



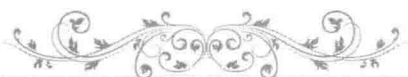
■ 李贻玲 王 圣 主编 ■ 高安邦 朱沁夫 邢 狮 审

现代礼仪实务 指导教程

X IANDAILIYISHIWU
ZHIDAO JIAOCHENG



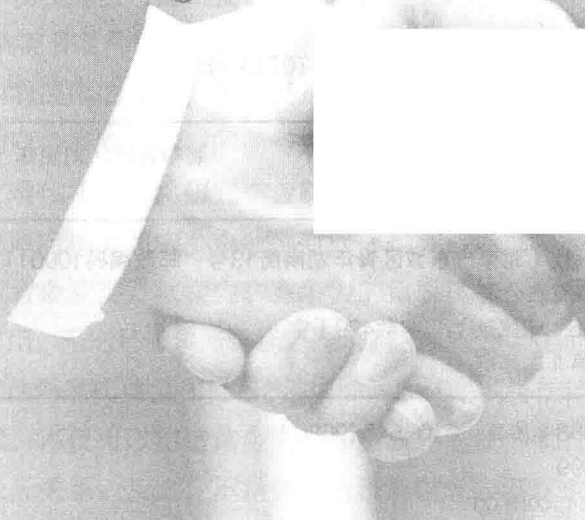
化学工业出版社



■ 李贻玲 王 圣 主编 ■ 高安邦 朱沁夫 刊

现代礼仪实务 指导教程

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



化学工业出版社

· 北京 ·

本书分为上下两篇,上篇为礼仪基础部分,包括:礼仪基本知识、现代社交礼仪和日常交往礼仪;下篇为专业性较强的酒店管理和旅游服务礼仪内容。另外,还介绍了世界三大宗教礼仪、我国主要客源国的习俗礼仪、我国主要少数民族的习俗礼仪。本书的突出特点是增加了礼仪与道德和礼仪与修养的关系,并引古为今,以突出“慧于中而秀于外”的哲理。本书视角新颖,内容翔实,是一部通过案例导引,图文并茂,以实训方式为主体,集知识性、趣味性、直观性、系统性、实操性于一体的时尚礼仪图书。

本书可供社会各阶层人士阅读使用,也可用作普遍高校、职业院校、中/高级技校等相关专业的教材及参考书。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪实务指导教程 / 李贻玲, 王圣主编. —北京:
化学工业出版社, 2014. 9

ISBN 978-7-122-21466-9

I. ①现… II. ①李… ②王… III. ①礼仪—教材
IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第170713号

责任编辑: 李军亮 耍利娜
责任校对: 蒋 宇

装帧设计: 刘丽华

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装: 大厂聚鑫印刷有限公司
787mm×1092mm 1/16 印张26¹/₂ 字数429千字
2014年11月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686)

售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 58.00 元

版权所有 违者必究

本书编写人员

主 编 李贻玲 王 圣

副主编 符新亮 谷秀丽 蒋艺婷

参 编 焦 丽 陈 丹 曾 申

审 高安邦 朱沁夫 刑 狮

序

当代社会竞争激烈，无论是在职人员，还是将要迈入社会的大学本科、大中专科以及职教学生，都面临着提高自身素质、增强竞争优势的挑战。人们在观察和了解一个人时，往往爱从细微处着手：穿着打扮、举手投足、言谈举止等，这些细微处常被认为最能客观地体现一个人的本质。这种“窥一斑而知全豹”式的判断，虽不一定完全科学，但在大部分泛泛之交的商务往来中，却常被作为认识和判断一个人的依据。现代人的成功，80%以上都要靠人际关系。而要拥有和谐的人际关系，社交礼仪就是其最核心的选项。它不仅体现了个人修养和为人处世的态度，更折射出企业文化和企业管理的境界；它不仅是人际关系的“润滑剂”，更能够最大限度地减少人与人之间的摩擦。当代求职者要成功地走向社会并取得事业发展，需要学习的知识、获取的能力和培养的素质往往多种多样，而得体的礼仪修养和社交能力则是其必备的基础性素养和进行人际交往的规范和准则。因此，从某种意义上说，礼仪素养是人生幸福、事业成功之路的通行证，是人们步入社会、沟通人际关系的“立交桥”。

