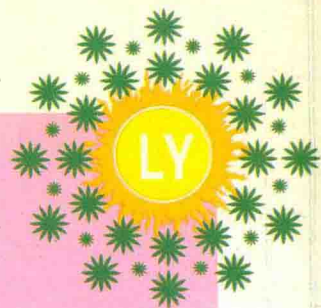




礼仪规范教程

Liyi guifan jiaocheng

主编 石海兰 卢 平



山西出版集团
山西科学技术出版社

礼仪规范教程

Liyi guifan jiaocheng

主编 石海兰 卢 平



山西出版集团
山西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪规范教程 / 石海兰等主编 一太原 :
山西科学技术出版社, 2007.11
ISBN 978-7-5377-3066-2

I. 礼… II. 石… III. 礼仪 — 教材
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 152656 号

礼仪规范教程

石海兰 卢平 主编

*

山西出版集团

山西科学技术出版社出版发行

山西雅美德印业有限公司

*

开本: 787×1092 1/16 印张: 14.375 字数: 257 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月太原第 1 次印刷

*

ISBN 978-7-5377-3066-2

定价: 25.80 元

编委会

主 审 张 峻

主 编 石海兰 苏 炜 卢 平

副主编 武立兵 陈 静 张雅静

杨 娜 董红光 陈 婷

编 者 赵晨煌 崔宇峰 杨桂梅

韩 辉 邵晋萍 王 烨

李文京 贾丽萍 张小燕

Qian Yan

前言

《礼仪规范教程》一书是高中等职业院校各专业学生共用的一门理论和实践兼备的课程，它旨在让学生掌握礼仪的基本知识和技能，以促进学生综合素质的提高，培养学生健康、丰富的感情世界以及审美意识和感受美的能力。

礼仪是人类文化的表现形式之一，它随着历史的演变而逐渐形成，并随着时代的发展而变化、革新。我国的现代礼仪，是一种以科学精神、民主思想和现代生活为基础的礼仪。它体现了社会主义的道德观念和时代风尚；是对中国传统礼仪和西方礼仪的扬弃。目前，我国的各级各类学校都普遍重视礼仪教育。为了适应当今社会的需要，我们在有关高中等职业院校领导和老师们的大力支持下编写了这本《礼仪规范教程》。

全书共分十一章。第一章着重研究礼仪的一般理论，并从总体上进行阐述。第二章介绍个人礼仪。人是礼仪行为的主体，所以讲礼仪首先从个人礼仪开始。第三章介绍交往礼仪，主要讲人们交往中的一些常用礼仪。第四章至第七章分别介绍人在学校公务、商务、服务等职业领域内的一些专用礼仪。第八章介绍交际性聚会礼仪，包括宴会、舞会与沙龙礼仪。第九、十章分别介绍特色明显的涉外礼仪与习俗礼仪。第十一章介绍经常使用的各种礼仪文书。全书结构紧凑，文字简约，是高中等职业院校较为理想的礼仪课教材。通过学习本书的内容，可使学生的礼仪水平和社交能力大大提高。

本书在编写的过程中，得到了山西省有关高中等职业院校领导和老师们的大力支持，在此表示真挚的感谢。由于现代礼仪内容丰富，涉及面广，且时间紧迫，编者水平有限，书中不足之处在所难免，望各位老师和同学们在使用的过程中提出宝贵意见，以便改正。

编者



Mu

Lu

目 录

第一章 绪 论

第一节 礼仪的起源与发展·····	(1)
第二节 礼仪教育和礼仪修养·····	(10)

第二章 仪表礼仪

第一节 仪容礼仪·····	(16)
第二节 服饰礼仪·····	(21)
第三节 仪态礼仪·····	(28)

第三章 交往礼仪

第一节 日常礼貌用语·····	(36)
第二节 见面礼仪·····	(39)
第三节 交谈礼仪·····	(44)



第四节 电话礼仪·····	(47)
第四节 馈赠礼仪·····	(49)

