



现代实用礼仪

主编 陆 慧
副主编 杨 光 万 军 秦志学
主 审 厉承玉



NEUPRESS
东北大学出版社



21 世纪新理念高职高专规划教材

现代实用礼仪

主 编 陆 慧

副主编 杨 光 万 军 秦志学

主 审 历承玉

东北大学出版社

• 沈 阳 •

大 00

© 东北大学出版社 2004

图书在版编目 (CIP) 数据

现代实用礼仪 / 陆慧主编. — 沈阳: 东北大学出版社,
2004.9

(21 世纪新理念高职高专规划教材)

ISBN 7-81102-078-5

I. 现… II. 陆… III. 人间交往—礼仪 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 083512 号

出 版 者: 东北大学出版社

地址: 沈阳市和平区文化路 3 号巷 11 号

邮编: 110004

电话: 024—83687331 (市场部) 83680267 (社务室)

传真: 024—83680180 (市场部) 83680265 (社务室)

E-mail: neuph @ neupress.com

http: // www. neupress. com

印 刷 者: 沈阳农业大学印刷厂

发 行 者: 东北大学出版社

幅面尺寸: 140mm × 203mm

印 张: 10.5

字 数: 273 千字

出版时间: 2004 年 9 月第 1 版

印刷时间: 2004 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 张德喜

责任校对: 张淑萍

封面设计: 唐敏智

责任出版: 杨华宁

定 价: 19.00 元

中国高等职业技术教育研究会东北分会 教材建设指导委员会

主 任：才庆魁 赵亚平

常务副主任：杨化仁 张建中

副 主 任：(以姓氏笔画为序)

王 敏	王凤君	王树文	白铁钧
由业诚	刘永生	刘海疆	孙万桢
邢天才	杜 友	杨 军	张金学
周立鑫	周铁民	林韧卒	范利敏
郝长中	徐晓平	阎卫东	耿国林
温景文	蔡学璞		

委 员：(以姓氏笔画为序)

于广建	王文焯	王建中	龙凤翔
乔冠芳	仲跻明	刘志军	刘瑞英
刘锡奇	朴正一	杨 光	吴 献
陈锡德	李长智	佟宝山	张宝忠
张爱邦	郑志英	徐惠敏	贾卫华
高大彬	崔玉敏	常 江	常家树
蔡百周			

总 序

2003年12月19日至20日，全国人才工作会议在北京召开。中共中央总书记、国家主席胡锦涛在会议上发表的重要讲话中指出：“要进一步完善普通教育、职业教育、成人教育和高等教育相衔接的教育体系，完善继续教育和培养制度，建立健全人才培养机制。”

1999年，江泽民同志在第三次全国工作会议上强调指出：“努力办好各级各类职业技术教育，是一篇大文章。”“各地各部门要狠狠抓它十年、二十年，必会大见成效。”

1993年，国务院发布了《中国教育改革和发展纲要》，把职业教育确定为我国教育制度的重要组成部分，并对职业教育的改革和发展提出了明确的要求。

20世纪80年代，时任

国务院副总理的李鹏同志在分管教育工作时，把我国的教育分为“四大块”：一是基础教育，二是高等教育，三是职业教育，四是成人教育。他把职业教育摆在了十分重要的位置。

党中央、国务院高度重视职业教育的发展。从1993年中共中央、国务院发布《中国教育改革和发展纲要》，到1996年《中华人民共和国职业教育法》的颁布和实施，再到2002年《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》出台，十多年来，党中央、国务院制定了一系列推动职业教育发展的重大方针政策。现在，职业教育体系框架业已基本形成，多层次、多渠道、多种类的职业教育网络也初具规模。各级各类职业学校为社会主义现代化建设

事业培养了 3500 万余名高素质劳动者和实用人才，涉及到面向第一产业、第二产业和第三产业的各类专业，明显地改善了各行业人才队伍的结构，从整体上提高了各行业劳动者的文化素质和技术素质，对于促进我国经济和社会的发展、服务业质量的提高和扩大就业起了重大作用。

目前，影响高等职业教育培养目标的微观因素较多，但归结起来主要有两个方面：一是高等职业教育师资队伍的建设情况，二是适合本地区、本专业高职教育教学需要的教材建设情况。

就职业教育的师资而言，国家要求职业学校的教师应该既会理论教学，又具有实际操作技能，能进行实践教学。提出要建设一支“双师型”的职业教育师资队伍。具体来说，就是：一是在职业学校专任教师中要有一部分教师既能教授理论，又能传授生产实践技能，具备“双师”素质；二是这支队