中华民族悠悠五千多年的历史长河，流淌着勤劳、智慧的中华儿女创造的璀璨文明。中华礼仪是祖先留给我们十分宝贵的文化遗产，中国以“礼仪大国”、“礼仪之邦”的美誉著称于世。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。荀子两千多年前提出的观点，至今仍是至理名言。朝气蓬勃的企业，往往非常重视提高员工的商务修养；精明的商务人，也会在意提升自己的商务礼仪水准。礼仪培训专家、现代礼仪文化研究学者靳斓女士培训过逾千家各行业单位，既有世界百强，也有政府机关和中小企业，对此，她具有最直观深刻的体会：商务礼仪作为一个人或者企业提升软实力、竞争力的重要技能，在内外往来中确实起到了无可替代的作用。无论是形象修饰还是穿衣打扮，无论是见面寒暄还是邀约往来，无论是日常交往还是庆典仪式，无论是内部同事还是商务伙伴……熟知商务礼仪，深谙交往艺术，不仅可以塑造黄金第一印象，还能赢得他人好感和尊重，从而打造出良好的人际关系；反之，不是被认为没有善意、不尊重他人，就会被认为缺乏修养、没见过世面。对此，美国波克夏·哈萨威公司行政总裁，全球著名投资商、企业家、慈善家，被世人称之为“股神”的2008年全球首富沃伦·巴菲特先生说“树立良好的声誉，需要20年的时间。毁掉它，5分钟就足够了。如果能考虑到这一点，

你就会讲究礼仪了”。

守礼、行礼已成为人们人际交往中重要的处世法则。要使自己成为一个有“礼”之人，首先必须知礼、懂礼。在人际交往中，每个人都要讲究礼仪，要以他人所乐于接受的言谈举止、方式方法与之交往。实用规范礼仪是人们在日常的人际交往中不可缺少的人生常识。

根据社会需求和礼仪公关院校教学需要，总结多年教学及实践经验，由海南省三亚学院和三亚技师学院特聘教授、黑龙江农垦职业学院李贻玲教授领衔，统领两个学院多年来一直在从事公共关系及商务礼仪教学与研究工作的老师们，编写了《现代礼仪实务指导教程》。本书广采博纳，尽可能科学地组织和归纳礼仪学科的基础理论和基本原理，做到内容丰富、表述准确、体系科学、简明实用，达到知识性、趣味性、系统性、实用性、操作性的完美统一。它特别以实用性为着眼点，突出可操作性。语言简洁、明快、流畅，力求在现有教材的基础之上有所创新，有所突破。

① 每章开始就提示【知识目标】和【能力目标】，旨在明确本章学习的基本要求。

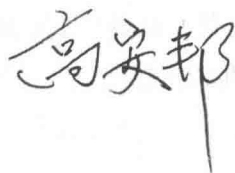
② 每节以“礼仪格言、警句”开宗明义，试图能起画龙点睛的作用。正文之外，又选用典型事例作“案例”分析以取鉴启迪；将相关常识放进“知识窗”以扩大视野；在必要之处进行“温馨提示”以防止疏忽遗憾；精选耐人寻味的资料供“品读与思考”，以深化哲理内涵。

③ 本书体系结构合理，知识内容广泛，取材新颖，力求理论联系实际，注重案例教学，强调谈判技能的培养。为便于学习，每节结束皆有“课内外活动建议”，分为“情景演练”、“观察体验”、“实践训练”、“思辨讨论”，给学生更宽广、更灵活的练习与思考空间。这一系列精心设计的栏目，与正文相辅相成、有机融合，不仅使教材版面生动活泼、引人入胜，减轻读者的视觉疲劳，而且内容新颖独特、耐人寻味、可读性强，加深读者的阅读印象。

