

中等职业技术教育系列教材

现代礼仪

X I A N D A I L I Y I

陈 劭 主编



 华中师范大学出版社

中等职业技术教育系列教材

现代礼仪

主 编 陈 劭

副主编 陈晓毛 管爱岚

编 者 (排名不分先后)

胡春平 胡勋阳 袁 平

华中师范大学出版社

新出图证(鄂)字 10 号

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/陈 劭 主编. —武汉:华中师范大学出版社, 2007. 8

(中等职业技术教育系列教材)

ISBN 978-7-5622-3640-5

I. 现… 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 133053 号

现 代 礼 仪

主 编: 陈 劭

选题策划: 华中师范大学出版社第二编辑室 电 话: 027-67867362

出版发行: 华中师范大学出版社

社 址: 武汉市武昌珞喻路 152 号 邮 编: 430079

销售电话: 027-67863040 67867371 67861549 67867076

邮购电话: 027-67861321

传 真: 027-67863291

网 址: <http://www.ccupress.com>

电子信箱: hscbs@public.wh.hb.cn

经 销: 新华书店湖北发行所 印 刷 者: 武汉市福成启铭彩色印刷包装有限公司

责任编辑: 蒋圣芹

封面设计: 罗明波

责任校对: 刘 峥

督 印: 章光琼

开本/规格: 787mm×960mm 1/16

印 张: 6.5 字 数: 106 千字

版次/印次: 2007 年 8 月第 1 版

2007 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 1—10 000

定 价: 10.00 元

敬告读者: 欢迎举报盗版, 举报电话 027-67861321

中等职业技术教育系列教材

中等职业技术教育教材编写委员会

主任委员 明亚福

副主任委员 叶格成 陈晓毛 林国书 刘堂树

候 江 陈文华 宋有明 周玉堂

执行委员 吴建兵

委 员 (排名不分先后)

马启山 陈剑锋 吴喜明 王 珩

尹学军 熊立峰 周保林 乐小勇

朱中清 李毓红 谢艳兵 陈志刚

前 言

为了落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划的要求,我们根据中职学校现阶段教育教学和就业的需要,特编写了一本《现代礼仪》教材。

本书首先对现代礼仪的涵义进行了概述,然后分别讲解了个人礼仪、社交礼仪、服务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪、习俗礼仪的基本知识和基本要求。从礼仪教育入手引导学生讲文明、懂礼貌,加强礼仪修养,提高自身素质,懂得求职面试技巧,逐步树立正确的人生观。本书内容丰富,叙述简练,文字简洁,通俗易懂,立足校园,着眼社会,给学习者提供了有益的帮助。本书还适用于大专院校教学,也可作为服务、商务、涉外等人员的自学教材。

全书由陈劭主编,副主编陈晓毛、管爱岚,编者胡春平、胡勋阳、袁平。本书在编写过程中,参考了大量的同类著作、网络资料和教材,在此谨向有关作者表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,编写时间仓促,书中有不妥之处在所难免,恳请读者提出宝贵意见并予以指正。

编 者

2007 年 7 月

目 录

第一章 现代礼仪概述.....	1
第一节 现代礼仪的涵义.....	1
第二节 现代礼仪的特性及原则.....	3
第三节 现代礼仪的意义.....	5
复习思考题.....	6
第二章 个人礼仪.....	7
第一节 个人礼仪的涵义.....	7
第二节 仪表.....	9
第三节 言谈表情	17
第四节 应酬礼仪	21
复习思考题	24
第三章 社交礼仪	25
第一节 社交礼仪的涵义	25
第二节 见面礼仪	26
第三节 交谈礼仪	30
第四节 宴请礼仪	33
第五节 求职礼仪	38
复习思考题	40
第四章 服务礼仪	41
第一节 服务礼仪概述	41
第二节 服务人员仪容仪态	42
第三节 服务语言	47

复习思考题	49
第五章 商务礼仪	50
第一节 商务礼仪概述	50
第二节 商务着装礼仪	51
第三节 商务仪式礼仪	54
第四节 商务会议礼仪	56
第五节 商务接待礼仪	60
复习思考题	62
第六章 涉外礼仪	63
第一节 涉外接待礼仪	63
第二节 涉外交往礼仪	71
复习思考题	76
第七章 习俗礼仪简介	77
第一节 我国部分少数民族和港澳台地区礼俗	77
第二节 亚洲部分国家礼俗	83
第三节 北美洲部分国家礼俗	89
第四节 欧洲部分国家礼俗	91
复习思考题	95
参考文献	96

