



实用中外礼仪

侯宪举 周俊安

宇出版社

实用中外礼仪

侯 宪 举

周 俊 安

西安交通大学出版社

内 容 提 要

礼仪是社会文明的标志，也是人际交往中文明行为的规范。本书旨在使读者了解和认识古今中外礼仪知识，并用以陶冶情操、为人际交往和事业的成功，敲开方便之门。

本书援引的资料较丰富、举例风趣，读来颇有兴味，可称得上寓礼仪知识于生活趣味之中，内容的编辑突出实用，详细介绍了人际交往中的基本礼仪礼节常识，从家庭邻里的礼貌相处至国际贵宾接待规范，由民族风情到异国禁忌，可以说无不囊括。

作者有丰富的实际工作和教学的经验，很有见解。本书可供涉外工作者博览中外礼仪礼节时参考，也可作为旅游服务人员上岗、在校专业技术培训的教科书，它也是一本有利于提高身心修养的读物。

实 用 中 外 礼 仪

侯宪举、周俊安

责任编辑 江森

西安交通大学出版社出版

(西安市咸宁路28号)

西安电子科技大学出版社印刷厂印装

陕西省新华书店发行 各地新华书店经售

开本 787×1092 1/32 印张 9.25 字数：191千字

1989年5月第1版 1989年10月 第2次印刷

印数：15 001—30 000册

ISBN 7-5605-0245-8/G·25 定价：3.80元

序 言

我在陕西省旅游局担任领导工作已有几年了，一直希望能出现一批大有裨益于旅游业软件建设的著作。看到由西安旅游学校组织，由侯宪举、周俊安两同志编著的《实用中外礼仪》一书的手稿，甚感欣慰和高兴。虽然我对礼仪缺乏系统研究，但仍愿提笔为之代序。

礼，作为一种社会文化，可谓俯仰皆是。礼仪对于社会人际交往，犹如服装之对于人体的美化，车仗之对于遥地的贯通，处处为人们架起友谊之桥。对社会，它能改善社会道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质。对个人，可以使之建立尊人、自尊之本，增强自信，为社会人际交往铺平道路；也可以使人更客观地认识自我，更准确地把握自我，帮助其获得事业的成功。

宪举同志带来的手稿我来不及细读，但开卷后颇感受益。书中对人们生活中的各种交际场合、公共场所、工作场所和旅游接待工作中各类从业人员在各种工作场合、场所下的礼节礼仪都作了详细介绍，并标明了这些场所下的各种角色的人的规范举止动作，还介绍了古今中外礼仪的演变和西方发达国家的现代礼仪常识及这些礼仪规定的由来。它不失为教人做人、教人步入社交之门的教科书，也是服务行业从业人员案头必备的资料性读物。它的问世对社会主义精神文明建设必有帮助，对旅游业推广微笑服务、改善服务态度、提高服务质量、提高旅游业的声誉有直接作用。

愿素有“礼仪之邦”美称的中华民族的每一个公民继承、发扬知书达礼的光荣传统，知礼、有礼，在世界民族之林中树立自己民族的应有形象；愿稳步蓬勃发展的旅游业从业人员普及、深化文明礼仪，为旅游业的发展做出新的贡献。

王步唐

1988.11.20

目 录

序言

第一章 现代礼仪

- 第一节 现代礼节的演变 (1)
- 第二节 基本礼节形式 (3)
- 第三节 礼节与道德观念 (7)
- 第四节 礼节与风化 (9)

第二章 现代礼仪知识

- 第一节 待人接物常识 (11)
 - 一 自我性情陶冶 (11)
 - 二 仪容、仪表和仪态 (13)
 - 三 谈吐的礼节礼貌 (15)
 - 四 交际礼节常识 (17)
 - 五 和睦家庭与邻里 (25)
 - 六 烟酒之俗 (28)
 - 七 社交书信 (32)
- 第二节 公共场所礼仪 (39)
 - 一 在街道上与乘车 (40)
 - 二 在商店、餐馆、旅社里 (41)
 - 三 影剧院 (45)
 - 四 图书馆 (46)
 - 五 体育场 (48)
 - 六 旅游 (49)

七	聚会	(51)
八	访友与待客	(57)
九	探病与慰问	(59)
第三节	工作场所礼仪礼节	(61)
一	工作环境的文明	(61)
二	上下级之间	(63)
三	同事之间	(66)

