

国家示范性职业学校数字化资源共建共享计划
立项课题“十二五规划”《精品课程》教材



学生礼仪规范 实用教程

• 主编 李志辉 范春胜

中国传媒大学出版社

国家示范性职业学校数字化资源共建共享计划
立项课题“十二五规划”《精品课程》教材

学生礼仪规范 实用教程

• 主 编 李志辉 范春胜
• 副主编 林 忠 刘航标
赖秀芳

中国传媒大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学生礼仪规范实用教程 / 李志辉, 范春胜 主编. —北京: 中国传媒大学出版社, 2014. 6
ISBN 978 - 7 - 5657 - 1022 - 3

I. ①学… II. ①李…②范… III. ①礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①K891.26
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 119963 号

学生礼仪规范实用教程

作 者: 李志辉 范春胜

责任编辑: 曹 辉 穆会荣

责任印制: 曹 辉

封面设计: 雨 & 寒

出 版 人: 蔡 翔

出版发行: 中国传媒大学出版社

社 址: 北京市朝阳区定福庄东街 1 号

电 话: 65450532 或 65450528

网 址: <http://www.cucp.com.cn>

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市昌平新兴胶印厂

邮编: 100024

传真: 010 - 65779405

开 本: 787 × 1092 毫米 1/16

印 张: 12

字 数: 197 千字

版 次: 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5657 - 1022 - 3/K · 1022

定价: 30.00 元

版权所有

翻印必究

印装错误

负责调换

前言

对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。礼仪是生活的需要,是社会的需要,更是人类文明的需要。它潜移默化地影响并塑造着社会的秩序,使我们的生活既舒适又和谐。

对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对社会各行业的工作者来说,礼仪是展现自身素养及其工作实践的学问。通过礼仪的教育和训练,人们可以树立起一种内心的道德信念和礼仪修养准则,从而获得一种内在的力量。这种力量可以促进人际关系的融洽与和谐,可以改善社会的文明面貌。因此,礼仪在现代社会中发挥着日益重要的作用。

本教材主要结合当前中职德育教育发展的需要,以校本教材开发为基础,系统地阐述了礼仪规范性和可操作训练方面的知识点。本教材图文并茂、通俗易懂、列举案例、深入浅出,具有理论性和实践性、系统性与实用性、通用性与专业性相结合的特点,并特别突出实践性、实用性和专业性。本书可作为当代中职生、中学生、大学生、在职从业人员以及其他读者学习之用。

本书自2009年6月作为中职学校校本教材使用以来,已经过了三次修订和完善;经过多年的教学实践和社会调研,结合行业实际,整理并逐渐完善。

本书由李志辉、范春胜担任主编,林忠、刘航标、赖秀芳担任副主编,参加本书编写的有(以姓氏笔画为序):刘航标、张少云、吴秀红、李亮、李志辉、陈瑜、邱廉珍、林忠、林露、罗祝芳、罗惠聪、范春胜、黄惠勤、谢丰、赖秀芳、赖桂玲。本书另配套有PPT课件和礼仪练习微

视频及综合情景剧教学光盘，可供教师在教学、培训时示范、模拟之用。广东省梅州市职业技术学校礼仪队参与了本书插图及教学视频的拍摄，同时，在编写过程中参考了国内一些最新出版的部分资料，在此一并致谢！

由于编者水平有限，本书在编写过程中难免存在一些问题，恳请广大师生和读者提出宝贵意见，以便进一步修改和完善。

编者

2014年5月

目 录

前 言 /1

项目一 礼仪概论篇 /1

任务一 礼仪的起源与发展 /1

任务二 礼仪的基本理念 /14

综合练习 /17

项目二 仪容仪表篇 /18

任务一 个人仪容仪表 /18

任务二 面部表情 /24

任务三 尊重礼仪 /29

任务四 家庭礼仪 /35

综合练习 /47

项目三 仪态举止篇 /48

任务一 站立的姿势 /48

任务二 端坐的姿势 /54

任务三 下蹲的姿势 /58

任务四 走路的姿势 /60

任务五 得体的手势 /63

综合练习 /67

项目四 商务礼仪篇 /68

任务一 致意礼仪 /68

任务二 鞠躬礼仪 /71

- 任务三 握手礼仪 /74
- 任务四 介绍礼仪 /76
- 任务五 递物与接物礼仪 /79
- 任务六 接待礼仪 /84
- 任务七 中西餐宴请（待客）礼仪 /90
- 任务八 座次及站次安排 /104
- 任务九 电话礼仪 /114
- 综合练习 /120

