

宁夏人民出版社

现代 礼仪实用教程

鲁琳雯 编著

XIANDAILIYI
SHIYONGZHINAN



现代 礼仪实用教程

XIANDAILIYI
SHIYONGZHINAN

鲁琳雯
编著

NINGXIARENMINCHUBANSHE

■宁夏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪实用教程 / 鲁琳雯等编著. —银川:宁夏人民出版社, 2007.5

ISBN 978-7-227-03460-5

I. 现… II. 鲁… III. 礼仪-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 048775 号

现代礼仪实用教程

鲁琳雯 编著

选题策划 哈若蕙

责任编辑 史 芒

封面设计 项玉杰

责任印制 来学军

宁夏人民出版社 出版发行

出 版 人 高 伟

地 址 银川市北京东路 139 号出版大厦 (750001)

网 址 www.nxcbsn.com

电子信箱 nxcbmail@163.com

邮购电话 0951-5044614

经 销 全国新华书店

印刷装订 宁夏施尔福印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 17.5

字 数 200 千字

印 数 3000 册

版 次 2007 年 5 月第 1 版

印 次 2007 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-227-03460-5/G·515

定 价 24.00 元

版权所有 翻印必究

●敬人者，人恒敬之。

●人而无信，不知其可也。

●礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。

在当今的社会,礼仪服务,礼仪培训和个人的礼仪修养,已经成为一种企业、单位和个人的又一张名片。它是通过一个人的行为、举止,展示和体现一个人的素质修养,因此规范礼仪和普及礼仪即十分必要也十分重要。

本书主要包括礼仪概述,个人形象塑造礼仪,社会交往礼仪,商务礼仪,服务礼仪,学校和家庭礼仪,求职礼仪等7个部分。详细地介绍了礼仪的起源和发展,对每个人在社交活动中的行为进行了要求和规范。

序

得知鲁琳雯同志主编的《现代礼仪实用教程》即将出版，甚是欣喜。琳雯同志再三嘱咐我看一看，并希望我写几句话，这是学院组建成立后，教师们出的第一本书，翻阅了书稿后，感悟很多。鲁琳雯老师是我院酒店管理专业的副教授，学科带头人；亦是我区酒店服务行业知名专家，国家级评判员，中华服务大师。她撰写发表了不少论文，并曾主持过自治区高校研究课题，对酒店管理有很深的理解和研究。她的课也讲的非常精彩，深受员工和同学们喜爱，区内外许多企事业单位争相邀请她去授课、开讲座。作为旅游管理系主任，她的工作非常忙。旅游管理系是成立两年多的新系，有大量的教学管理的基础性工作要做，又赶上今年教育部要对学院人才培养水平工作进行评估，分解给系里的任务指标就有几百项。听她自己说，一年来，在晚上十二点前没有休息过，经常加班到深夜。我知道，鲁老师是个非常敬业的人，对工作认真负责，精益求精，力求完美，因此，能体验到她的繁忙和辛苦。就在这种情况下，能有一部书稿完成，实属不易！

礼仪是一种文化现象，受历史、风俗、宗教及社会潮流等因素的影响，它是一定历史时期一个区域内人们在交往时所认同的准则和行为规范。在此基础上，不同人群，不同行业同时还体现出自己的行业特点的礼仪准则和规范。对于服务业来讲，工作人员的礼仪是其提供服务的一部分，贯穿于服务过程的每一个环节。消费者在消费的同时也在感受和体验着周到、细致、温馨、得体的礼仪服务。服务人员的礼仪素质决定了提供服务的质量的高低。因此可以说，礼仪对服务业来讲至关重要。中华民族自古就有“礼仪之邦”的美誉，几千年来，“礼仪”几乎成了文明的代名词。但在我们现今的生活

