

◎ 张四成 王兰英 编著/广东旅游出版社

现代实用礼仪

XIANDAISHIYONGLIYI



K891.26
Z170.1

现代实用礼仪

XIANDAISHIYONGLIYI

◎ 张四成 王兰英 编著/广东旅游出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

现代实用礼仪/张四成, 王兰英编著. —广州: 广东旅游出版社, 2006. 10

ISBN 7-80653-816-X

I. 现... II. ①张... ②王... III. 礼仪—基本知识
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 108113 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广州培基印刷镭射分色有限公司印刷

(广州市天河区棠东村)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一

联系电话: 020-87347994 邮政编码: 510600

850 × 1168 毫米 32 开 12.5 印张 230 千字

2006 年第 1 版第 1 次印刷

印数: 1-5000 册

定价: 26.00 元

作者简介

张四成

1955年2月出生，毕业于首都师范大学管理系。曾任北京第二外国语学院旅游系副主任，饭店管理系总支书记兼副主任，北京第二外国语学院、香格里拉国际饭店管理集团培训中心副主任等职。著有《现代饭店礼貌礼仪》、《现代饭店人力资源管理》等书，并在多种杂志刊物上发表《论饭店公关人员的素质》、《饭店服务人员素质与培训》、《论旅游从业人员的礼貌服务》、《饭店客房管理漫谈》、《旅游、旅游教育发展之我见》、《激励原则在饭店管理中的运用》等多篇论文。

王兰英

1954年5月出生，毕业于解放军洛阳外国语学院法语系。曾任总参某部助理研究员，北京第二外国语学院夜大学外语教研室主任，北京第二外国语学院研究生管理科长、副研究员等职。为《古代人字号辞典》副主编，著有《现代饭店人力资源管理》一书，在多种杂志刊物上发表《谈旅游广告设计》、《礼貌服务在旅游工作中的重要性》、《论仿古旅游景点中的美学问题》、《风景名胜旅游资源的保护问题》等多篇论文。

绪 论

礼的本身是指敬神，引申为尊敬；仪，容也，引申为仪式、形式。一个人把内心对自己、对他人、对工作、对事业、对社会、对自然、对民族、对国家的尊敬之心通过得体的美好的形式（仪式）表达出来，这就是礼仪。

礼仪是一门综合性较强的行为科学，是一个含义丰富的概念，是指在人际交往中，自始至终地以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为；是一种为时代共识的行为准则或规范，即大家认可的，可以用语言、文字和动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。以一种务实、负责和尊重人性的方式教化。它包括了在生活、工作和社交场合所需要的各种人际交流的技巧，涵盖了交际活动的方方面面。

在人际交往过程中，礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。礼仪看起来好像是生活小节，实际上却关系着一个人的形象，一个国家一个民族的形象，影响着一个人的事业前途和生活质量，也影响着一个国家一个民族的经济发展和社会稳定。

从某种意义上说，在现代市场经济中，礼貌礼仪作为现代文明素质的重要组成部分和外在表现，正在创造价值和利润，就是说，正在成为现代生产力的一部分。当前，礼仪知识受到欢迎，这实际上表明人们在自觉不自觉地寻找着一种与市场经济相适应的礼仪规范，渴望建立与现代生活相适应的公共道德和良好的社会秩序。

也许有人会问，时至今日，个性日益张扬，人们在日常交往中还有必要保留那些繁琐的规则吗？难道在不损害他人的前提下，我们每一个个体就无权自行选择自己认为是正确的行为准则吗？当然，某些生活在特殊地区的人群，由于条件限制，即便是到最近的邻居家串门，也很可能要走上一整天的路，在特定期限内，社交生活不属于他们的世界。然而，就绝大多数人而言，人们更倾向于在一个彼此具有某种联系的社会中共处。不言而喻，这样的群体生活就需要我们更多地顾及他人，以避免那些在相互沟通交往中意想不到的不快和由此给我们带来的孤独。