项目五 职业礼仪篇 /121

- 任务一 面试服饰礼仪 /121
- 任务二 面试体态礼仪 /130
- 任务三 办公室礼仪 /137
- 任务四 颁奖典礼礼仪 /141
- 综合练习 /147

项目六 世界各国礼节礼貌篇 /148

- 任务一 亚洲主要国家和地区的礼节礼貌 /148
- 任务二 欧洲主要国家和地区礼节礼貌 /155
- 任务三 美洲主要国家和地区礼节礼貌 /159
- 任务四 大洋洲主要国家和地区礼节礼貌 /162
- 任务五 非洲主要国家和地区礼节礼貌 /163
- 综合练习 /165

项目七 宗教礼仪篇 /166

- 任务一 基督教礼仪 /166
- 任务二 佛教礼仪 /168
- 任务三 伊斯兰教礼仪 /176
- 任务四 道教礼仪 /177
- 综合练习 /179

附录 /181



项目一

礼仪概论篇

项目一 礼仪概论篇

礼仪是人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的为人们所认同、遵守的，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

任务一 礼仪的起源与发展

学习情景1：中国礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一，归纳起来有五种：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，源于俗。

1. 从理论上说，礼的产生，是人类协调主客观矛盾的需要

首先，礼仪的产生是为了维护自然“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间既相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，这就需要一种天然的人伦秩序，即一种被所有成员共同认定、遵守和维护的社会秩序。人类社会的内部矛盾需要妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼仪。

其次，礼仪产生于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间，是

学习目标

1. 了解礼仪的起源与发展。
2. 学习礼仪的基本理念。
3. 认识学习礼仪的重要性。

动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能,人们在实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

2. 从具体的仪式上看,礼仪产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动是最早的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步形成了相应的规范和制度,正式成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系的需要。于是,人们将祭祀活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,将最初的祭祀之礼扩展成为社会各个领域的礼仪。

学习情景 2: 中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分以下几个阶段。

1. 礼仪的起源时期: 夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会。在原始社会中、晚期(约旧石器时代,距今约 250 万年前开始,延续到距今 1 万年左右为止)出现了礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性(见图 1-1)。内容包括:为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;制定了一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作等。



图 1-1 夏朝以前礼仪的萌芽时期

2. 礼仪的形成时期: 夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771)

人类进入奴隶社会后,统治阶级为了巩固自己的统治地位,把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。

在这个时期,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。“五礼”(即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。夏、商时期的服饰如图1-2、图1-3所示。



图1-2 夏朝时服饰



图1-3 商朝时服饰

古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国古代的礼仪学专著,在汉以后两千多年的历史中,一直是国家制定礼仪制度的经典著作。

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前771—前221)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究,对礼的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子(公元前551—前479,见图1-4),名丘,字仲尼,春秋末期鲁国陬邑(今山东曲阜市东南)人,是我国古代著名的思想家、教育家,是儒家学派的创始人。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他提出“不学礼,无以立”、“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。



图1-4 孔子像

孟子（公元前 372—前 289，见图 1-5），名轲，山东邹城人。有一种说法是，孟子在十五六岁时到达鲁国，拜入孔子之孙子思的门下。孟子是中国古代著名的思想家，是战国时期儒家的代表人物。他继承并发扬了孔子的思想，成为儒家学派仅次于孔子的一代宗师，有“亚圣”之称，与孔子并称为“孔孟”。著有《孟子》。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人善性的发端之一。

荀子（公元前 313—前 238，见图 1-6），名况，时人尊而号为“卿”。荀子是战国时期赵国人，著名的思想家、教育家、是儒家代表人物之一，对儒家思想有所发展。其提倡的性恶论，常被与孟子的性善论比较。