第三章 西方现代礼仪常识

第一节	个人重大事项礼仪	(72)
一	出生及童年仪式	(72)
二	婚姻礼仪	(73)
三	丧葬礼仪	(74)
第二节	交际礼仪	(75)
一	绅士风度	(75)
二	常用礼节与由来	(76)
三	礼俗规则	(79)
四	社交十条	(81)
五	介绍、访问和路遇	(85)
六	聚会	(89)
七	席间礼节	(95)
八	公共场所的礼节礼貌	(104)
九	约会、书信、名片	(107)
十	手势、姿势语言	(111)
十一	礼服	(113)
十二	欧美的邮票传情	(114)
第三节	公共交际场所礼节	(115)

一	饭店	(115)
二	酒吧	(117)
三	公共娱乐场所	(119)
四	体育运动场所	(121)
五	打电话	(123)
第四章 接待、服务礼节礼仪		
第一节	国际交往接待礼仪	(125)
一	迎送	(125)
二	会见	(128)
三	宴请	(131)
四	文艺晚会和舞会	(139)
五	参观与游览	(142)
六	庆贺与凭吊	(143)
第二节	交际礼节	(144)
一	日常交往中的一般礼节	(144)
二	见面时的礼节	(146)
三	称呼与姓名	(150)
四	谈话时的礼节	(153)
五	餐桌上的礼仪与注意事项	(155)
第三节	服务人员的体态礼仪	(157)
一	站、坐、行的规范要求	(158)
二	工作时的身体姿态	(163)
三	体态的美化	(168)
第四节	饭店服务礼仪	(175)
一	礼仪的一般规定	(175)
二	谈话技巧	(177)

三	迎宾员礼仪	(181)
四	电梯员迎宾礼仪	(182)
五	接待服务礼仪	(183)
六	客房服务礼仪	(187)
七	餐厅服务礼仪	(191)
八	宴会服务礼仪	(196)
九	西餐食谱和餐具知识	(198)
十	售货员服务礼仪	(199)
十一	对待宾客投诉的礼仪	(201)
十二	公共关系交际礼仪	(203)
十三	公共场所服务礼仪	(209)
十四	翻译、导游服务礼仪	(210)
十五	打电话的礼节	(211)
第五节	接待、服务人员常识	(213)
一	国旗的悬挂与象征	(213)
二	国花与花语	(215)
三	出国旅行的一般手续和常识	(217)
四	国外饮食习惯	(222)
五	异国禁忌	(227)

第五章 中国民族风情

第一节	少数民族礼节礼貌常识	(230)
第二节	少数民族禁忌	(243)

第六章 异国民俗节情

第一节	亚、太地区	(249)
一	日本	(249)
二	泰国	(252)

三	新加坡	(253)
四	印度	(253)
五	菲律宾	(254)
六	印度尼西亚	(255)
第二节	欧洲地区	(256)
一	英国	(256)
二	法国	(256)
三	联邦德国	(257)
四	西班牙	(258)
五	意大利	(260)
六	瑞典	(261)
七	希腊	(262)
八	苏联	(263)
九	罗马尼亚	(264)
十	南斯拉夫	(264)
第三节	南、北美洲	(265)
一	美国	(265)
二	加拿大	(267)
三	墨西哥	(268)
四	巴西	(269)
五	阿根廷	(270)
第四节	澳洲、北非和中东	(270)
一	澳大利亚	(270)
二	新西兰	(271)
三	埃及	(272)
四	苏丹	(273)

五 坦桑尼亚 (273)

附录 后记

第一章 现代礼仪

第一节 现代礼节的演变

辛亥革命的胜利宣告盘踞中国政治舞台达两千年之久的封建政体结束，但扫除腐朽没落的封建道德、思想、文化、陋习的运动持续了很久，甚至现在仍需要为彻底革除封建意识而努力，如“长官意志”、“裙带关系”、“宗派意气”等不正之风和“封建迷信”、“买卖婚姻”等落后、愚昧现象。今天，社会已发生翻天覆地的变化，封建枷锁已被从整体上砸碎，封建礼教桎梏人们的体系已不复存在了，今天的礼仪礼节与封建礼教已不可同日而语。如束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”，束缚妇女的“三从四德”等都被摒弃。礼仪礼节作为一种人际交往的形式也发生了很大变化。象用以确定人尊卑身份的跪拜礼仪已经革除，（虽然乡村仍有遗留，但仍在继续清除之列。）代之而起的是社会主义新体制下新型的礼仪礼节的体系。现在人们通常所讲的礼仪是国家政府机构或人民团体在正式活动中所采取的一种行为、语言等的规范。礼节礼貌是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。社会主义制度下的礼仪礼节属于道德范畴，是社会主义公共道德中极为重要的部分。