伍中，应该有一批从企事业单位聘请来的工程技术人员和“能工巧匠”，由他们指导学生进行实际操作训练，形成一支“双师型”教师队伍。在教育部的高度重视和关心下，现在业已建成了 52 个全国重点建设职教师资培训基地和 6 个依托企业的职教师资技能培训示范单位，各地区也相应建立了一批省级师资培训基地，初步形成了以全国重点基地为骨干、省级基地为基础的职教师资培养和培训网络。这些师资培训基地所进行的大量有针对性的专门培训，在促进教师学历达标、学位提升和能力提高等方面发挥了重要作用，为 21 世纪我国职业教育的发展提供了有力的支持和保障。

当前，我国高等职业教育虽然有了长足的发展，但是，适合本地区、本专业高职教育教学需要的配套教材应该说还不够健全。当前一些地区普遍面临的高职毕业生就业难的问题，可以说与

目前缺乏能够突出高职特色的教材有一定关系,培养能力型、创新型人才,教材的内容是十分重要的因素之一。我们可以把一部分课程作为突破口,通过科学的规划和组织,在一段时间内,逐步形成融专业课、专业基础课和公共课为一体的高职教育教材体系。教材内容的选取应贴近社会需求,有利于学生能力的提高,为毕业生就业创造有利条件。

根据教育部《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》(教高司[2000]19号)的精神,教材建设工作应当在继承原有教材成果、汲取高职高专院校培养高等技术应用性专门人才和教材建设成功经验的基础上,围绕《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》,突出高职高专教育教材的鲜明特色。我们此次推出的《21

世纪新理念高职高专规划教材》正是按照这一指导思想,在已出版的《高等职业技术教育系列教材》的基础上,结合东北地区高职高专院校特点和人才培养需求的具体情况,进行的一次具有重要意义的尝试。在这套规划教材开发过程中,从教材建设指导委员会到每位编著者,都认真考虑了高职教育的岗位针对性和适应性的需求,充分体现以就业为导向,围绕振兴东北老工业基地的人才培养目标,进行有益的探索。诚挚地希望东北分会的会员学校能够广泛地使用这套规划教材,并在使用中不断地完善,使之成为东北地区乃至全国高职教育的发展起到积极的推动作用。

中国高等职业技术教育研究会东北分会
教材建设指导委员会

2004年2月

前 言

礼仪是人与人之间交往的润滑剂，是人们礼尚往来、友好交往的纽带，是企业或组织树立良好形象的基石。

《现代实用礼仪》根据现代交往中人们应遵循的礼仪行为规范，突出实用性、广泛性，语言通俗，内容丰富，覆盖面广，可读性强，适合设有接待服务课程的学校作为教学及参考用书，亦可作为接待服务人员阅读参考。

全书由辽宁科技学院陆慧主编，由沈阳大学厉承玉主审。其中陆慧编写第二、三、四、六、八、九、十二章，沈阳大学职业技术学院杨光、沈阳职业技术学院商学院万军、渤海大学职业技术学院秦志学参与本书其他相应章节的编写工作。本溪市第五中学苏荣娟老师为本书的编写做了大量的文字校对工作，在此亦深表谢意！

本书在编写过程中，参阅了许多专家、学者的有关论著，在此诚表谢意！

由于时间关系，加之水平有限，本书如有缺点和疏漏，恳请广大读者批评指正，将不胜感激。

编 者

2004年5月

目 录

第一章 礼仪概述.....	1
第一节 礼仪的起源与发展.....	1
第二节 现代礼仪的概念、内容及特征.....	5
第三节 现代礼仪的种类及原则.....	9
第四节 现代礼仪的功能及作用	11
礼仪故事 1	14
第二章 日常社交礼仪	15
第一节 初次见面的礼仪	15
第二节 日常举止礼仪	19
第三节 访送礼仪	25
礼仪故事 2	36
第三章 商务礼仪	38
第一节 商务应酬礼仪	38
第二节 商业邀约及谈判礼仪	40
第三节 商务会餐礼仪	48
第四节 其他礼仪	59
礼仪故事 3	76
第四章 会议仪典礼仪	78
第一节 基本会议礼仪	78

第二节 常见会议礼仪	87
第三节 其他会议礼仪	92
第四节 仪典礼仪	105
礼仪故事 4	119
第五章 服饰礼仪	120
第一节 服饰概述	120
第二节 服饰着装的原则	123
第三节 服饰的搭配	127
第四节 服饰的礼俗要求	130
礼仪故事 5	133
第六章 交谈礼仪	134
第一节 交谈的意义及特点	134
第二节 礼貌用语	135
第三节 交谈时的礼节	139
第四节 交谈艺术	148
礼仪故事 6	164
第七章 职场礼仪	165
第一节 办公室礼仪	165
第二节 上、下级礼仪	168
第三节 同事间礼仪	174
礼仪故事 7	179
第八章 仪态礼仪	180
第一节 优雅的仪态	180
第二节 体态语言	190