中，一些人在努力追求物质享受的同时，却忽视了精神文化素质的提高，非礼、背礼、弃礼的现象时有发生。尤其是一些青年人在社交场合对礼仪知识一无所知，对现代社会生活的礼仪规范很陌生。因此，普及礼仪知识，特别是对青年人、学生进行礼仪教育就显得十分必要。

《现代礼仪实用教程》是鲁琳雯和其他几位老师平时授课的总结，也是她主持的一项自治区高校研究课题的成果。书稿针对高职学生的特点，从服务业的礼仪进而拓展到各行业对礼仪的要求及特点，深入浅出，形象生动地引导学生知晓什么是礼仪，怎样去塑造形象，怎样去充实内在修养，提高自己的整体素质。在当今竞争日益激烈和充满挑战的社会中，要立足社会并干一番事业，没有知识和专业技能是不行的，但仅有技能也是远远不够的。如何体现职业道德，学会与人沟通和交往，懂礼貌、有修养、有团队合作的能力，也是全社会选择人才的共同标准，这也正是我们宁夏工商职业技术学院人才培养的目标和要求。《现代礼仪实用教程》正是在这方面做了有益的尝试，是本难得的礼仪教学参考用书，也是人们了解和掌握礼仪知识的首选用书。

马少先

2007年2月

编者的话

《现代礼仪实用教程》终于同读者见面了，作为编著者的我感到由衷的欣慰。

《礼仪教育理论的有效性与实践探索》原本被宁夏回族自治区教育厅 2005 年度列入了科研课题，为了教学需要，特将名称改为《现代礼仪实用教程》，目的是满足中高职学生开展德育教育、社交教育及社会各界普及礼仪知识的需要。讲礼仪是中华民族的传统美德，中国历来以“礼仪之邦”闻名于世，发扬光大中华民族的优良礼仪传统是十分有意义的事情，对于提高全民的礼仪素质是大有裨益的。如果本书能在这方面发挥一点作用，那是非常令人高兴的事情，也是我们写作本书的初衷。

《现代礼仪实用教程》共分七章，包括礼仪概述、个人形象塑造礼仪、社会交往礼仪、商务礼仪、服务礼仪、学校与家庭礼仪、求职礼仪等几个部分，详细地介绍了礼仪的起源与发展过程，以及每个人在社交活动、商务活动、求职面试时的各种礼仪要求和规范。本着选题要“小”，立意要“新”，形式要“活”，操作要“精”的原则，本书以应用研究为主，突出实践性教学的要求，从礼仪常规入手，从小抓起，从基本的做人、办事的礼仪做起，把传统美德与现代文明结合起来，摒弃旧礼法，倡导新礼仪。尤其是在建立针对职业技术学院的学生进行窗口行业服务礼仪教育的内容体系方面，力求理论上有新意，实践上有根据，做到结构严谨系统，语言通俗易懂，内容丰富完整。对于学习礼仪理论和实务操作的读者来说，本书不仅具有专门知识，而且具有较广泛的实用价值。

本书是宁夏工商学院旅游管理系八位教师集体劳动的成果。鲁琳雯老师提出了选题并设计了大纲和写作要求，在她的主持下，召开了编写会议，讨

论了大纲并进行了分工。本书第一章由石英编写，第二章由鲁琳雯编写，第三章由董丽华编写，第四章由叶燕、范蓉丽编写，第五章由李红娟编写，第六章由郭永春编写，第七章由黄竹梅编写，历时一年有余，几经修改，始成此书。

尤其值得一提的是，宁夏工商学院马少先院长，在看了本书书稿后，欣然为本书作序，对编著者的劳动和成绩，给予了充分的肯定，并热情地将本书推荐给广大读者，这给编著者以很大的鼓舞，在此表示诚挚的谢意！在编写的过程中我们参阅了许多资料，在此也表示最诚挚的感谢。由于时间仓促，加之编著者水平有限，本书不妥之处在所难免，恳请读者提出批评意见，以便再版时进一步完善，以飨读者厚望。