图 1-5 孟子像



图 1-6 荀子像

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想。他提出“礼者，人道之极也”、“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。

4. 礼仪的强化时期：秦汉到清末（公元前 221—1911）

在我国长达两千多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，统治阶级无不将礼仪作为维护封建社会等级秩序的工具。封建时代礼仪的重要特点是尊神抑人、尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子。在漫长的历史演变过程中，它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、压制人类思想自由的精神枷锁。

封建社会的礼仪，大致涉及国家政治和家庭伦理两类。这一时期的礼

仪，构成了中华传统礼仪的主体。从秦汉到清末各个时期的礼仪及服饰，如图1-7所示。



项目一

礼仪概论篇



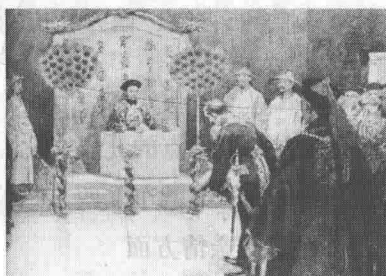
秦朝国君服饰



汉朝服饰



汉朝女性间的问候礼仪



清朝君臣礼节



清朝女性间的问候礼仪



清朝男性间的问候礼仪

图1-7 秦、汉、清时期的礼仪及服饰

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命（1911年10月10日）以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到了强烈冲击。新文化运动（1919年）对腐朽、落后的封建礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念在中华大地得到了推广和传播。新中



国成立后，逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些礼仪陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。随着社会的进步以及科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的完善和发展。

学习情景 3：东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、日本、韩国、泰国、新加坡等亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。下文就东、西方礼仪在一些方面的差异做了简要介绍。

1. 在对待亲情方面

东方人比较重视家族和血缘关系，“血浓于水”的传统观念根深蒂固，人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强，相比较而言，不很重视家庭血缘关系，他们将责任、义务分得很清楚，比如，父母养育儿女到成年后，就不用管了，儿女没有养父母的义务；他们认为责任必须尽到，义务则完全取决于实际能力，绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由，追求个人利益。

2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼，凡事都要礼让三分，与西方人相比，常显得谦逊和含蓄。例如，在面对他人夸奖所采取的态度方面，东、西方人通常不同。东方人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等字眼，以表示自己的谦虚；而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬时，往往会用“谢谢”来表示接受对方的夸赞。



表 扬

一位英国人到中国旅游观光，对接待她的导游小姐评价颇好，认为她服务态度好，语言水平也很高，便夸奖该导游小姐说：“你的英语讲得好极了！”导游小姐按照中国人的习惯，于是谦虚地回答说：“我的英语说得不好。”英国人一听生气了，心想，英语是我的母语，难道我都不知道英语该怎么讲？她越想越生气，第二天坚决要求旅行社给她换导游。这件事在旅游行业乃至所有的窗口行业中引起极大反应。

讨论题：

1. 造成案例中现象的原因是什么？
2. 面对外宾的表扬，应怎样得体地回答？

3. 在礼品馈赠方面

在中国，人际交往特别讲究礼数，重视礼尚往来，往往将礼物作为人际交往的媒介和桥梁。

东方人送礼的名目繁多，除了重要节日互相拜访需要送礼外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日甚至升职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实，在讲究礼貌的基础上力求简洁便利，反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼，除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简明得多。一般情况下，他们既不送过于贵重的礼品，也不送廉价的物品，但却非常重视礼品的包装，特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品时，东西方也存在着差异。西方人送礼时，总是向受礼人直截了当的说明。例如，“这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢”，或者说“这是最好的礼物”之类的话。西方人一般不推辞别人的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接收礼物后总是当送礼者的面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。而东方人则不同，中国人及日本人在送礼时费尽心思、精心挑选，但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼，不成敬意，请笑纳”之类的话。东方人在受礼时，通常会客气地推辞一





番。接过礼品后，一般不当面拆看礼物，唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

4. 在对待长辈与上级的态度方面

东、西方礼仪在对待人的年龄和身份地位上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先，凡事讲究论资排辈。