第四章 学校礼仪

第一节 教师礼仪·····	(53)
第二节 学生礼仪·····	(56)
第三节 学校庆典礼仪·····	(61)

第五章 公务礼仪

第一节 办公礼仪·····	(64)
第二节 会议礼仪·····	(73)
第三节 接待礼仪·····	(80)

第六章 商务礼仪

第一节 商务洽谈礼仪·····	(88)
第二节 商品推销礼仪·····	(95)
第三节 商业庆典礼仪·····	(100)

第七章 服务礼仪

第一节 商场服务礼仪·····	(105)
第二节 宾馆服务礼仪·····	(112)



第三节 旅游服务礼仪.....(122)

第八章 交际性聚会礼仪

第一节 宴会礼仪 (126)
第二节 舞会与沙龙礼仪.....(136)

第九章 涉外礼仪

第一节 涉外礼仪的基本原则 (143)
第二节 涉外工作中的一般礼仪.....(146)
第三节 涉外禁忌.....(153)

第十章 习俗礼仪

第一节 日常消费习俗(157)
第二节 人生习俗礼仪.....(161)
第三节 节庆习俗礼仪.....(168)

第十一章 常用礼仪文书

第一节 礼仪文书的基本要求.....(176)
第二节 帖类文书.....(178)
第三节 一般书信(180)



第四节	专用书信	(184)
第五节	致词文书	(189)
第六节	英文书信	(194)
附录一	中国十大名花	(201)
附录二	中国主要城市(特区)市花(区花)	(203)
附录三	世界国花荟萃	(204)
附录四	结婚周年纪念名称	(206)
附录五	传统称谓	(207)
附录六	古代常用年寿词语	(209)
附录七	礼貌用语	(211)
附录八	服务忌语	(214)
附录九	中外重要时日	(216)
附录十	《礼仪规范教程》教学大纲	(220)



第一章 绪 论

第一节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的概念

礼仪一词可有广义与狭义之分。广义的礼仪是指一个时代的典章制度；狭义的礼仪是指人们在社会交往中形成的并应自觉遵守的行为规范与准则。它是人们在长期共同生活和相互交往中逐步形成，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来的，其主要内容为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼仪在层次上要高于礼节、礼貌，其内涵也更深、更广。

礼貌是指语言动作谦虚恭敬的表现，是人与人之间在交往中相互表现敬重和友好的行为。它侧重于表现人的品质、素养，如握手礼等。

礼节是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、祝愿、迎来送往等方面的惯用形式，如鞠躬、献花等礼节。礼貌和礼节的关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有礼节。有礼貌而不懂礼节，容易失礼；懂礼节而没有礼貌，同样会失礼。

仪表指人的外表，包括容貌、姿态、风度、服饰等内容，是礼仪的第一形象。仪，指人的外表，即体形和服饰的总和；表，即动作的形态。外表之美与优雅动作之美的总和构成了仪表美。为适应人类文明要求的礼节应讲究仪表美。

仪式是指在一定场合举行的具有专门规定的程序化的规范活动。如开学典礼仪式、升旗仪式、开幕式、宣誓仪式等。

从不同的角度对礼仪还可有不同的理解。如从个人修养角度看，礼仪是一个人内在修养的外在表现；从道德角度看，礼仪是为人处世的行为规范；从交际角度看，礼仪是一种交际方式；从民俗角度看，礼仪是一种接人待物的方式；从传播学角度看，礼仪是一种人与人相互沟通的技巧；从审美角度看，礼仪则是一个人内心美的外在表现。

二、礼仪的形成和发展

我国是一个有着数千年文明史的古老而又年轻的国家。中华民族不仅勤劳勇敢，



而且素以“文明古国、礼仪之邦”而著称于世。实际上，礼仪在人类摆脱愚昧状态后就已经产生，发展至今已经历了漫长的历史进程。

礼仪一词，在西方最早见于法语的“*Etiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。既然是法庭，则应保持其法庭上应有的肃穆和庄严。从古到今，为了保证司法活动合法有序地进行，从来都十分强调进入法庭的所有人员必须严格遵守法庭的纪律。随着时代的进步和人们文化水准的不断提高，人的社会属性越来越被人们重视。在相互的社会交往中，为保证文明社会得以正常维系和发展，每个人都自觉不自觉地遵循着一定的规矩与准则。因此，“*Etiquette*”一词被引入英文后，则有了“循序而入”、“按序而行”的含义，实质上也就有了“礼仪”的含义，将其具体化则是表示了“人际交往的通行证”之意。