礼仪故事 8	207
第九章 饭店服务礼仪	208
第一节 服务员的仪表修饰	208
第二节 日常服务礼节	210
第三节 行业礼貌用语	219
第四节 服务禁忌	223
第五节 服务技巧	231
礼仪故事 9	255
第十章 旅游服务礼仪	257
第一节 旅游接待礼仪	257
第二节 导游接待服务礼仪	260
第三节 导游服务语言艺术	270
第四节 特殊情况的处理礼仪	272
礼仪故事 10	275
第十一章 服务沟通技巧	276
第一节 客我关系	276
第二节 人际交流理论	283
第三节 人际交流技巧	289
礼仪故事 11	292
第十二章 涉外礼仪	294
第一节 国际交往的礼仪基本原则	294
第二节 亚洲部分国家的习俗	299
第三节 美洲和大洋洲部分国家的习俗	304
第四节 欧洲部分国家的习俗	308

第五节 非洲部分国家的习俗·····	314
第六节 我国台、港、澳地区的习俗·····	316
礼仪故事 12 ·····	319
主要参考文献·····	320

第一章 礼仪概述

第一节 礼仪的起源与发展

一、“礼仪之邦”的由来

1. 中华民族制礼历史悠久

中国是一个文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。儒家肯定“周公制礼作乐”。周公（姬旦）为周朝开国元勋、大思想家，是礼法和典章制度的创制者、东方文化的奠基人。《周礼》一书，相传为周公所著，其内容大部分是西周旧制，同时记载着作者的许多政治思想。历代封建统治阶级将《周礼》列为儒家重要经典，至今已有 3000 多年的历史。

2. 中国古代礼制仪法完备

中国最早的三部礼书为《周礼》、《仪礼》、《礼记》，详细记载了秦汉以前的礼仪。在西周时期，已有制礼的专门机构；到了唐代称礼部；清代则改称典礼院；中华人民共和国成立后，隶属外交部的礼宾司。

3. 礼仪是中国传统文化的重要组成部分

经过儒家和历代帝王的鼓吹与倡导，礼仪渗透到中国社会生活的各个方面。儒家学说的创始人孔子对礼仪非常重视，他明确告诫弟子：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。孔子之所以如此重视“礼”，是因为“礼”代表了孔子理想中的一种政治局面。其特征有三：其一是“和”，主张以仁爱之心待人，“和为贵”，反对征战、杀伐；其二是“让”，主张安分守己，互

相谦让,“己所不欲,勿施于人”;其三是“序”,强调在人际关系中,必须“有序”,即遵守“君君臣臣,父父子子”,“贵贱有等,亲疏有体,长幼有序”。在我国几千年的文明历史中,儒家礼治的主张日益得到统治者的赞同,形成内容极其广泛的行为规范,从而成为中国传统文化的重要组成部分,同时也对中国人的文化心理产生重要的影响。

二、礼仪的起源与发展

从历史发展的脉络看,中国礼仪文化的演变,大致可以分为以下5个阶段。

1. 礼仪的起源阶段——夏朝之前(公元前21世纪以前)

这一时期,原始民族在社会生活中已经形成了一些对后世颇具影响的礼仪规范。原始的政治礼仪、宗教礼仪、婚姻礼仪等在这一时期均有雏形,其中,敬神礼仪更为突出。汉语的“礼”,本身就含有敬神的意思。据考证,距今约50万年的北京山顶洞人,就有了“礼”的观念和实践。山顶洞人缝制衣服用以遮羞御寒,他们把贝壳串起来,挂在脖子上来满足审美的要求。族人死了,要举行宗教仪式,并在死人身上撒赤铁矿粉。这种宗教仪式便包括了参与者在活动过程中的交际礼仪。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪已初具规模。人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员按照长幼次序席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,右边中柱是女柱,左边中柱是男柱,男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式,这种礼仪在今天的纳西族中仍被传承。

炎黄时期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。这一时期是我国的原始社会后期,是私有制、阶级和国家逐渐形成的时期,因而反映在礼仪上,也是由氏族社会的交际礼仪

向阶级社会的交际礼仪逐步过渡的时期。礼名起于黄帝之说。《商君书·画策》：“神农之世，男耕而食，妇织而衣，刑政不用而治，甲兵不起而王。神农以后，以强胜弱，以众暴寡，故黄帝为君臣上下之义，父子兄弟之礼，夫妇匹配之合，内行刀锯，外用甲兵，故时变也”。足见当时社交礼仪之盛。