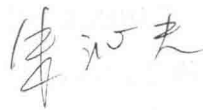
④ 本书图文并茂，具有理实一体化的特点，不但可作为我国现有各类院校在校学生实用的教材，还可以作为广大青年朋友的通俗读物。本书介绍的社交礼仪基础知识和应用社交礼仪的基本技巧，将使讲究礼仪的读者朋友学有所收获，对

全社会的其他各阶层人员也有极好的参考及实用价值。礼仪不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且，还是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。可以说，礼仪是约定俗成的一种自尊敬人的惯用形式。所以，只要想在交际活动中表现得合乎礼仪，赢得他人的尊重，就必须对礼仪无条件地加以遵守。耍小个性，搞另类，都是不遵守礼仪的表现，即使你并无恶意，也无法令交往对象所接受、所理解。

我们衷心祝贺这部礼仪时尚新书的出版。相信它对提高我国各类在校学生及职场人员的礼仪修养和社交能力，提升海南省三亚学院和高级技工学校的学术水平和地位，完成这两个学院当前的中心任务都将会起到积极的推动和促进作用。它将为这两个学院新一轮的改革建设和创新发展添砖加瓦。



海南省三亚技师学院 / 三亚高级技工学校特聘教授 / 教授顾问委员会委员
哈尔滨理工大学教授 / 硕士学位研究生导师



海南省三亚学院旅业管理学院党总支书记 / 教授



海南省三亚技师学院 / 三亚高级技工学校教务处长 / 高级讲师

前言

PREFACE

现代社会职场上究竟需要具备什么能力的人？为什么许多学业成绩优秀的人在苦苦追求职业和岗位时，却得不到用人单位的录取？很多幸运的职场新手，虽然求职成功，却因无法适应工作，并由此产生自卑、抱怨或厌倦工作等情绪，而不得不成为“职场逃兵”。可以说，这些问题是众多即将进入职场或已进入职场却屡遭挫折的人们共同面临的困惑。

按照我国传统的观念，一个人在接受过一定年限的正规教育之后，就应该初步具备了从事一定专业的基本能力，可现实给人们的感觉却是校园教育与职场需求的差距太大。时至今日，我们的教育似乎只是在努力构建学生的知识体系，家长的期望从小学就开始注重孩子的分数，直到高中毕业，十多年的学校教育，十多年的艰难补习历程。学校和社会更是把教育的评估指标偏重于高考成绩上。学生们虽个个学业优秀、满腹经纶，可走入职场，却缺少现代职业人除专业能力以外的与人沟通能力和生存能力。

我国的改革开放加快了我们与世界接轨脚步，教育体系的严重缺陷和实际国情的飞速发展，使国人早已认识到了我们教育的严重缺陷。过去的学校教育忽略了对人的综合素质的培养，单纯以成绩取人，可以说不同程度上背离了教育和人才成长的规律，致使学业成绩是衡量一个人是否合格的唯一标准的机制已经开始松动，不少高校、职业类院校已经意识到应试教育的这些缺陷或弊端，努力在尝试教学中的职业场景活动，模拟专业或工作情景，以提炼和概括职场上所需要的专业能力的培养。

专业以外的基本技能应该是什么？最新提出的“职业核心能力”，是对这个

问题最明智的确立,并指出了“职业核心能力”应包括:职业沟通能力、团队合作能力、解决问题能力、自我管理能力、信息处理能力、创新创业能力六个方面。这些是职业活动中最基本的能力,适用于任何职业阶段,具有普遍性和广泛性。