西方崇尚自由平等，在礼仪中，等级的强调没有东方礼仪那么突出，而且西方人独立意识强，特别忌讳被视为年老。

5. 在时间观念方面

西方人时间观念强，做事讲究效率，常记录日程安排。有约需提前到达，至少要准时，且不应随意改动。西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据。在他们看来，这直接反映了一个人的形象和素质。西方人工作时间和业余时间区别分明。例如，休假时间不打电话谈论工作，甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。

相对来说，中国人的时间安排则比较随意，时间观念也比较淡漠，包括改变原定的时间和日程安排先后顺序。开会迟到，老师上课拖堂，开会做报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不能接受的，他们认为不尊重别人的时间是不敬的。



案例分析

签 约

一家拥有约 6000 职工的大型国有企业，为了避免濒临破产的局面，想寻找一家资金雄厚的企业做合作伙伴。经过多方努力，这家企业终于找到了一家具具有国际声望的日本公司。经过双方长时间艰苦地讨价还价，终于可以草签合约了，全厂职工为之欢欣鼓舞。本以为大功告成的中方人员，没想到在第二天的签字仪式中，公司领导因官僚作风，到达签字地点的时间比双方正式的约定晚了 10 分钟。待他们走进签字大厅时，日方人员早已排成一行，正恭候他们的到来。中方领导请日方人员坐上签字席，日方全体人员却整齐、规矩地向他们深

鞠一躬，随后便集体退出了签字厅，中方领导莫名其妙，因为迟到10分钟对他们来讲实在不算什么。事后，日方递交中方一份正式信函，其中写道：我们绝不会为自己寻找一个没有任何时间观念的生意伙伴。不遵守约定的人，永远都不值得信赖。无疑，双方的合作搁浅了，中方为了自己迟到的10分钟付出了沉重的代价——企业破产，近6000人下岗。

讨论题：

对此案例你有哪些感想？

6. 在对待他人隐私方面

西方礼仪将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯对方的隐私是非常失礼的行为。西方人尊重别人的隐私，同样也要求别人尊重他们的隐私。

东方人非常注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐。邻里间的相互关心，嘘寒问暖，是一种富于人情味的表现。



项目一

礼仪概论篇

概念

隐私是指不愿告人的或不愿公开的个人的事。



案例分析一

“你这个岁数，一定结婚了吧？”

一天，参加工作不久的杨小姐被派到外地出差。在卧铺车厢里，碰到一位来华旅游的美国姑娘。美国姑娘热情地向杨安琪打招呼，使杨小姐觉得不与人家寒暄几句实在显得不够友善，便大大方方地与对方聊了起来。

交谈中，杨小姐有点没话找话地询问对方：“你今年多大岁数呢？”美国姑娘所答非所问地说：“你猜猜看。”杨小姐自觉没趣，又问道：“你这个岁数，一定结婚了吧？”令杨小姐吃惊的是，对方居然转过头去，再也不理她了。一直到下车，两个人再也没说一句话。

讨论题：

请问，为什么美国姑娘再也不理杨小姐了？



学习情景 4: 礼、礼貌、礼节与礼仪的概念与内涵

1. 礼

礼的本意为敬神,后引申为表示敬意。礼的含义比较丰富,它既可以指表示敬意而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。礼还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会道德规范。《中国礼仪大辞典》将礼定义为“特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式”。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意,是人际交往乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。



案例分析

玉帛成干戈

公元前 592 年,当时的齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣,各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。

献礼的时候,齐顷公向下一看,只见晋国的亚卿郁克是个独眼,鲁国的上卿是个秃头,卫国的上卿孙良夫是个跛脚,而曹国的大夫公子首则是个驼背,不禁暗自发笑:怎么四国的使臣都是有毛病的。

当晚,齐顷公见到自己的母亲萧夫人,便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了,执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子,于是便答应,让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天,当四国使臣的车子一起到达,众人依次入厅时,萧夫人掀开帷帐向外望,一看到四个使臣便忍不住大笑了起来,她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使臣,当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心,特意做了这样的安排时,个个怒不可遏,不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐,一洗在齐