



李元授 主编

新世纪人才素质训练丛书

礼仪训练

李荣建
宋和平



华中理工大学出版社

礼仪

训练

—— 职场礼仪 ——

中国轻工业出版社

新世纪人才素质训练丛书

李元授 主编

礼仪

训练

李荣建
宋和平

K891

图书在版编目(CIP)数据

礼仪训练/李荣建 宋和平
武汉:华中理工大学出版社, 1999年10月
ISBN 7-5609-2005-5

I. 礼…

II. ①李… ②宋…

III. 礼仪-基本知识

IV. K891

礼仪训练

李荣建 宋和平

责任编辑:包以健

封面设计:潘 群

责任校对:熊九龄

监 印:张正林

出版发行:华中理工大学出版社

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87542624

经销:新华书店湖北发行所

录排:华中理工大学出版社照排室

印刷:湖北省新华印刷厂

开本:850×1168 1/32

印张:8.625 插页:2

字数:200 000

版次:1999年10月第1版

印次:1999年10月第1次印刷

印数:1—5 000

ISBN 7-5609-2005-5/K·32

定价:12.80元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行科调换)

内 容 简 介

本书是《新世纪人才素质训练丛书》之一。

礼仪是人类文化的结晶,具有鲜明的时代特征,是人们进行社会交往的行为规范与准则。

本书探讨了礼仪的起源与发展,阐明了礼仪的原则及功能,系统论述了个人礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、公共场所礼仪、求职礼仪、公务礼仪、社交礼仪、公关礼仪、商务礼仪、外事礼仪、旅游礼仪、宗教礼仪等。

本书资料丰富翔实,实例生动有趣,文字优美流畅,是新世纪人才学习礼仪知识、提高文化素质的好教材。

序

20 世纪行将走完自己的历程,21 世纪正在向我们走来。新世纪将给世界各国及其人民带来新的曙光和新的希望。

20 世纪下半叶以来,新事物、新观念层出不穷,其发展速度前所未有。至 90 年代,一个崭新的概念——知识经济越来越多地在新闻媒体中传递着。人们不仅听到了它大步走来的脚步声,也隐约地看到了它模糊的“面容”,更清晰地感到了它逼人的气息,人们愈来愈强烈地感到知识经济时代的来临;也就是说,21 世纪将是知识经济的时代,它将给世界以巨大的震撼,它将改变整个世界,改变世界各国及其人民的命运。

1990 年,联合国相关研究机构提出了“知识经济”Knowledge economy 的说法,明确了这种新型经济的性质。各国政府为此展开了激烈的竞争。到 1997 年,知识经济业已成为一个全球性的热门话题。知识经济是什么?知名学者、全国人大环境与资源保护委员会研究室主任吴季松博士对此下了一个明确的定义:“所谓知识经济,是指区别于以前的,以传统工业为产业支柱,以稀缺自然资源为主要经济依托的新型经济,它以高技术产业为第一产业支柱,以智力资源为首要依托,因此是可持续发展的经济。”^①我们也可以通俗地说:知识经济,不同于依赖土地资源的农业经济,也不同于依赖矿产资源的工业经济,而是直接依托于知识和信息、依托于高技术产业的智力经济。就世界范围而言,“知识经济已初见端倪”,

① 吴季松著. 知识经济. 北京:北京科学技术出版社,1998. 4

发达国家知识经济的发展已大为领先。有专家预计,人类将在 21 世纪中叶全面进入知识经济的时代。中国目前尚处在知识经济的萌芽阶段,与主要发达国家相比尚有很大的差距,我国需要奋起直追,迎头赶上。

“国运兴衰,系于教育。”在即将到来的 21 世纪,以高新技术为核心的知识经济将逐渐占据主导地位,国家的综合国力和国际竞争能力将越来越取决于教育发展、科学技术和知识创新的水平,教育将始终处于优先发展的战略地位。许多国家的政府都把振兴教育作为面向新世纪的基本国策,这些动向预示着未来教育将发生深刻的变革,我们应当及早准备,迎接世界新的挑战。在我国,以江泽民同志为核心的党中央坚持科教兴国的重大战略决策;国务院明确地宣布把实施科教兴国战略作为本届政府最大的任务。江泽民同志在 1999 年 6 月召开的全国工作会议上强调指出:“中央全面分析国际国内发展的大势,认为必须坚定不移地实施科教兴国的战略,大力提高全民族的思想道德和科学文化素质,提高知识创新和技术创新能力,密切教育与经济、科技的结合,加快实现经济增长方式和经济体制的根本转变。这是全面推进我国现代化的必然选择,也是中华民族自立于世界民族之林的根本保证。”由此可见,党中央对于实施科教兴国战略、迎接世界知识经济挑战的巨大决心。