文明礼仪并不仅是人们单纯的外在举止风范，而是有着深层内因的外在表现形式。一位哲人曾经说过：“一切社会都存在着数百年来人们就知道的，数千年来就在一切处事格言上反复谈到的、起码的公共生活规则。”这“公共生活规则”解释成现代语言就是“社会公德”。而社会公德当中最起码的就要算是“文明礼仪”素质了。

现代社会，人与人的关系是平等的。现代礼仪的本质就是平等基础上的相互尊重。现代社会虽然仍然存在着职务高低、财产多寡之别，但在人格上是平等的。以平等为基础，现代礼仪的另一个本质内涵是公正。上车、购物，讲究先来后到，顺序排队，是公正；扶老携幼，帮助弱者，是公正；勇于向他人坦然承认自己的缺欠或不当之处，即道歉，也是公正。“对不起”、“没关系”之所以成为世界上最能起缓冲矛盾，达成和解作用的词汇，“谢谢”之所以是使用频率最高的礼貌用语，根本原因是它们体现着公正和补偿。在中国，妇孺皆知的孔融让梨的故事流传千古，它体现了中国传统美德的一种精神——让。而让的精神被古人视作“礼”的基本精神。《左传》说，辞让之心，礼之端也，直到今天，“礼让”还经常连用，由此

可见，对他人的尊重与自我的辞让、谦虚，是相辅相成的两个方面的君子之风。古代中国特别重视所谓的礼节性，他称时敬，自称时谦。古代汉语中人称代词极为丰富，为世界各语种之仅见。一个谦虚的人，是内心有力量的表现，他会真正懂得礼貌、谦虚，恰当地运用礼仪礼节。而那些时时处处以自我为中心的人，睚眦必报，锱铢必较，在很大程度上都是内心虚弱的表现。

我们普及礼仪知识，开展礼仪教育的实质，就是要培养人的教养，教人如何尊重人，如何与他人相处。而其最终目的，是要提高个人素质，让礼仪意识深入人心，让人们真正理解礼仪原则和理念，最终形成一种下意识的行为，形成谦虚、礼让、文明、有序的社会大环境。

随着时代的发展，社会的进步，礼仪也在不断革新乃至简化。处在信息时代的今天，世人都在讲求效率，因此不能将繁文缛节想当然地等同礼仪。环顾世界各国的礼仪发展，早就基本都已由教廷、宫廷走向世俗、平民。在当今的社会中，礼仪已经融化在国际、国内的各种政务、商务、服务、社交以及日常生活中，成为人们便于沟通、相互了解、促进交流的不可或缺的生活方式，是人们的职业生活、精神生活和道德生活的一种基本需要。现代礼仪是东西方交融、国际惯例、人际交往准则、道德行为规范的集合体，在我们的生活中和礼仪都有千丝万缕的联系。通俗易懂、学以致用是我们普及礼仪常识的目的所在，如果一味强调高雅，故弄玄虚，将百年前西方上流贵族社会中的所谓高雅举止现在仍然奉为正宗规范，那无疑是一种扭向偏差的误导，结果或是束之高阁，或是可望不可及，使之失去其本来的意义。