本书就是为满足我国普通高校、各类职业院校、中高级技校教学改革的需要,以对学生进行“职业核心能力”的培养为目标,以结合校企合作,工学结合,理实一体化的教学特点与途径,遵循“以理论知识够用,实际操作应用,学习手段简洁”的方针,以职业活动为导向,以职业技能为核心为教学特点,集实用性、技能性、职业性、趣味性和可读性于一体,针对在校学生愿学、愿学、易学、主动自觉地学而编写。

为了方便教学使用,本书通过贴切典型的案例引出教学内容,并设有【知识目标】和【能力目标】,后面安排有教学小结、考核及课外阅读。此外,为方便学生理解和实践练习,结合相关内容插入了大量的【名人名言】、【穿越时空】、【精彩回放】、【校园心声】等小花絮,更适合学生学习理解和巩固礼仪教学,对于提高教育教学效果具有一定的示范作用。本书既可以作为我国现有各类院校的教学用书,也可作为职场人员在职培训、企业内部培训的教材以及参与商务活动人员或工商管理人员的自学参考用书,对全社会的其他各阶层人员也有极好的参考及实用价值。

本书由李贻玲、王圣主编,具体编写工作分工如下:李贻玲(第二章等)、三亚学院旅业管理学院王圣(第一章,第五章第一、二节,附录)、三亚技师学院导游酒店部符新亮(第五章第三、四、五节)、谷秀丽(第三章第三、四、五节,第六章第四节)、蒋艺婷(第四章第三、四、五节)、陈丹(第六章第一、二、三节)、曾申(第三章第一、二节)、黑龙江农垦职业学院焦丽(第四章第一、二节,第六章第四节)。全书由李贻玲主持编写和负责统稿;聘请了海南省三亚技师学院高安

邦、三亚学院旅业管理学院朱沁夫教授、三亚技师学院邢狮高级讲师审稿，他们对本书的编写提供了大力主持并提出了最宝贵的编写意见，在此表示最衷心的感谢！教师王明亮、庄岩、陈积伟、王欢、王斐、蓝君和学生焦婷煌、巩雅伦、王鹏坤、姚嘉欣等也为本书做了大量的辅助性工作，在此表示衷心的感谢！该书的编写得到了海南省三亚学院、三亚技师学院、黑龙江农垦职业学院和哈尔滨理工大学的大力支持，在此也表示最真诚的感激之意！

鉴于编者的水平和经验有限，成书时间也仓促，书中疏漏、不足之处在所难免，恳请读者和专家们不吝批评斧正，以便今后修订时更好地改进、完善、充实和提高。

编者

2014年6月

目录

CONTENTS

上篇 礼仪基础

第一章 礼仪导论 002

第一节 礼仪的含义与功能 003

第二节 礼仪的起源与特征 015

第三节 礼仪与职业核心能力的培养 038

第二章 现代社交基本礼仪 057

第一节 社交礼仪的内涵与原则 058

第二节 仪表礼仪 063

第三节 言谈礼仪 099

第四节 举止礼仪 128

第三章 日常交往礼仪 142

第一节 见面礼仪 143

第二节 拜访礼仪 160

第三节 接待礼仪 168

第四节 通信礼仪 174

第五节 求职礼仪 184

下篇 酒店与导游礼仪

第四章 酒店服务礼仪 196

- 第一节 酒店发展概略 198
- 第二节 我国酒店的分类与等级 211
- 第三节 酒店前厅管理 217
- 第四节 餐厅礼仪 232
- 第五节 客房服务礼仪 244

第五章 旅游礼仪 250

- 第一节 我国旅游业发展概况 253
- 第二节 旅行社接待工作礼仪 259
- 第三节 全陪导游礼仪 265
- 第四节 地陪导游礼仪 275
- 第五节 出境手续办理及途径 289

第六章 涉外礼仪 298

- 第一节 涉外礼仪的概念与交往通则 299
- 第二节 涉外交际中常用礼仪 314
- 第三节 涉外迎送礼仪 322
- 第四节 宗教、客源国及少数民族礼仪 333