第一章 现代礼仪概述

礼仪是人类社会发展的产物，是社会文明进步的标志，注重礼仪已逐步成为人们的共识。讲礼貌、懂礼仪是衡量一个国家和民族文明程度的重要尺度，也是一个人道德修养水平的体现。我国作为一个具有悠久历史的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。我国改革开放近三十年，特别是在加入世界贸易组织后的今天，人们的社会交往日益广泛，国际交流与合作日益频繁，学习礼仪知识，提高自身修养，已经成为每个人的必修课。礼仪对于建立良好的人际关系、促进社会文明的进步、树立一个企业乃至整个国家和民族的形象有着难以估量的作用。

第一节 现代礼仪的涵义

一、现代礼仪的涵义

1. 礼仪的涵义

礼仪是礼节、仪式的统称，是指人们在相互交往中，为表示相互尊重、友好而约定俗成的共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪既可以指在较大、较正规的场合隆重举行的各种仪式，也可以泛指人们在社交活动中的礼节礼貌。

礼仪还可以从以下几个不同的角度进行解释：

从个人的角度来看，礼仪是一个人的修养和素质的外在表现。

从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为准则或规范。

从交际的角度来看，礼仪是人际交往中的一种方式。

从民俗的角度来看，礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯方式，也是约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看，礼仪是人们进行相互沟通的一种技巧。

从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的外在表现。

2. 现代礼仪的涵义

现代礼仪是指既为人们所认同,又为人们所遵守的,以建立和谐关系为目的的各种符合时代精神及要求的行为准则或规范的总和。

现代礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分,另一方面也是一种纯粹的交往形式。它所具有或反映的文化内涵已大为减少,它是以现代新型的人际关系为前提的。

二、现代礼仪的基本要素和内容

1. 基本要素

礼仪是由礼仪的主体、客体、媒体、环境等四项基本要素构成的。

礼仪的主体是指礼仪活动的操作者和实施者。可以是人,也可以是组织。

礼仪的客体是指礼仪活动的指向者和承受者。可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的。

礼仪的媒体是指礼仪活动所依托的一定的媒介。由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成。在具体操作时,这些礼仪媒体往往交叉、配合使用。

礼仪的环境是指礼仪活动特定的时空条件。分为礼仪的自然环境和礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常决定着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其决定,而且具体礼仪的实施方法也由其决定。

2. 基本内容

依据不同的适用对象、适用范围,礼仪可分为以下基本内容:

(1) 个人礼仪。主要包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求,以及祝贺与庆贺、馈赠、家宴、应酬等礼仪规范。

(2) 社交礼仪。是指从家庭走向社会,进行社会交往所遵循的礼仪行为。通常包括见面礼仪、交谈礼仪、宴请礼仪、求职礼仪等。

(3) 服务礼仪。是指礼仪在服务行业的具体运用。主要包括服务服饰礼仪、服务仪容礼仪、服务态度礼仪和服务语言礼仪等。

(4) 商务礼仪。是指在商务活动的各个环节中所遵循的行为准则。主要包括商务着装礼仪、商务仪式礼仪、商务会务礼仪、商务接待礼仪等。

(5) 涉外礼仪。是指在对外交往活动中向外宾表示尊重、友好的各种惯用接待礼仪和交往礼仪。主要包括迎送、会见与会谈、宴请、馈赠、礼宾次序、国旗的悬挂、交往中的日常礼仪等。

(6) 习俗礼仪。不同的国家、不同的地区、不同的民族存在着不同的风俗习惯,充分了解这些风俗习惯,并在社交往来中自觉遵守这些风俗习惯,有助于促进交往的成功。习俗礼仪主要包括民族概况、饮食习惯、宗教信仰、节庆、礼节礼貌、禁忌礼俗等。

第二节 现代礼仪的特性及原则

一、现代礼仪的特性

礼仪是人们在社会交往实践中所形成的用来规范和约束自己的行为、协调和制约人际间的相互关系的行为准则。与其他准则相比,礼仪具有以下特性:

1. 传统性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。它根植于传统文化这块沃土上,因而有着深刻的传统性。这种传统性是根深蒂固的。在社会生活中,礼仪是人们约定俗成的行为规范,大都没有形成文字,无须刻意传播,它是在人们相互交往中传播、继承、沿袭、积淀下来的。在这个过程中,传统礼仪的那些繁琐的、保守的内容不断被摒弃,只有那些体现了人类精神文明和社会进步的才得以世代相传,并被不断完善和发扬。