尧舜时代，国家已具雏形，同时，民间交际礼仪也得到了进一步的发展。延续几千年的重要礼节如拜、揖、拱手等，此时已广泛地运用于社交活动之中。据文献记载，尧舜时代的礼仪已经具有了系统性。《通典》认为，“自伏羲以来，五礼如彰，尧舜之时，五礼咸备”。“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。这充分表明，礼仪文化已经深深地扎根于中华大地。

2. 礼仪的形成阶段——夏、商、周三代（公元前 21 世纪至公元前 771 年）

从夏朝建立后，中国社会进入了奴隶制社会。在这一阶段，奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固自己的统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了极为重要的礼仪概念，确立了崇古重礼的传统。

三代时期礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信，其礼仪的内容和形式，在与尧舜时期礼仪一脉相承的基础上，更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系，而且形成典制传统。

在西周，出现了中国历史上第一部记载“礼”的书籍，这就是《周礼》。它与《仪礼》、《礼记》一起，统称“三礼”，是关于各种礼制的百科全书。

3. 礼仪的变革阶段——春秋战国时期（公元前 771 年至公元前 221 年）

这一时期是我国奴隶制度向封建制度转变的过渡时期，三代之礼在许多场合废而不行。一些新兴的利益集团开始创造符合自

己利益和巩固社会地位的新礼。学术界百家争鸣。以孔子、孟子、荀子为代表的思想家们系统地阐述了礼仪的起源、本质和功能等问题，第一次从理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义，以及与其相适应的礼仪规范、道德义务。

4. 封建礼仪的强化和衰落阶段——秦、汉—清末（公元前221年至公元1911年）

这一时期礼仪的重要特征是：尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妻、尊神抑人。西汉唯心主义思想家董仲舒总结秦王朝覆灭的教训，要求统治者采取德治和法治两种手段，并着重以封建的仁义道德去教化人民，“罢黜百家，独尊儒术”，把以孔子为代表的儒家思想定为封建社会的统治思想。即：君君、臣臣、父父、子子，仁、义、忠、信等。董仲舒在此基础上提出了“三纲”、“五常”学说。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”；“五常”即仁、义、礼、智、信。

在漫长的封建历史演变过程中，董仲舒的这一学说，一直作为人们的礼仪准则，它一方面起着调节、整合、润滑人际关系的作用，作为一种无形的力量制约着人们的行为，使人们循规蹈矩地参与社会生活；另一方面，它又成为妨碍人类个性自由发展，阻挠人类平等交往，窒息思想自由的精神枷锁。直到清朝末年，尤其是民国时期，西方文化大量传入中国，传统礼仪制度和规范才逐渐被时代所更新，科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心，新的价值观念和礼仪标准才得到传播和推广。

5. 现代礼仪阶段——民国初期—现在（1911年至现在）

这是中国现代礼仪的形成和发展时期，这一时期大致经历了两个阶段。

（1）半封建、半殖民地时期的礼仪。1840年鸦片战争之后，中国沦为半封建半殖民地社会。封建礼仪被渗入西方资本主义的道德观，于是形成了独特的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼

仪。

(2) 1949年新中国成立,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着中国的礼学和礼仪进入了一个崭新的历史时期。其主要特点如下。

①变封建等级制度为人人平等。现代礼仪重视人的尊严、人性、人格,并用法律形式规定并保证了人人平等的权利。

②现代礼仪是对文明的继承与超越。现代礼仪摒弃了传统礼制中的封建迷信、等级制度等陈腐落后的思想意识和观念;同时继承了古代礼仪中的许多有益的内容,如鞠躬礼、抱拳礼、礼貌用语等;大大超越了古代礼仪的局限,吸收了人类世界一切文明成果,使礼仪更加文明、高雅。如握手礼,自清王朝灭亡后,逐渐地在上层社会兴起,解除了封建社会“男女授受不亲”的束缚。

③现代礼仪尊重各地区、各民族的风俗习惯、宗教信仰。人们常说“入乡随俗”,尊重人们的风俗习惯,就是尊重人类自身,这也是人类文明素养不断进步的表现。

总之,现代礼仪已成为我国物质文明和精神文明建设的重要组成部分,已成为人际交往、个人品德修养、组织形象塑造乃至国际交往中不可缺少的行为规范。东西方文化在融合,东西方礼仪也在交融,现代礼仪正在不断地充实、丰富和完善。

第二节 现代礼仪的概念、内容及特征

一、礼仪的概念

1. 礼

“礼”的含义比较丰富,它既可以指为表示敬意而隆重举行的仪式,也可以指社会交往中的礼貌和礼节,是人们在长期的生