在中国历史上，礼的含义比较丰富。礼的起源可一直追溯到原始社会。礼也可泛指为社会交往中的礼貌，如最早原始人类用手势、表情反映意向，用击掌、拍手、拉手、拥抱表达感情，用手舞足蹈庆贺狩猎胜利，都是人际交往中礼仪的雏形。当然，“礼”还可特指为奴隶社会或封建社会中贵族等级制的社会规范和道德规范。

早在夏代我国文明程度已很发达。商代已十分讲究礼仪，制礼则是始于殷而成于周。周礼已达到十分完善阶段。《周礼》、《仪礼》、《礼记》则是被后世称道并盛传的“三礼”。其论述无所不包，充分反映了古代中华民族的尚礼精神。《仪礼》所记载的都是当时通行的礼仪，主要有冠礼、婚礼、丧礼、祭礼、乡饮酒礼、射礼、朝礼、聘礼等八礼。《周礼》系周公著，他根据当时的需要，把官制分为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官等六官。《礼记》一书现流传的是戴圣集编的《小戴礼记》，共为 49 篇，按内容可分为学术通论、礼俗的记载、对仪礼的解释、杂记等四类。“三礼”是我国最早最重要的礼仪论著。

古人十分重视交往中双方要相互敬重。战国时代的孟子曾说：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”孟子主张兴办学校，加强道德观念教育，使人们养成孝敬父母、友爱兄弟、忠于长上、办事诚实及讲究信誉等品德和风格。战国后期的荀子提出的“礼论”是其政治思想的中心，也是其教育思想的出发点。荀子说：“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”“礼者，人道之极也。然而不法礼，不是礼，谓无方之民；法礼，是礼，谓之有方之士。”南北朝时期的颜之推，晚年为教训子孙，所写的《颜氏家训》二十篇，是他一生立身、治家、处事、为学的经验总结，在家庭教育史上有重要影响，后人称此书为“家庭规范”，有人认为“古今家训，以此为祖。”



《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙教材，无论是事史哲经，还是典章制度，天文地理，名物典故，风俗民情以及礼仪道德等方面的知识都相当丰富。清代李毓秀撰写了一本《训蒙文》，书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范。在我国历史上还流传着“文王捡纣”、“三顾茅庐”以及妇孺皆知的“孔融让梨”等讲究礼仪的佳话。

在我国近代和现代历史上的许多伟大人物，都有着很深的礼仪修养。他们的作风、态度、待人处事、举手投足都是我们学习的典范。周恩来总理把自己的一生都融入了“为中华之崛起”的理想和实践之中，他是世界公认的最有风度和气质的领导人和外交家之一，他的一举一动都给世人留下了难以忘怀的印象。美国前总统尼克松在他的回忆录中这样写道：“他待人很谦虚，但沉着坚定，他优雅的举止，率直而从容的姿态，都显示出巨大的魅力和泰然自若的风度。”“周恩来的外貌给人的印象是：仪态亲切、非常直率，镇定自若而又十分热情。”凡是与周恩来接触过的中外人士无不为他风度所倾倒。

在我国社会主义建设时期，随着国力的增强和国民素质的提高，传统中华民族美德日益被发扬光大，如尊老爱幼、尊重妇女、拾金不昧等。

在改革开放的今天，随着东西方文化交流的增多，许多学校、企业、机关单位也都越来越重视对员工进行礼仪的训练和教育。各级各类医院对医护人员进行系统的服务礼仪培训，并制定出一套实用的护士礼仪规范，对提高护理服务品质具有极大的促进作用。