2. 共同性

礼仪是在人类共同生活的基础上形成的,是同一社会中,全体成员调节相互关系的行为规范。礼仪随着社会生产、生存环境和生活形态的变化而不断充实完善,逐渐成为社会各阶层共同遵守的行为准则。它集中地反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯,从而带有明显的共同性特点。礼仪又被应用于人们的社会交往中,其范围和准则必须得到广泛的认可,才能在一定的范围内共同遵守,这也决定了礼仪的共同性特点。

3. 差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同,这就是礼仪差异性的特点。礼仪的差异性首先表现为民族差异性,不同民族的礼仪各具特色。礼仪的差异性还表现为个性差异,每个人因其地位、性格、资质等因素的不同,在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。礼仪总是体现着时代要求和时代精神,因而会随时代发展而产生差异。

4. 自律性

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则，礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力，但这种约束力不是强制的。礼仪不像法律那样威严，也不像道德那样肃然，礼仪的实施无须别人的督促，有人冒犯了礼仪规范，也不会受到法律的制裁。因此，礼仪的实施主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点，要求人们在实施礼仪的过程中，树立起一种内心的道德信念和行为准则，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。

5. 等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中，人们往往用长幼有序、男女有别来规范每个人的受尊重程度。在官方交往中，要确定官方礼宾次序，而确定官方礼宾次序的主要依据是担任公职或社会地位的高低。这是现代社会正常交往秩序的表现，但并不意味着尊卑贵贱。礼仪的等级性在社会交往中还表现为双向对等性，即在不同地区、不同组织的交往中，双方人员在公职身份和社会地位上要接近，业务性质要相似，以此来表示对对方的尊重。

6. 发展性

礼仪规则不是一成不变的，它作为一种社会历史发展的产物，会随着社会自身的发展而不断发展完善。某一阶段被公认的礼仪准则规范随着历史的发展，有的被肯定、有的被否定、有的被充实、有的被抛弃。同时，一些新的内容又被补充进来，不断推陈出新，使礼仪适应时代发展变化的要求。

二、现代礼仪的原则

1. 遵守的原则

在交际中，人们都必须自觉、自愿地遵守礼仪规则，任何人，不论身份高低、职位大小、财富多少，都有自觉遵守礼仪规则的义务，否则，就会受到公众的指责。

2. 自律的原则

礼仪的实施，主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为，不注意礼仪的人在社会生活中会处处碰壁，而自觉地注重礼仪，与人交往就会一帆风顺，处处受人尊重。

3. 平等的原则

礼仪的核心是尊重交往对象、以礼待人。对任何交往对象都必须一视同

仁，给予同等程度的礼遇。但允许根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。

4. 从俗的原则

由于国情、民族、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，切忌目中无人、自以为是。

5. 适度的原则

礼仪要求人们在交往中把握好适度的原则，掌握好社交中各种情况下的社交准则和彼此之间的感情尺度。礼仪运用过了头或不到位，都不能正确表达敬重之情。要把握好分寸，做到自然得体、恰到好处。在不同场合下，对不同对象都要做到彬彬有礼、不卑不亢、落落大方。

第三节 现代礼仪的意义

从某一意义上讲，礼仪修养水平反映了一个国家、一个民族的文明程度，影响着她的发展进程。因此，注重礼仪具有十分重要的意义。

一、注重礼仪是精神文明建设的要求

倡导文明风气，歌颂高尚行为，使每个公民都能自觉遵守社会公德，讲文明、有礼貌、懂礼仪，对加强精神文明建设是十分重要的。礼仪看起来是日常生活和工作中极为普通的细小的事情，但它却代表着一种深刻的道德力量，这种道德力量潜移默化地体现在全体公民身上，成为一种伟大的民族精神；它能弘扬正气，增强凝聚力，陶冶情操，净化心灵。注重礼仪，对推动社会进步有着非常重要的意义。

二、注重礼仪是社会生活中应有的行为规范

在社会生活中，人们必须按照社会公认的行为规范去交往、去生活，如遵守公共秩序、尊老爱幼、遵时守信、注重仪容仪表等。这些规范约束着人们的行为，创造着安定和谐的生活工作环境，实现着人与人之间的有效交往。

三、注重礼仪有利于建立良好的人际关系

礼仪是人际关系的润滑剂。每个人都希望生活在一个安定团结、和睦友好的环境中。一句热情的问候、一个亲切的微笑，都可以使你得到一个朋友、一份友情。在社会生活中，礼仪就如同春风与美酒，滋润着人们的心