目 录

绪论	(1)
----------	-----

第一章 礼仪概论	(1)
----------------	-----

第一节 礼仪的涵义	(1)
-----------------	-----

一 礼仪的涵义	(1)
---------------	-----

二 礼仪的基本内容和功能	(4)
--------------------	-----

第二节 礼貌修养	(16)
----------------	------

一 礼貌修养的必要性和可行性	(16)
----------------------	------

二 礼貌修养的基本准则	(18)
-------------------	------

第三节 培养礼貌修养的途径	(24)
---------------------	------

一 自觉接受礼貌教育	(24)
------------------	------

二 广泛涉猎科学文化领域	(25)
--------------------	------

三 积极参加社交实践活动	(25)
--------------------	------

第二章 个人礼仪	(26)
----------------	------

第一节 个人礼仪的内涵	(26)
-------------------	------

一 诠释个人礼仪	(26)
----------------	------

二 个人礼仪的形成	(27)
-----------------	------

第二节 个人仪表风度礼仪	(28)
--------------------	------

一 仪表	(28)
二 注重仪表仪容也反映了现代社会人们的自尊自爱	(28)
第三节 风度	(29)
一 仪容	(30)
二 修饰方面	(30)
三 个人卫生方面	(40)
第四节 服饰	(41)
一 穿着的 TPO 原则	(42)
二 穿着的学问	(44)
三 首饰的佩戴	(48)
第五节 举止行为礼仪	(50)
一 站姿	(51)
二 坐姿	(51)
三 走姿	(52)
四 手势	(53)
五 表情	(60)
六 微笑	(62)
七 个人举止行为的禁忌	(66)
第六节 语言礼仪	(68)
一 语言要文雅	(71)
二 要讲究语言艺术	(72)
第七节 馈赠礼仪	(81)
一 馈赠的时机与场合	(81)
二 礼品的选择与方式	(82)
三 送礼的禁忌	(83)
四 送花的讲究	(84)
五 收下礼物后的表示	(85)

第三章 社交礼仪 (87)

第一节 常用社交礼仪 (87)

一 握手礼仪 (87)

二 拱手与鞠躬礼 (89)

三 招手与合掌礼 (89)

四 吻手礼 (90)

五 拥抱礼 (90)

六 介绍礼仪 (91)

七 名片礼仪 (92)

八 电话礼仪 (94)

第二节 社交礼仪忌讳 (96)

一 玩笑要适度 (96)

二 不要随意乱起绰号 (98)

三 不要喜怒无常 (98)

四 不要恶语伤人 (99)

五 不要“乱嚼舌头” (99)

六 不要言而无信 (100)

第三节 社交礼仪界域 (101)

一 亲密距离 (101)

二 个人距离 (102)

三 社交距离 (102)

四 公众距离 (102)

第四节 社交活动中的见微知著 (103)

一 于细微处见精神 (103)

二 令人生厌的种种举止 (104)

第四章 公务礼仪 (106)**第一节 常用公务礼仪** (106)**一 接待与迎送礼仪** (106)**二 公务迎送礼仪** (109)**三 会见与会谈礼仪** (110)**第二节 公文礼仪知识** (112)**一 公文写作的基本要求** (112)**二 公文礼仪** (113)**第五章 商务礼仪** (115)**第一节 商务礼仪的作用** (116)**一 商务礼仪的形象作用** (116)**二 商务礼仪的协调作用** (116)**第二节 常用商务礼仪** (117)**一 商务洽谈礼仪** (117)**二 推销活动的礼仪** (122)**第六章 服务礼仪** (127)**第一节 柜台接待礼仪** (127)**一 柜台待客礼仪** (127)**二 做好基本细节** (133)**第二节 酒店服务礼仪** (134)**一 酒店服务礼仪内容** (134)**二 酒店服务接待部门的礼仪规范** (143)**第三节 导游服务礼仪** (182)**一 导游人员的条件** (182)**二 导游服务的原则** (186)

三 导游工作的礼仪	(188)
四 导游人员的语言技巧	(190)

第七章 办公室工作礼仪

(196)

第一节 办公室人员准则

(196)

一 主管应有的礼仪	(196)
二 办公室工作人员应有的礼仪	(201)
三 办公室女性十忌	(203)
四 办公室人际关系禁忌	(204)

第二节 处理好办公室人际关系

(205)

一 与领导相处	(205)
二 与异性相处	(206)
三 进出门和上下楼梯的礼仪	(209)
四 在办公室用餐礼仪	(210)

第八章 酒店住宿和餐饮的礼仪礼节

(212)

第一节 酒店住宿的礼仪礼节

(212)

一 讲究礼貌	(212)
二 保持肃静	(213)
三 注意卫生和安全	(214)
四 严守规定	(215)

第二节 餐饮的礼仪礼节

(216)