作 者

2007年元月于银川

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的产生和发展	1
一、中国礼仪的产生和发展	1
二、西方礼仪的产生和发展	5
第二节 礼仪的含义	7
一、礼仪的概念	7
二、礼貌、礼节、仪式和礼仪的关系	7
三、礼仪的特征	8
第三节 礼仪的原则和功能	10
一、礼仪的原则	10
二、礼仪的功能	11
第四节 礼仪修养	12
一、礼仪修养的含义	12
二、礼仪修养的重要性	13
三、提高礼仪修养的途径	14
第二章 个人形象塑造礼仪	17
第一节 个人礼仪	18
一、个人礼仪的内涵	18
二、个人礼仪的基本特征	20
三、加强个人礼仪修养的现实意义	21

四、个人礼仪的培养与形成	22
五、个人礼仪的内容	23
第二节 仪表礼仪	24
一、对仪表美的认识	24
二、仪表美的基本要求	27
第三节 服饰礼仪	28
一、着装守则	28
二、一般着装	29
三、着装技巧和要求	30
四、便装礼仪	34
五、套裙的礼仪	35
六、西装礼仪	38
七、佩戴饰品的学问	40
第四节 仪容礼仪	42
一、仪容的概念	43
二、仪容的基本要求	43
三、护肤常识	44
四、化妆的基本方法	46
五、企业员工仪容的基本要求	49
第五节 仪态礼仪	50
一、仪态的概念及特征	50
二、仪态美包含的内容	52
第六节 言谈礼仪	65
一、掌握正确的说话原则	65
二、使用敬语、谦语、雅语	67
三、谈话的艺术	69

第三章 社会交往礼仪	78
第一节 会面礼节	79
一、称谓礼	79
二、握手礼	81
三、介绍礼	85
四、名片礼	88
五、其他会面礼节	89
第二节 公共场合礼仪	91
一、公共场合礼仪的原则	91
二、公共生活礼仪	92
第三节 聚会礼仪	95
一、集会礼仪	95
二、舞会礼仪	96
三、沙龙礼仪	99
第四节 宴请礼仪	99
一、常见的宴请形式	100
二、宴请准备	101
三、主人的礼仪	104
四、赴宴礼仪	105
五、吃西餐的基本礼仪	106
第五节 馈赠礼仪	107
一、礼品的选择	107
二、礼品的赠送	108
三、礼品的接受	109
四、送花的礼仪	109

第四章 商务礼仪	115
第一节 商务礼仪概述	116
一、商务礼仪概念及其重要性	116
二、商务礼仪需要注重的三个基本理念	117
三、商务礼仪的 3A 原则	117
第二节 商务社交礼仪	119
一、商务接待礼仪	119
二、商务拜访礼仪	125
第三节 商务会议礼仪	128
一、商务会议礼仪概述	128
二、会议前的准备礼仪	128
三、会议召开过程中的礼仪	129
四、会议结束后的礼仪	130
五、与会人员的礼仪	130
六、展览会礼仪	132
七、新闻发布会礼仪	135
第四节 商务活动礼仪	141
一、商务洽谈礼仪	141
二、商务仪式礼仪	143
第五章 服务礼仪	157
第一节 服务从业人员的素质要求与行为规范	158
一、服务从业人员的素质要求	158
二、服务从业人员的行为规范	162
第二节 酒店服务礼仪	163
一、酒店前厅服务礼仪	164
二、酒店客房服务礼仪	168