灵，沟通着人们的情感，化解着人与人之间的矛盾，使人们彼此尊重，相互理解，达成共识。礼仪在协调人际关系方面有着难以估量的作用。

四、注重礼仪是社交活动的需要

人与人的相识是借助礼貌礼仪开始的。在社交活动中，每个人总是以一定的仪表、装束、言谈、举止及某种行为出现的，这些因素作用于对方的感官，会为其留下第一视觉印象，这种印象能产生直接的效果，无形中影响着人们相互交往的进展与深度。得体大方的衣着、彬彬有礼的举止、良好的精神面貌、温文尔雅的谈吐，定会给人留下深刻美好的印象，从而取得信任，建立友情，有效地进行社交活动。在社交活动中，礼仪不仅起着媒介的作用，而且起着催化剂的作用，对于表达感情、增进了解、树立形象是必不可少的。

【复习思考题】

1. 简述现代礼仪的涵义。
2. 现代礼仪的基本要素是什么？它包括哪些内容？
3. 现代礼仪的基本特性是什么？
4. 学习现代礼仪具有哪些意义？

第二章 个人礼仪

随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人的礼仪更是备加关注。从表面看，个人礼仪仅仅涉及个人穿着打扮、举手投足之类的小节，但小节之处显精神，举止言谈见文化。个人礼仪作为一种社会文化，小到影响个人的自身形象，大到足以影响社会组织乃至国家和民族的整体形象。所以，作为社会的主体，每一个人都必须重视礼仪，以学礼为己任，这是处世的根本。

我们强调个人礼仪，倡导现代文明，旨在提高个人的礼貌素养，强化公民的文明观念。良好的礼仪风范、出众的形象风采，是我们自尊、尊人之本，更是我们立足、立业之源。

第一节 个人礼仪的涵义

一、个人礼仪的涵义

个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。其核心是尊重他人，与人友善，表里如一，内外一致。

对个人来说，个人礼仪是文明行为的道德规范与标准；就国家而论，个人礼仪属于一种社会文化，它是构成社会主义精神文明的基本要素，也是一个国家文化与传统的象征，更是一国治国教民的经典。无数事实证明，个人礼仪对一个社会的净化与美化起着积极的作用。个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一位社会成员能够自觉按社会文明的要求，调整行为、唾弃陋习，最终将自己的言行纳入符合时代之礼的轨道，以顺应社会发展的潮流。可以说，个人礼仪从一个侧面也反映了一个社会的文明程度。

由此可见，个人礼仪不仅是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度，而且也是衡量一个社会、一个国家文明程度的重要标志。

二、个人礼仪的基本特征

1. 以个体为支点

个人礼仪是对社会成员个人自身行动的种种规定，而不是对任何社会组织或其他群体行为的规定。但由于每个群体都是由一定数量的个体所组成的，每一个社会组织也都是由一定数量的组织成员所构成的，因此，我们强调个人礼仪，规范个人行为，不仅是为了提高个人自身的内在涵养，更重要的是为了促进社会发展的有序与文明。

2. 以修养为基础

个人礼仪不是简单的个人行为表现，而是个人的公共道德修养在社会活动中的体现，它反映的是一个人内在的品格与文化修养。若缺乏内在的修养，个人礼仪对个人行为的具体规定也就不可能自觉遵守、自愿执行。因此，个人礼仪必须以个人修养为基础。

3. 以尊敬为原则

在社会活动中讲究个人礼仪，自觉按个人礼仪的诸项规定行事，必须奉行尊敬他人的原则。只有尊敬别人，才能赢得别人的尊敬。在日常交往中，个人礼仪不仅体现了人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系，而且还可以避免或缓解某些不必要的个人或群体的冲突。

4. 以美好为目标

遵循个人礼仪，尊重他人，按照个人礼仪的文明礼貌标准行动，是为了更好地塑造个人的自身形象，更充分地展现个人的精神风貌。个人礼仪教会人们识别美丑，帮助人们明辨是非，引导人们走向文明，它能使个人形象日臻完美，使人们的生活日益美好。因此，个人礼仪是以“美好”为目标的。

5. 以长远为方针

个人礼仪给人们以美好，给社会以文明，但所有这一切都不可能立竿见影，也不是一日之功所能及的，必须经过个人长期不懈的努力和社会持续不断的发展。因此，对个人礼仪规范的掌握切不可急于求成，更不能有急功近利的思想。

三、加强个人礼仪修养的现实意义

个人礼仪修养就是要求人们通过自身的努力，把良好的礼仪规范标准化作个人的一种自觉自愿的行为。今天，强调个人礼仪修养有着极为重要的现实意义。

1. 加强个人礼仪修养有助于提高个人素质,体现自身价值

“金无足赤,人无完人”是人所共知的。然而现实生活中,人们却都以各种不同的方式追求着自身的完美,寻找通向完美的道路。我们认为,只有将内在美与外在美统一于一身的人才称得上唯真唯美。加强个人礼仪修养是实现完美的最佳方法,它可以丰富人的内涵,增加人的“含金量”,从而提高自身素质,使人们面对社会时更有勇气、更有信心,进而更能充分地实现自我。