在未来的日子里，国际交流与国内交际项目将越来越多，速度越来越快。礼仪将作为一种国民素质、社会文化、企业品牌、单位形象、服务理念与机关精神，进一步引起管理层与全体工作人员的重视。如何尽快在新的高度上形成和国际接轨的礼仪文化是我们应研究的课题之一。

可见，礼仪是一种文化意识在社会生活中的反映，它随着社会的进步，时代的变革而发展变化着，但其所蕴含的基本精神，即相互尊重、以诚相待、礼让谦恭等都是是一致的。

三、礼仪的特征、原则和分类

（一）礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在规范性、传承性、



限定性、时代性、可操作性、差异性等六个方面。

1. 规范性

礼仪是人类在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。这种规范不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止,也是人们在正规场合必须采取的“通用语言”,是衡量和判断他人是否自律、敬人的一种尺度,是一种约定俗成的自尊、敬人的惯用形式。因此,人们要想彬彬有礼、风度翩翩,就应遵循一定的礼仪规范。

2. 传承性

礼仪规范是将人们在长期生活及交往中的习惯以准则的形式固定下来,且被人们所认可,这种固定下来的准则沿袭下来就形成了礼仪传承性的特点。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,也不会因为社会制度的更替而消失,对过去的礼仪遗产不应盲目全盘沿用,而是应有扬弃、有继承,更有发展。

3. 限定性

礼仪主要适用于社交场合,适用于普通情况下的一般人际交往应酬,离开了这个特定的场合,礼仪则未必适用。理解这一点,就可以根据自己所交际的不同对象,所处的不同场合、地点,不同身份、角色去把握和选用不同的礼仪。一般而言,适合应用礼仪的三种主要场合是初次交往、因公交往、对外交往。

4. 时代性

任何事物都是发展变化的,礼仪也是如此,它随着社会发展而不断发展更新。主要体现在:第一,礼仪规范的发展受时间、地点、对象的约束;第二,随着改革开放的深入,东西方政治、文化交流日益增多,相互渗透,使我国的礼仪在传统的基础上赋予了新的内容。其总的趋势是礼仪活动更加文明、简洁、实用。

5. 可操作性

规则简明、易学易会、实用可行、切实有效、便于操作,是礼仪的特征。它既有总体上的原则、规范,更有一系列细节上的方式、方法和行为要求,所谓“言之有物”、“行之有礼”正说明这点。礼仪的易行易记,能够为其广觅知音,被人们广泛地用于社会交往实践并认可。

6. 差异性

礼仪作为各地区、各民族礼仪文化的一种行为准则和规范是约定俗成的,但在应用的过程中会因条件及地域的不同而表现出差异性。如同样是结婚庆典仪式,北方地



区和南方地区不同，中国和外国也不同；同样是握手，男女之间、长幼之间均有所不同。

（二）礼仪的原则

礼仪的原则是人们处理各种人际关系的出发点和准绳。

1. 尊重原则

在人际交往活动中首先应特别注意的是尊重对方的人格与尊严，与交往对象既要互相谦让，友好相处，又要注意处处不可失敬于人，或伤害他人尊严，更不能侮辱对方人格。尊重是礼仪的情感基础，是建立友好关系的纽带和处理人际关系的准则。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中即使有一点失当，也能使对方理解，不造成失礼。

2. 遵守原则

礼仪规范是为了维系正常的社会生活而形成并存在的，当它被人们认可并以某种形式固定下来时，社会上每个成员不论职位高低、财富多少、文化厚薄都应从一言一行、一举一动上自觉遵守执行。

3. 适度原则

人际交往中，要注意各种情况下的社交距离，即要把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度。坚持把握分寸，认真得体，注意技巧，合乎规范。做到不过分，不过度，不偏不倚，雅而不俗，淡而不腻；既要彬彬有礼，又不卑躬屈膝；既要热情大方，又不轻浮谄媚。因为凡事过犹而不及，运用礼仪时，假如做得过了头或不到位，都不能恰到好处地表现自己的自律、敬人之意。因此要多实践、多应用。