一 中餐礼仪礼节	(216)
二 西餐礼仪礼节	(223)
三 自助餐礼仪礼节	(228)
四 中外名酒介绍	(229)

五 核对账单	(235)
--------------	-------

第九章 学校礼仪

(237)

第一节 师生仪表礼仪

(237)

一 教师的仪表要求

(237)

二 学生的仪表要求

(241)

第二节 课堂教学礼仪

(243)

一 课堂教师礼仪

(243)

二 课堂学生礼仪

(248)

三 课外师生礼仪

(249)

第十章 公共娱乐场所礼仪

(250)

第一节 在公园礼仪

(250)

一 保持公共卫生

(250)

二 自觉遵守公园的各项规章制度

(251)

三 爱护公园中专门配备的各种游乐设施

(251)

第二节 在博物馆和展览馆(美术馆)礼仪

(251)

一 爱护展品

(251)

二 文明参观

(252)

第三节 在图书馆阅览室礼仪

(252)

一 注重形象,讲究秩序

(252)

二 保持安静,注重效果

(253)

三 爱护书刊,文明阅读

(254)

第四节 观看音乐会和演出时的礼仪

(255)

一 出席音乐会礼仪

(255)

二 观看演出的礼仪

(256)

第五节 观看体育比赛的礼仪

(259)

一 文明观看	(259)
二 视情对待	(260)
三 宽容心态	(261)
四 秩序退场	(262)

第十一章 涉外礼仪

第一节 涉外礼仪通则

一 个人形象通则	(263)
二 不卑不亢原则	(265)
三 求同存异原则	(265)
四 入乡随俗原则	(280)
五 信守约定原则	(280)
六 热情适度原则	(281)
七 谦虚适度原则	(282)
八 尊重隐私原则	(284)
九 女士优先原则	(287)
十 爱护环境原则	(288)
十一 以右为尊原则	(291)
十二 礼仪英语	(292)

第二节 宴请礼仪

一 宴请的几种基本形式	(302)
二 宴请活动的组织与安排	(304)

第三节 礼宾次序和国旗悬挂法

一 礼宾次序	(309)
二 国旗悬挂法	(311)

第十二章 我国主要少数民族和港、澳、台地区及华侨习俗礼仪 (313)

第一节 我国主要少数民族习俗礼仪 (313)

一 满族 (314)

二 朝鲜族 (314)

三 蒙古族 (315)

四 回族 (317)

五 维吾尔族 (318)

六 藏族 (320)

七 壮族 (322)

八 傣族 (323)

第二节 港、澳、台地区及华侨的习俗礼仪 (324)

一 香港 (324)

二 澳门 (325)

三 台湾 (326)

四 华侨 (327)

第十三章 一些国家的习俗礼仪 (328)

第一节 一些国家的习俗礼仪 (328)

一 日本 (328)

二 泰国 (336)

三 新加坡 (339)

四 马来西亚 (340)

五 韩国 (342)

六 英国 (343)

七 法国 (350)

八 德国 (353)

九	意大利	(359)
十	俄罗斯	(362)
十一	澳大利亚	(365)
十二	美国	(367)
十三	加拿大	(379)
第二节	世界各国货币名称	(381)
第三节	小费的给付	(383)

第一章 礼仪概论

礼仪规范与道德规范和法律规范一样，是社会规范的重要组成部分。作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化和人类文明进步的重要标志，礼仪是经过不断调整、更新，适应时代发展，促进个人进步和成功的重要途径，它以有别于强制力的某种精神的约束力支配着人们的行为。

第一节

礼仪的涵义

一、礼仪的涵义

礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，是既为人们所认同，又为人们所遵守，以顺畅沟通、相互理解和尊重，以达到建立和谐关系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。

礼仪是一种行为准则或规范。孔子说：“不知礼，无以立”，对国家来说是如此，对个人来说也是如此。一个社会的运行必须有人与人的基本信任做润滑剂。而这种基本信任必须