三、酒店餐厅服务礼仪	171
四、酒店康乐服务礼仪	178
第三节 导游服务礼仪	180
一、旅游团队的迎接礼仪	181
二、旅游过程中的礼仪	181
三、旅游结束后的送客礼仪	182
第四节 商业服务礼仪	182
一、柜台服务礼仪	183
二、超市服务礼仪	184
三、保安服务礼仪	185
四、推销服务礼仪	186
第五节 金融服务礼仪	188
一、银行服务礼仪	188
二、证券业服务礼仪	191
三、保险业服务礼仪	193
第六章 学校与家庭礼仪	202
第一节 学校礼仪	203
一、学校礼仪的特点	203
二、学校礼仪的作用	203
三、学校礼仪教育的基本要求	204
四、校内人际交往礼仪	204
五、参加文体活动礼仪	215
第二节 家庭礼仪	222
一、家庭礼仪概述	222
二、家庭成员间的礼仪	224
三、家庭活动礼仪	237
四、邻里间的礼仪	244

第七章 求职礼仪	250
第一节 求职礼仪概述	251
一、求职礼仪的概念	251
二、求职礼仪的作用	251
第二节 求职前的礼仪	253
一、求职前的心理调适	253
二、做到有备而来	254
三、求职者的形象设计	256
第三节 求职中的礼仪	260
一、仪态规范大方	260
二、言语运用得体	262
第四节 求职后的礼仪	265
一、对求职结果，要保持君子风度	265
二、出考场后，不忘及时感谢	266



礼仪概述

◎ 学习目标

1. 了解中西方礼仪产生、发展的历史、内容与特点，并应用于中西方沟通与交流中；
2. 掌握礼仪的概念，礼仪与礼貌、礼节、仪式的联系与区别，礼仪的特征；
3. 掌握礼仪的原则及功能；
4. 了解礼仪修养的概念、重要性及如何加强礼仪修养；

◎ 学习内容

1. 礼仪的产生和发展
2. 礼仪的含义
3. 礼仪的原则和功能
4. 提高礼仪修养的途径

◎ 典型案例

◎ 本章小结

◎ 关键概念

◎ 课堂讨论题

◎ 复习思考题

礼仪是社会文明进步的标志。礼仪集中体现一个人的个性气质、道德修养、审美修养与文化品位。礼仪关系到个人、集体乃至国家的形象。作为 21 世纪的高职生、中职生应注重塑造良好的自我形象，给他人留下良好的第一印象，为走向社会、参与社会实践打下良好的基础。

第一节 礼仪的产生和发展

一、中国礼仪的产生和发展

礼仪经历了从无到有，由低级到高级，不断演变，不断变革的漫长的历史时期。不同时期的礼仪，有着各自显著的特征。中国素以“文明古国”“礼仪之邦”著称于世，在五千年的历史演变过程中，不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且内化为中华民族的自觉意识。礼仪在形成中华民族良好的人际关系、民族特色和生活习惯方面，在稳定社会秩序，推动社会进步等方面发挥了极其重要的作用。

（一）中国礼仪的起源

根据人类学、历史学的研究，人类礼仪的产生主要起源于原始的宗教祭祀。一方面因为在原始社会，生产力水平极其低下，人类处于原始、蒙昧的状态，对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸等自然现象无法解释，从而对自然界产生神秘感和敬畏感，形成了对自然界的崇拜，并按照人们的想象塑造出各种神灵作为崇拜的偶像。同时由于原始人对梦幻现象无法解释，产生了对民族祖先的崇拜。在原始社会，人们对自然和祖先的崇拜，主要以祭祀的方式表现出来。在祭祀的过程中，人类表达出对神和祖先的信仰、崇拜，原始的“礼仪”由此产生；另一方面，礼仪还源于协调人类相互关系的需要。人类为了生存和发展，人类的内部关系，如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是必须解决好的问题。在群体生活中，男女有别、老少各异、扶老携幼既是一种天然的人伦秩序，又是一种保证和规范，这是礼仪产生的最原始的动力。在此基础上礼仪扩大到人际关系的其他方面。

我们从大量的礼仪现象认识到，大多数的礼仪形式的产生是约定俗成的，都有一个从无到有的过程，并被大家一致遵守和沿用的，而不是哪个人创造的。比如握手礼，传说是远古人类为防身和狩猎随身带着木棒、石块，路上