4. 自律原则

人际交往中，学习应用礼仪很重要的一条就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我检点。懂得“严于律己，宽以待人”，如不能“慎独”与“克己”，遵守礼仪则无从谈起，因此应不断提高自我约束、自我克制的能力。

5. 真诚原则

所谓真诚，是指在人际交往中运用礼仪时，待人以真，对人以诚，言行一致，表里如一。在社会交往中，只有心中充满真诚，具有自尊自重和尊敬他人的品格才能表现出礼仪的精髓，做到“诚于中，形于外。”

6. 从俗原则

由于地域、民族、文化背景的不同，人际交往中存在着“十里不同风，百里不同



俗”的现象，因此交往中不应唯我独尊，以我为准，必要时应做到入乡随俗。遵守这一原则，可以对礼仪的应用更加得心应手，更有助于人际交往。

（三）礼仪的分类

礼仪的分类方法有多种。一般而言，根据适用的对象、场合、范围的不同，可将其分为日常生活礼仪、职业礼仪、社交礼仪、涉外礼仪四大类。

1. 日常生活礼仪

主要指日常工作与生活中存在的礼仪规范，如个人礼仪、家庭礼仪、出行礼仪等。在日常生活中是否注重礼节礼貌，体现着一个人的生活信念和基本素质，如为客人创造一个整洁、舒适的环境，让客人体会到主人的热情与细心；与同事、朋友交往时注重必要的礼节，可以使“友谊地久天长”。当然，随着社会的进步，这种日常生活礼仪已愈来愈趋向于简洁明了、优雅得体，只要求交往双方能够彼此心领神会，那种交往中过分的繁文缛节已远远不适应时代的要求了。

2. 职业礼仪

主要指人们在工作岗位上所应遵守的行为准则。通常是按照行业进行划分，往往与职业密切相关，可分为政务礼仪、商业礼仪、服务礼仪等，职业礼仪可体现行业风采。政务礼仪通常也称为国家公务员礼仪，主要是指国家公务员在各种公务活动中应当遵守的礼仪；商务礼仪通常主要指公司、企业的从业人员以及其他一切从事商业、经济活动的人士，在各种商务往来中所应遵守的礼仪；服务礼仪通常主要指各类服务行业的从业人员，在自己的工作岗位上所应遵守的礼仪。

3. 社交礼仪

也称交际礼仪，是社会各界人士在普通的社交活动中所应遵守的礼仪。

4. 涉外礼仪

也称国际礼仪，是人们在国际交往中，同外国人士打交道时所应当遵守的礼仪。涉外礼仪既要体现我们国家一贯奉行的对外政策，又要表现出民族特有的热情和美好情谊，既要谦逊礼貌，又要文雅大方，并尊重他人的礼仪习俗。

四、礼仪的功能

礼仪的功能是多方面的，主要表现在以下几个方面：

（一）礼仪有助于塑造良好的社会形象

“形象”一词的本意是指人或物的外观和形体，在社会中专指参与交往的主客双



方心目中形成的综合化、系统化的印象。在社会交往过程中，交往者的自身形象是十分重要的，形象好坏与否直接影响着交往双方关系融洽程度和交际的成败。

印象是人们的主观对客观对象的反映。在社交活动中，人对人的印象的形成是一个特殊的社会知觉过程。他人通常是作为以某种打扮，以具有某种特征的容貌和声音，以用一定姿态表现某种行为的存在而出现的。人们最初认识的是通过五官接受的形态、色彩、动作、声音、气味等感性特性，这便是知觉的过程。对人的印象的形成首先是从这类知觉开始的。这一过程的特点：

1. 信息少

在人与人的接触中，主客双方掌握对方的信息是很有限的，其中不乏虚假信息。人们却不得不根据这些信息资料去分析、判断对方。

2. 印象形成快

人们一见面，甚至一句话也没有说，便可能一下子形成一个清晰的、不可磨灭的印象。

3. 具有伸展性

人们常常根据少量的信息以及以往的知觉经验，形成超出这些信息实际能说明的范围之外的、更为广泛的印象。可见，社交中印象的形成过程是极容易产生偏差的，这种偏差，有的可能会造成不良后果，从而导致社交的失败。

