处世的



根本、塑造形象的良方、赢得人脉的法宝和竞争取胜的利器。一个团体、一个个人礼仪修养的程度，是衡量其道德水准、综合素质高低的重要标准。一个民族礼仪水平的高低，是反映其政治、经济、文化水平的重要标志。礼仪是人类文明的重要组成部分，是世界各民族几千年来共同创造、共同享有的宝贵文化积累和精神财富。

“礼仪”一词出自《诗经》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度”。在《诗经》和《周礼》中，“礼仪”特指典章制度和法则规范。《辞源》中道：“礼仪，乃行礼之仪式也”。可见，礼仪属于道德范畴，是礼节准则和仪式的总称，包括“礼”和“仪”两个部分。礼是仪的本质，仪则是礼的外在表现。

礼作为一个抽象的概念，在汉语中本意为“敬神”，后引申为敬人。新版《辞海》注释道：“礼，本指敬神，引申为表示敬意的统称；为表敬意或表隆重而举行的仪式；泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范等。”仪在《说文解字》中道：“仪，度也”。本义为法度准则、典范的意思，后引申为礼节、仪式和仪表。

## 二、礼仪内涵

礼仪既是社会交往规范和道德规范的组成部分，又是人际交往中用以沟通思想、交流感情、表示意愿、促进了解的有效形式。它所体现出来的本质是尊重人、体贴人。它向人们传递的是友好的信息。礼仪是人类文化的沉淀、社会进步的体现、人们心灵美的表达和人类文明的标志，是一个人思想素质、文化素质、道德素质和交际能力的外在表现，是一个社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。

礼仪作为人类社会活动的行为规范和社交活动中应遵守的行为准则，实际上包含礼节、礼貌、仪式三层含义。

“礼节”一词出自《荀子·非十二子》：“遇友则修礼节辞让之意。”礼节是人们日常生活，特别是交际场合中，相互表示尊敬友好的形式和外在行为规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。各国各民族都有自己的礼节，不过各自的礼节又有所不同，而且又不是一成不变的，它是随着时代的进步而发生变化的。如中国古代的作揖礼、跪拜礼、拱手礼、道万福礼，当今世界各国通行的握手礼、鞠躬礼，欧美盛行的拥抱礼、亲吻礼，东南亚诸国的双手合十礼等，都是礼节的表现形式。因此，在社会交往中，应该尊重各国各民族的礼节和风俗习惯。

“礼貌”一词出自《孟子·告子下》：“迎之致敬以有礼，则就之，礼貌



衰，则去之”。《辞海》将礼貌解释为：“对人恭敬和顺从的仪容。”礼貌包括礼貌行为（一种无声语言）和礼貌语言（一种有声语言），是指人们在日常交往中，相互表示敬重和友好的品质素质和行为准则。它是时代风尚、道德规范和文明程度的重要标志之一，是人的文化层次、文化教养、品德修养程度的体现。礼貌主要表现在人的仪容、仪表、仪态等方面。讲究礼貌要求人们在社会交往中要严于律己，宽厚待人，热情友好，和善温馨，“温良恭俭让”；仪表端庄，举止得体，待人接物落落大方。

仪式是一种较为正式的礼节形式，它表示对所含内容的重视程度。在举行仪式时，要遵循严格的规范和程式。依照不同的目的，仪式可分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。

在现代社会，礼节、礼貌、仪式可以有效地展现施礼者和还礼者的学识、修养、风度、魅力、道德水平，体现一个人对社会、对他人的认知水平、敬重程度。礼节、礼貌、仪表虽然都是人们在交往中相互表示敬重和友好的礼仪表现，但三者既有各自的特殊含义和要求，其侧重点有所不同，又相互关联，相辅相成，密不可分。礼貌是表示恭敬友好的言行规范，是礼仪的基础和具体要求，是利民的具体表现。没有礼节就无所谓礼貌，有了礼貌就必须伴有具体的礼节，与礼貌相比，礼节处在表层，但礼节又不单纯是表面的动作，而是一个人尊重他人的内在品质的一种外化。仪式则是由一系列表示敬意而举行的礼节所构成的完整过程，是礼仪的基本组成部分。礼仪在层次上要高于礼节、礼貌和仪式，其内涵更深更广，它是由一系列具体的礼节、礼貌、仪式所构成，是表示礼节、礼貌、仪式系统的完整过程。

### 三、礼仪修养

礼仪修养是人类文明的标志之一。讲究礼貌、礼节、仪式有助于美化个人形象，提高社会文明程度，改善人际关系，增进彼此友谊，提升个人乃至全社会的精神文明，是事关个人成功、企业发展、社会和谐的重大问题。礼仪修养作为人们行为的基本素养和处世准则，每个人都有责任和义务悉心维护，认真遵守。

礼仪修养的实质是要求人们通过不断的自我锻炼、自我养成和自我提高，提升自己待人接物、为人处世的素养。然而，礼貌、礼节是一个人内心世界的外在表现和真实感情的自然流露，是一种实践性的艺术和学问。举止大方、谈吐不俗、温文尔雅和高雅风度的良好礼仪修养，绝不是一朝一夕的学习和简单的模仿所能习得的，必须经过长期的学习、实践、积累和反复的运用、体验，





才能真正掌握其精髓。要提高个人礼仪修养，必须强化自身社会道德意识和职业道德观念，加强礼仪知识的学习，接受礼貌、礼节教育，掌握社交礼仪常识和职业礼仪规范，培养积极健康的心态、坚定履行礼仪的意志、陶冶恭重他人的情感，养成良好的礼仪行为，积极参加社交活动，根据礼仪原则和规范，结合自身的实际，在社会、生活实践中，全方位提高个人的道德素质，培养优雅的仪表风度、良好的个人形象和文明的行为举止。

## 第二节 礼仪的形成和发展

### 一、中国礼仪的形成和发展

中国是世界四大文明古国之一，自古以来就是一个讲究礼仪的国家，素以“礼仪之邦”著称于世。中华民族璀璨的礼仪文化源远流长，几千年礼仪文明的积淀，形成了内容广泛、完整的礼仪思想、礼仪规范和礼仪准则，文明礼貌的传统美德早已深深地融入中华子孙的民族性格和文化心理，成为民众的处世态度、行为准则和道德规范。礼仪作为中华民族文化的内核和基本内容，深刻地影响现在中国人的生活和工作，有力地推动中华民族社会文明的发展。

礼仪作为人类历史发展中形成的一种文明文化，不仅是社会生活的要求，而且是一个人乃至一个民族文明程度的体现。孔子曰：“不学礼，无以立”，道出了礼仪对促进个人进步和事业成就的重要意义。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。颜元曰：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心有修则心泰”，更深刻地说明了礼仪对个人、对家庭、对国家的巨大作用。正因如此，中华民族自古以来就十分重视礼仪制度的建设和礼仪文明的发展。

#### （一）礼仪的萌芽时期

礼仪是社会历史的产物，是人类在长期的社会实践中逐步形成的。礼仪作为一种文化现象，属于上层建筑领域，它随着社会经济的发展而发展，随着人类文明的进步而进步。那么，中国礼仪究竟起源于何时？对此，人们一直在进行种种探讨和论述，但至今说法不一。不过，比较普遍的说法有两种：一是礼仪起源于原始宗教祭祀活动；二是礼仪起源于协调人类相互关系的需要。现代人类学和考古学的研究成果表明，现代礼仪源于礼。而礼的产生可追溯到远古