附录 394

参考文献 411

上篇

礼仪基础

第一章 礼仪导论

礼仪是人类文明的重要组成部分，也是世界进步的一个重要标志。在现代社会里，对一个国家、一个民族的综合实力的评价内容非常广泛，但在评价这个国家和这个民族精神风貌和整体状况时，通常是从这个国家人们的言谈举止、文明习惯所展示的公民素质与精神面貌来入手。因为礼仪既是每个公民的思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化素质的综合反映，同时也是这个国家、这个民族的社会风气、道德水准、文明程度、公民素质、文化特征的重要标志。



【内容介绍】

1. 礼仪的含义及其相关知识。
2. 礼仪的起源、发展过程及其特征。
3. 礼仪与职业核心能力的培养。



【知识目标】

1. 使学生掌握礼、礼貌和礼仪的含义以及相互之间的联系。
2. 理解礼仪的起源、特征及社会各阶段发展对礼仪形成的影响。
3. 理解礼仪在个人职业核心能力培养中的重要意义。



【能力目标】

1. 真正明确道德与修养在个人成长中的重要作用，并能够做到自我审视。
2. 在日常生活中自觉克服道德与修养方面的不足，从而不断完善自我。
3. 培养个人诚实守信的性格，为今后步入职场奠定坚实的基础。

第一节 礼仪的含义与功能

【案例导入】一口痰丢失了一次机会

改革开放以后，中国某医疗器械厂经过艰难的谈判即将与美国客商约瑟先生签订医疗用“输液管”生产线的合同，签约前，美方认为还需要进一步的了解，便提出要到车间里参观生产线的全部流程。中方代表马上安排。可就在参观现场，厂长忍不住在咳嗽一声后，便转身到一个墙根随地吐了一口痰。约瑟先生看后什么也没说，头也不转直接向车间门口走去，他的神态告诉人们是不再参观，使在场的好多人感到很奇怪，可又不便多问。第二天，人们在他的房间里找到了他留给厂长一封信：“厂长先生，在经营方面我十分敬佩您的才智和精明，选择了与我们合作，但您随地吐痰的一幕使我彻夜难眠。一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的整体管理素质。况且我们合作的产品是用来治病的，人命关天。请原谅我的不辞而别，否则上帝会处罚我的。”

【案例剖析】

厂长随地的一口痰，毁了一个合同，丢了一次国际间的经济合作，失去了一次赚钱的大好机会。可见，日常举止在人际交往中，在个人形象和企业威信中是多么的重要。端庄的举止、文明的行为体现在日常生活中的点点滴滴、方方面面。一个眼神、一个举动、一句话，都能反映出你的为人、你的素质、你的层次。所以，人们在社会交往中一定要遵从社交礼仪规范，掌握礼节和礼貌行为，为自己的个人形象和人际交往增光添彩。

一、礼仪的含义

礼仪是人们在长期的社会实践中逐渐形成并以风俗习惯等传统方式固定下来的，为维系社会生活，人们共同遵守的最简单、最起码的道德行为。它通常表现在较隆重或较正式的场合，为表示双方之间的重视、尊重和敬意，所采取的合乎社交要求和道德规范的礼节和仪式。对个人来讲，礼仪是一个人思想水平、文化修养、道德水准和实际能力的外在表现；对社会来讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是衡量社会文明程度和道德风尚的标准之一。由于“礼”的活动都

有一定的约定规矩，于是就有了仪表和仪式的概念。礼仪包含了两个方面的内容：礼，包括礼貌和礼节；仪，包括仪表和仪式。

（一）礼

“礼”在古汉语中与“履”字相通，意思是鞋子。鞋子既不能太大，也不能太小，“礼”也如此，既不能不充分，又不能太过。随着社会的向前发展和时间的推移，加之地区差异的不同，“礼”字的含义越来越丰富。社会生活中的“礼”通常有四个方面的含义。