讲究礼仪有助于塑造良好的社交形象。如前所述，人们的印象形成过程始于通过感官觉察对方。社会交往中的人，总是以一定的仪表、服饰、言谈、举止来表现某种行为，这是影响人们第一印象的主要因素。整洁大方的个人仪表，得体的言谈，高雅的举止，良好的气质风度，必定会给对方留下深刻而美好的印象，从而建立起友谊和信任关系，达成社交目标。在这里，礼仪起着“黏合剂”的作用，它对于表达感情、增进了解、树立形象都是必不可少的。

（二）礼仪规范着人们的社交行为

礼仪从古至今都是衡量一个人文明程度的准绳。在社交中，人们相互鞠躬、握手、拥抱、献花等，这不仅是对交往对象表示善意和尊敬的一种形式，而且还反映着一个人的精神面貌、道德情操、气质修养以及处理问题时的应变能力。在社交场合，人们按照礼仪所规定的要求进行交往，有助于相互间的沟通和达成共识。礼仪作为一种共同遵守的行为规范，还执行着对人际关系的整合和疏导功能，如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵，使人们在社会生活中时时处



处注意自己的言行，养成良好的文明习惯，彬彬有礼，努力成为一个受人欢迎的人。礼仪同时还促使人们按照社会公认的行为模式去生活、去交往，要求人们非礼勿视、非礼勿动，造就和谐统一的良好人际关系。在这里，礼仪起着“润滑剂”的作用。

从人的需要来看，著名心理学家马斯洛曾经对人的需要进行过深刻的研究，提出了颇具影响的“需要层次论”。他认为，人不仅有需要，而且人的需要是有高低不同的层次的。按照从低到高的次序排列，有生理的需要、安全的需要、爱和归属的需要、尊重的需要、自我实现的需要。无论是高层次的需要，还是低层次的需要，要获得满足都需要一定的条件。其中，知礼、守礼无疑是其中重要条件之一，特别是较高层次的需要的满足，更离不开对礼仪规范的遵守。在人类社会，一个人的需要和发展取决于直接或间接地与他交往的其他一切人的发展。如果不注重礼仪，不用说得不到爱，受不到尊重，不能自我实现，甚至连安全的需要也无法保证，生理的需要也难以满足。

（三）礼仪有助于建设社会主义精神文明

建设社会主义的精神文明，是社会主义现代化事业不可缺少的重要内容，是需要全体社会成员参与的极其宏伟的系统工程。它的根本任务之一就是培养一代有理想、有道德、讲文明、懂礼貌、守纪律的社会主义新人，恢复和发扬良好的社会风气。

精神文明建设需要通过一定的形式来推动。礼仪是推动精神文明建设的一种好形式，它是从精神文明建设的角度出发，通过仪表、举止和讲究礼貌、执行礼节来体现和培育有理想、有道德、有文化、守纪律的人们。古往今来，在社会生活中，人们常常把礼仪看作是一个国家、一个民族文明程度的重要标志，看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，看作是一个道德水准高低、有无教养的尺度。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族，礼仪蕴含着丰富的文化内涵，我们建设社会主义的精神文明，不能割断历史，对民族传统文化要取其精华，去其糟粕，并结合时代的特点加以发展。继承和发扬民族优秀的文化传统，一个很重要的方面就是要继承作为民族传统文化之一的礼仪文化中的精华，并根据时代的特点，创造出更加符合当代需要的礼仪文化，以提高全民族的文明程度，促进社会的和谐发展。

（四）礼仪有利于国人增强民族自尊心

改革开放打开了国门，使国人看到了五彩缤纷的外部世界。随着改革开放力度的加大，我们与世界各国的交流，无论在深度上还是在广度上，都是前所未有的，礼仪也面临着与世界接轨的问题。人们认识到在礼仪问题上故步自封是行不通的，但是搞