新中国成立 50 年来,特别是改革开放以来,我国教育事业的改革与发展取得了令人瞩目的巨大成就。但是,面对新的形势,由于主观和客观等方面的原因,我们的教育观念、教育体制、教育结构、人才培养模式、教育内容和教学方法相对滞后,影响了青少年的全面发展,不能适应提高国民素质的需要。多年以来,我国的教育忽视了学生综合素质的培养,陷入了“智育第一”的误区,搞的是“应试教育”,单纯以学生考试成绩的好坏作为教育的主要目标和任务,所培养的学生往往是高分低能,缺乏独立思考和分析问题解决问题的能力,综合素质不高,严重地制约了跨世纪人才的培养,

这是违背教育规律的。为了培养 21 世纪的人才,中央决定全面推进素质教育,这是具有战略意义的举措。素质教育强调教育的本体功能,即人类自身的不断完善,注重受教育者个性的发展,德智体美全面发展。学校教育的根本任务是要培养年轻一代具备做人的基本素质,即首先要教学生学会做人。素质的观念应当是教育的第一观念。素质教育在认真传授知识的同时,重视学生独立思考和分析问题解决问题能力的培养,注重学生思想道德素质、文化素质、科学素质和身心素质的全面发展,因而是完全符合教育规律的。1999 年 6 月 13 日通过的《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》强调指出:“实施素质教育,就是全面贯彻党的教育方针,以提高国民素质为根本宗旨,以培养学生的创新精神和实践能力为重点,造就‘有理想、有道德、有文化、有纪律’的、德智体美等全面发展的社会主义建设者和接班人。”中央为我们实施素质教育,培养新世纪高质量的人才绘制了宏伟的蓝图,指明了前进的方向。

国家教育部十分重视素质教育的实施,强调实施素质教育应当贯穿于幼儿教育、中小学教育、职业教育、成人教育、高等教育等各级各类教育,应当贯穿于学校教育、家庭教育和社会教育等各个方面。在不同阶段和不同方面应当有不同的内容和重点,相互配合,全面推进,为实施素质教育做了许多行之有效的工作。1995 年,原国家教委有计划、有组织地在全国 52 所高等学校开展加强大学生文化素质教育试点工作,成立了“加强高等学校文化素质教育试点工作协作组”。几年来,先后召开了多次加强文化素质教育工作的专题研讨会、报告会和经验交流会。尔后,国家教育部又进一步成立了“高等学校文化素质教育指导委员会”,创建了一批国家级的大学生文化素质教育基地,并于 1998 年 7 月上旬召开了“《大学生文化素质教育书系》编委及主编会议”,组织有关专家教授,计划用两年时间推出《大学生文化素质教育书系》第一批书目,共计 43 本。本人有幸出席这次盛会,并承担了《交际与口才》、《现

代公共关系艺术》二书的主编任务。本人从中体会到,编好素质教育教材是全国有关专家教授义不容辞的责任。

根据大中专院校的教学需要和我们武汉大学信息传播与现代交际研究中心的科研方向,我们有心为素质教育教材的编写尽绵薄之力。此前我们已有一定的编写基础,业已编写两套丛书,均在华中理工大学出版社出版。一套是《交际学丛书》,包括10本:《交际文化学》、《交际心理学》、《交际思维学》、《交际信息学》、《交际美学》、《交际礼仪学》、《口才学》、《演讲学》、《辩论学》和《现代谈判学》,共计240万字,于1997年元月出版;另一套是《人际交往精粹丛书》,包括5本:《交际艺术品评》、《口才艺术品评》、《演讲艺术品评》、《论辩艺术品评》和《谈判艺术品评》,共计140万字,于1997年11月出版。两套丛书均重印多次,受到海内外广大读者的热忱欢迎,得到同行专家的充分肯定;这给我们以鼓舞,为我们编写素质教育教材增强了信心。

我们编写的这套素质教育教材定名为《新世纪人才素质训练丛书》。根据素质教育的需要和德智体美全面发展的要求进行总体设计。第一批书目8本:

- | | |
|--------|--------|
| 《品德修养》 | 《口才训练》 |
| 《心理训练》 | 《文笔训练》 |
| 《思维训练》 | 《礼仪训练》 |
| 《审美训练》 | 《创造训练》 |

容后根据需要再推出第二批书目。

本丛书适用于大中专院校的素质教育教材:各类本科院校;师专及其他各类大专,包括函授、夜大、电大、职大、自修大学,包括高等职业教育;中师及其他各类中专,包括中专类的成人教育和职业教育。亦可作为在职公务员和在职职工的培训教材;还可作为广大青少年读者自学进修之用。

丛书的作者均是正副教授或博士,均为有关方面的专家;他们科研能力强,科研成果多,有的是全国的知名学者。

丛书的编写贯穿科学性与实用性相结合的原则。所谓科学性，就是每本书的阐述应当体现该学科的理论及其规律，应当体现循序渐进的科学训练原则；所谓实用性，就是理论联系实际，从阐述到选例，应当反映当代青少年的特点与发展走向，让他们看得懂，学得会，用得上。丛书注重“训练”，可操作性强；列举名人名例，可读性强。

在编撰丛书的过程中，我们参阅了诸多相关论著、论文，所引材料尽可能注明，其中或许有遗漏。这里，谨向有关作者致以诚挚的敬意。

承蒙一些著名的专家学者担任丛书的顾问。其中有：语言学家、博士生导师、复旦大学胡裕树教授，社会学家、历史学家、武汉大学刘绪贻教授，语言学家、《汉语大字典》常务副主编、武汉大学李格非教授，语言学家、博士生导师、暨南大学詹伯慧教授，修辞学家、中国修辞学会副会长、博士生导师、武汉大学郑远汉教授，修辞学家、博士生导师、复旦大学宗廷虎教授，语言学家、中国社会科学院语言文字应用研究所陈建民研究员，逻辑学家、湖北师范学院蔡伯铭教授。谨此致以崇高的敬礼。

是为序。

李元振

于武汉大学自勉斋

1999年7月28日

新世纪人才素质训练丛书

编委会

顾问	胡裕树 詹伯慧 陈建民	刘绪贻 郑远汉 蔡伯铭	李格非 宗廷虎
----	-------------------	-------------------	------------

主编	李元授
----	-----

副主编	俞兆林	李晓玲
-----	-----	-----

编委	彭时代 宋新民 张掌然 李荣建 张梅 李元授	李成果 王顺卿 肖建华 金鉴康 俞兆林	谢先锋 谢安明 王朝彦 白丁 李晓玲
----	---------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

目 录

导 语 新世纪人才的风采	(1)
第一章 源远流长的礼仪	
——礼仪训练概述	(3)
第一节 礼仪的起源与发展	(3)
一、中国礼仪的起源与发展	(3)
二、西方礼仪研究成果举要	(10)
三、中西礼仪的差异	(12)
第二节 礼仪的特征及原则	(14)
一、礼仪的概念	(15)
二、礼仪的特征	(15)
三、礼仪的原则	(16)
第三节 礼仪的种类及功能	(17)
一、礼仪的种类	(17)
二、礼仪的功能	(18)
三、礼仪的训练	(18)
第二章 自我完善的途径	
——个人礼仪训练	(22)
第一节 心灵美	(22)
一、思想品德修养	(23)
二、语言文学修养	(24)
三、音乐艺术修养	(26)
第二节 外表美	(28)
一、表情	(28)

二、服饰.....	(29)
三、化妆.....	(31)
第三节 行为美	(32)
一、站姿、坐姿、走姿、蹲姿	(32)
二、饮食起居.....	(34)
三、举止.....	(36)
第三章 营造温馨的灵丹	
—— 家庭礼仪训练	(38)
第一节 亲属称谓	(38)
一、对父系亲属的称谓.....	(39)
二、对母系亲属的称谓.....	(40)
三、对丈夫亲属的称谓.....	(40)
四、对妻子亲属的称谓.....	(41)
第二节 家庭成员礼仪	(42)
一、父母与子女相处的礼仪.....	(42)
二、子女与父母相处的礼仪.....	(45)
三、夫妻之间的礼仪.....	(46)
第三节 家庭应酬	(50)
一、待客.....	(50)
二、馈赠.....	(51)
三、邻里关系.....	(53)
第四章 尊师爱生的玉律	
—— 学校礼仪训练	(55)
第一节 教师礼仪	(55)
一、为人师表.....	(55)
二、师生关系礼仪.....	(56)
三、同事关系礼仪.....	(57)
第二节 学生礼仪	(57)