第一是指供神的仪式。“礼”的繁体为“禮”，是古代人在粮食丰收后，手持食物跪拜在神像前，以表求对神的感恩并祈求来年风调雨顺、五谷丰登。

第二是指社会等级制度。如朱熹对《论语·为政》中“齐之以礼”加注时就认为“礼，谓制度品节也”。

第三是表示尊敬、敬意和礼貌的通称。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式，也泛指社会交往中的礼貌，还可特指奴隶社会或封建社会中，贵族等级制的道德规范和社会范畴。

第四是指馈赠的物品。《晋书·陆纳传》有“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样”的记载，这里的“礼”就是礼物。

（二）礼貌

礼貌是人们通过仪表仪态，言行举止向交往对象表示的谦虚和恭敬，是相互表示敬重和友好的行为规范。礼貌的外部表现主要有两方面，即语言文明和行为文明，它要求人们在待人接物的过程中，要使用文明语言，不讲脏话、粗话，说话和气，言谈得体；同时要求人们注意自己的仪表，行为举止合乎规范，是一个人在接人待物时的言谈、表情、姿态、声音等外在气质的表现。

【名人名言】“一个人的礼貌就是一面照出他的肖像的镜子。”——歌德

【校园心声】一次丢失的机会

一天，班主任老师带领学生们前往一个较大集团公司应聘，出发前，老师告诉同学们，这家公司的老总是他的大学同学，而且，这次想多招几名工作人员。同学们一听都很高兴，感觉有老师的面子结果一定会不错的。工作人员也照顾得特别周到，为每位学生倒水，席间有位女生表示自己只喝红茶。学生们在有空调的大会议室里坐着耐心地等待，大多坦然接受服务，没有半分客气。当老总办完

事情回来后,说明自己有事情需要处理,不断向学生表示歉意,竟然没有人应声。当工作人员送来笔记本,老总亲手递送时,学生们大都伸着手随意接过,没有起身也没有致谢。从头到尾只有一个同学起身,双手接过工作人员递过来的茶和老总递来的笔记本时,客气地说了声“谢谢,您辛苦了”。

最后,只有这位同学收到了这家公司的录用通知。有同学很疑惑甚至不服地说:“他的成绩并没有我好,凭什么让他去而不让我去?”老师叹气说:“我给你们创造了机会,是你们自己丢失了呀。”

思辨讨论: 1. 请结合案例分析这些同学失去机会的原因。

2. 同学们有哪些行为是不合乎礼仪规范的?

(三) 礼节

礼节通常是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示尊重、友好的问候、致意、祝愿、慰问,以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式,是人内在品质的外化。没有礼节也就无所谓礼貌,而讲礼貌就必须伴有具体的礼节。这种礼节方式不仅体现在行为举止上,而且也体现在语言上。例如,我国古时人们相见时行跪拜礼,现在人们相见行握手礼都是非常必要的一种礼节。

【名人名言】“世界上最廉价,而且能得到最大收益的一项物质,就是礼节。”——拿破仑·希尔

(四) 仪表

仪表也称仪态,是指一个人在社交活动时的整体的外在表现形式。通常包括容貌(如妆化得轻重、发型是否符合年龄与场合)、服饰(包括款式、品牌、色彩等)、姿态(包括眼神、行为举止等副语言)。它是一个人外在的精神面貌与内在素质的综合表现。现代人通常用服饰端庄、容貌俊美、风度景然等来赞美一个人的仪表。随着社会文明程度的不断提高,仪表美的追求越来越成为人们审美的一种共识。

(五) 仪式

仪式有时也称为程序,是在较大或较重要场合举行的程序化、规范化的活动,如礼宾秩序、升旗仪式、合作洽谈等活动。所谓程序,指的就是一种格式或一种套路。每一种礼仪活动几乎都要遵循一定的格式,而且,这些格式受制于活动的组织者