2. 加强个人礼仪修养有助于增进人际交往,营造和谐友善的气氛

作为社会中的人,我们每天都少不了与他人交往,假如你不能很好地与人相处,那么在生活、事业上就会寸步难行,一事无成。俗话说:“礼多人不怪。”人际交往,贵在有礼。加强个人礼仪修养,处处注重礼仪,能使你在社会交往中左右逢源,使你在尊敬他人的同时也赢得他人的尊敬,从而使人与人之间的关系更趋融洽,使人们的生存环境更为宽松,使人们的交往气氛更加愉快。

3. 加强个人礼仪修养有助于促进社会文明,加快和谐社会的发展

个人礼仪修养的加强,可以使每位社会成员进一步强化文明意识,端正自身行为,从而促进整个国家和全民族文明程度的提高,加快社会的发展。“天下兴亡,匹夫有责”,在改革开放不断深化之际,我们每一位社会公民都有理由以自觉加强自身的品行修养(尤其是礼仪修养)为己任,一同投身于社会主义的两个文明建设之中。

第二节 仪 表

仪表就是人的外表,包括仪容、仪态、服饰、风度等。仪表是美的展示,是一种外表美、行为美。美丽俊俏的容貌,自然得体的仪态,协调和谐的服饰,优雅潇洒的风度,往往是美的仪表的主要标志。人际间的初次交往,仪表是最能引人注意的,是构成交际“第一印象”的基本因素。总体可以概括为以下几个方面:

一、仪容

仪容即人的容貌,是个人仪表的重要组成部分之一,在个人整体形象中居于显著地位。仪容又包括发型、面容、肢体及化妆等,其基本要求是美观、整洁、卫生、得体。

1. 仪容的中心——发型

发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求，整洁大方的发型易给人留下神清气爽的印象，而披头散发则会给人以萎靡不振的感觉。一般来说，一个人所选的发型应与自己的脸型、肤色、体型相匹配，与自己的气质、职业、身份相吻合方能展现出真正的美。选择得体的发型可以表现出一个人的良好仪容。发型修饰要与脸型、体型、年龄、气质和谐统一，一般应考虑以下几个因素：

(1) 发型与脸型相协调。发型对人的容貌有极强的修饰作用，甚至可以“改变”人的容貌。不同的脸型适合不同的发型，所以要根据自己的脸型选择发型，这是发型修饰的关键。例如，圆脸型适宜将头顶部头发梳高，两侧头发适当遮住两颊，要避免头发遮住额头，使脸部视觉拉长。

(2) 发型与体型相协调。发型的选择会对体型的整体美产生极大的影响。例如，脖颈粗短的人，适宜选择高而短的发型；体型瘦高的人，适宜留长发。

(3) 发型与年龄、职业相协调。通常年长者最适宜的发型是大花型短发或盘发，以给人精神、温婉可亲的印象。而年轻人则适合活泼、简单、富有青春活力的发型。学生应该选择适合自己年龄和个性的发型，即自然清新、文雅端庄、朴素利落。女生以齐耳短发、自然式束发、运动式短发等为主；男生以板寸、平头、分头等为主。男女学生都不宜披发。

(4) 发型与服饰相协调。头发为人体之冠，为体现服饰的整体美，发型必须根据服饰的变化而改变。如穿着礼服或制服时，女性可选择盘发或短发，以显得端庄、秀丽、文雅。

2. 仪容的重点——面容

面容是人的仪表之首，也是最为动人之处。由于性别的差异和人们认知角度的不同，使得男女在面容美化的方式、方法和具体要求上均有各自不同的特点。

(1) 男士面容的基本要求。男士应养成每天修面剃须的良好习惯。实在要蓄须的话，也要考虑工作是否允许，并且要经常修剪，保持卫生，不管是留络腮胡还是小胡子，整洁大方是最重要的。一般情况下切忌胡子拉碴去参加各种社交活动，尤其是外事活动，因为这是对他人不敬的行为。

(2) 女士面容的基本要求。女士面容的美化主要采取化妆方法。

其一，化妆的浓淡要考虑时间和场合。白天在自然光下，一般女士略施粉黛即可。职业女性的工作妆以淡雅、清新、自然为宜。工作中在脸上涂一