旧的礼教应该革除，新的符合现代文明规范的礼仪礼节应该建立、倡导，这场推翻封建礼教并进行礼节礼仪革命的变革主要有以下方面。

1. 革除维护尊卑等级的没落陈旧的形式，代之以人与人之间人格一律平等的礼仪礼节。旧礼仪礼节多反映出严重的尊卑等级的封建意识，如稽首、顿首、拜手、磕头等名目的跪拜礼节，礼节的本身就注定了施礼者与受礼者身份地位无平等可言。这样就使上下级之间、长幼之间、主仆之间进行的是虚伪的程式化行为，毫无情感交流可言。试想受礼者唯我独尊的颐指气使和施礼者卑躬屈节的唯唯诺诺，能有什么真诚和互尊互敬呢？现在已经看不到这种礼节了，即使在残留着这种陋习的偏僻山乡也上不了大庭广众的场面，登不得大雅之堂。因为它有碍于社会主义制度下的公民进行人际交往，所以它也和封建礼教一样“作古”了，而一些便于人们交往又能表达相互尊敬的礼节形式被流传下来，如鞠躬礼等。

2. 兼蓄并收，吸取世界各民族礼仪之长，选取适应我国国情的礼仪礼节形式。最典型的当数举手礼了，它首先被军队所采用。鸦片战争以后，洋人打破了极为腐朽无能的清政府的关锁，侵略者的入侵给中华民族带来无穷的灾难和屈辱，但也使中华民族的军民看到了这些仿佛是从地狱里跑出来的魔鬼们的行止。一些“冷眼向洋看世界”的忧国忧民的有识之士，在介绍西方科技、西方文化的同时便把这种西方礼节也引进了进来。北洋新军时期的陆军便采用了这种现代礼仪以代替不适宜的跪拜礼、打千礼等。以后，军队应用举手礼、立正注目礼便成为定制。满清王朝覆灭以后，握手礼也逐渐在上层社会兴起，彻底打破了男女授受不亲的束缚，使进行人际交往的双方的手拉在了一起。此后，我国礼仪礼节在保留着东方特点的基础上汇入世界礼仪礼节的干流，促进

了中华各民族和世界各民族之间的友好交往。

3. 礼仪礼节的继续发展。礼仪礼节与社会制度、社会体制、民族风俗习惯、人民文化素质和社会经济文明、精神文明的程度等都有关系，它必须符合特定历史条件下的道德规范和传统的文化习惯。一些能传达人们真实情感并被对方准确领会的符合礼貌的举动就有可能成为新的礼节形式。当然，随着社会文明的发展，礼仪礼节也会更加明显、更加有效地约束人们的言行，使之向着符合社会道德、符合社会行为规范的方向发展。

第二节 基本礼节形式

在旅游接待工作的实践中礼节形式有日益增多的趋势。这里只能选其常用的且普遍较为熟悉的介绍如下。

1. 握手 握手在旅游接待和旅游服务中是应用比较广泛的一种礼节。它发源于西方，是一种比较古老的礼节。在西方人类还处于半野蛮半文明时期时，无敌意的双方为了证实自己的友好，就要放下手里的棍棒或石块之类的武器，伸开手掌让对方摸摸手心，这种习惯逐渐演变成现代的握手礼。

握手礼目前虽然已经通行，但也不是随心所欲地施行就算有礼了。旅游工作者应该懂得其中细节奥妙，否则有可能失礼。握手一般用以表示友好，用右手。握手的轻重和时间长短往往代表热情的程度，重而时间长往往表示热烈，轻而时间短则表示一般。接待中应使轻重适中，时间一般2至5秒即可，即使是老朋友相会，至多20秒钟足够。握手时应

将手套除去，如因天冷或来不及脱下，应向对方说明并道歉。

握手时还应注意以下几点：

(1) 宾客不伸手不得首先伸手抢握，客人伸手后一般不得拒绝握手。

(2) 朋友之间、平辈之间先伸手为有礼，而对长者或上级就需等对方先伸手为有礼。

(3) 对方是女性则要等女性先伸手为宜，即使你被介绍与她相识，也要看她的意思如何。

(4) 祝贺对方、表示谅解对方、宽慰对方时应主动伸手。

(5) 客人重来时、客人告辞时、客人对服务满意而表示感谢、称赞并有握手愿望时应随后伸手。

2. 敬礼(举手礼) 举手礼起源于中世纪的欧洲。那时骑士们常在王公贵族和贵族妇女面前比武，骑士们常把贵族妇女中的某一人作为崇拜对象，称她为炫目的太阳。当向她致意或看她时便把手举起作挡住阳光的姿式，后来就演变成举手礼。一般仅限于戴制服帽的工作人员应用，如门迎、仪仗队等，应用于国宾到达、政府官员到达、上级领导到达、团体人员到达和检阅、升旗奏国歌时。施礼时应取立正姿势，精神饱满，五指并拢，由下向上竖直提起，右臂大臂与肩平，手心向下，面稍带微笑注视受礼者(检阅、升旗、奏国歌除外)。戴大沿帽的工作人员与客人握手时也应先敬礼再握手。