一、服饰礼仪·····	(58)
二、上课礼仪·····	(58)
三、同学礼仪·····	(59)
第三节 学校仪式 ·····	(60)
一、开学典礼·····	(60)
二、毕业典礼·····	(61)
三、校庆典礼·····	(62)
第五章 伸缩有度的准绳	
——公共场所礼仪训练·····	(63)
第一节 日常礼仪 ·····	(63)
一、购物礼仪·····	(63)
二、进餐礼仪·····	(65)
三、住宿礼仪·····	(66)
第二节 公共场所礼仪 ·····	(67)
一、在影剧院·····	(68)
二、在图书馆·····	(69)
三、在博物馆·····	(70)
四、在体育场·····	(70)
五、在公园里·····	(71)
六、在医院里·····	(72)
第三节 交通礼仪 ·····	(74)
一、乘公共汽车礼仪·····	(74)
二、乘火车礼仪·····	(75)
三、乘客轮礼仪·····	(75)
四、乘飞机礼仪·····	(76)
第六章 自我推销的艺术	
——求职礼仪训练·····	(78)
第一节 广泛收集人才需求信息 ·····	(78)

一、收集信息·····	(78)
二、选择单位·····	(79)
第二节 放试探性求职气球 ·····	(80)
一、个人简历·····	(80)
二、联系单位·····	(84)
第三节 闯过求职面试关 ·····	(85)
一、形象设计与思想准备·····	(85)
二、面试礼仪与讨价技巧·····	(88)
第七章 和睦相处的法则	
——公务礼仪训练 ·····	(92)
第一节 工作场所礼仪 ·····	(92)
一、上岗礼仪·····	(92)
二、上下级关系礼仪·····	(93)
三、同事关系礼仪·····	(95)
第二节 集会礼仪 ·····	(96)
一、会议的组织·····	(96)
二、会议程序 ·····	(100)
三、主持人礼仪 ·····	(104)
四、出席会议礼仪 ·····	(106)
第八章 开拓进取的谋略	
——社交礼仪训练·····	(107)
第一节 见面与介绍 ·····	(107)
一、握手 ·····	(107)
二、介绍 ·····	(109)
三、名片 ·····	(112)
第二节 交谈与交往 ·····	(114)
一、交谈的技巧与礼仪 ·····	(114)
二、交友艺术 ·····	(118)

第三节 舞会、沙龙及社交禁忌	(120)
一、舞会	(121)
二、沙龙	(124)
三、社交禁忌	(126)
第九章 协调内外关系的方针	
—— 公关礼仪训练	(129)
第一节 内部公众	(129)
一、员工	(129)
二、员工家属	(130)
三、股东	(131)
第二节 外部公众	(132)
一、顾客	(132)
二、新闻媒介	(134)
三、社区	(135)
第三节 公关礼仪	(136)
一、电话礼仪	(136)
二、专门性公关活动礼仪	(139)
三、公关人员职业道德准则	(140)
第十章 创造财富的钥匙	
—— 商务礼仪训练	(143)
第一节 售货礼仪	(144)
一、购物环境	(144)
二、柜台待客	(147)
第二节 推销礼仪	(151)
一、推销礼仪	(152)
二、推销技巧	(154)
第三节 谈判礼仪	(156)
一、谈判礼仪	(157)

二、谈判技巧	(159)
第四节 商业礼仪	(164)
一、开业典礼	(164)
二、剪彩者礼仪	(165)
三、签字仪式	(166)
第十一章 国际交往的规范	
——外事礼仪训练	(167)
第一节 迎送礼仪	(167)
一、接待准备	(167)
二、迎送仪式	(168)
第二节 会见与会谈	(170)
一、会见与会谈的安排	(170)
二、会见与会谈的程序	(172)
第三节 约请与应邀	(173)
一、约请	(173)
二、应邀	(175)
第四节 宴会礼仪	(176)
一、宴请	(176)
二、赴宴	(183)
第五节 文艺晚会	(186)
一、文艺晚会的组织	(186)
二、出席文艺晚会礼仪	(187)
第六节 国际礼宾次序与国旗的悬挂	(188)
一、礼宾次序	(188)
二、国旗的悬挂	(189)
第十二章 优质服务的准则	
——旅游礼仪训练	(192)
第一节 接待服务礼仪	(192)