3. 鞠躬礼 鞠躬礼由中国的传统礼节演变而来，但西方也有这种礼节，东邻日本、朝鲜等更为盛行。鞠躬礼一般是下级对上级、个人对集体、同级之间、服务员对客人施用的礼节。施礼时应注意先将帽子脱掉，用右手脱帽(女性无

沿软工作帽可以不脱),先立正姿式站好,目光注视受礼者,上身向前弯。工作人员工作中主动向客人致谢施礼弯 15° 即可,为表达恳切之意或向客人致歉弯 30° 左右也就可以了, 90° 的大鞠躬常用于特殊情况下,如悔过、谢罪或追悼等。施礼后如欲与对方谈话,脱下的帽子不要戴上。受礼者应答礼,如系长者或高级首长,可以点头、举手、握手答礼。对常见面的客人(如住在宾馆)行走中相遇可致点头礼,但应注意点头动作不要过快,应保持1秒以上,站立时行点头礼还要略长一些,同时用目光和微笑的面容招示对方。

4. 招手礼 招手礼须用右手,因招手的高度与方式不同,其功能也有明显差别。右手高举过顶,并用目光示意是表示招呼对方。若服务人员看到客人用这种礼节招呼自己应施以鞠躬礼答礼,漠然视之是失礼的。手高举过顶,掌心向前、左右不停摇动,是告别礼,对方亦应施以这种摇手礼,接待、服务人员还应配合行注目礼,直到看不见对方为止。右手举超过肩但不过头,掌心向侧面,可作为与客人中距相望或行进中的礼节,亦须面带笑容,用目光示意对方,一般表示再会的意思。

5. 拱手礼 是中国古代礼节中的作揖。其做法是双手抱拳,举至下巴处前后摇动,气氛活跃的场所亦可推手或上下摇动。用之于亲朋好友聚会、聚餐或祝贺等不失为一种良好礼节。在旅游接待、服务中也可应用,但一般应用在非正式场合或气氛比较融洽时(如宴会、晚会、游览等)。外国客人对此礼颇感兴趣,认为这种礼民族气息很浓,他们认为这是一种又文明又有风趣的礼节:“自己握住自己的手摇,代替了握住别人的一只手摇。”

6. 合掌礼 亚洲的一些国家的佛教徒常用的一种礼节。行礼时面对受礼者，双手掌合拢并齐，指尖和鼻尖基本平齐，手掌稍向外向下倾斜，头微微向下。当客人向我们施这种礼时，我们也应以这种礼节还礼。

7. 拥抱接吻礼 是西方自古以来就有的传统礼节方式。拥抱礼一般是双方都右臂在上、左臂在下斜抱，头伏于对方肩头，面颊相贴。亲吻礼因不适合我国国情，目前人际交往场所不作为中国人施行的礼节。不了解这种礼节的中国人认为亲吻礼就是亲嘴，这种认识是很片面的，其实西方的接吻礼分为多种。真正的吻嘴唇一般只限于夫妻之间或未婚情人之间，其他关系的人是不能吻嘴唇的。吻前额一般是小辈与长辈间的礼节，家里亲人或亲戚至友一般吻面颊，交往不深的男女之间，男性只能吻女性的手背。飞吻是近代才发展起来的一种礼节，送飞吻者目视远处的对方，将自己的右手食指、中指中部贴于自己嘴上吻一下，然后扬手作抛飞状向对方抛出，带有挑逗性意味。尽管欧洲自古以来就有这种礼节，但许多国家都有人与人的关系、环境、场所等方面的规定，对公共场所的这种礼节都有一定限制，在开放的西方，人们也都认为公众场合下接吻、送飞吻是缺乏教养、不检点、有失尊严和人格的，甚至是违法的。

根据我国国情，如万一碰上不了解中国的客人要行拥抱或接吻礼，接待服务人员一不能接受，二不要惊慌失措，只须后退一步，抬双手使掌心向外以拒之，解释说：“对不起，这不符合我们的国情。”既不能丢失人格，也不要把小事扩大，有礼地阻止就行了。

在我们对现行礼仪形式有了初步认识以后，如果认为掌