

Modern Etiquette

现代礼仪



编 著

鲁琳雯 范蓉丽

礼 是知礼、讲礼、明礼，尊敬别人
仪 是仪容、仪表、仪式，表现形式



黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社

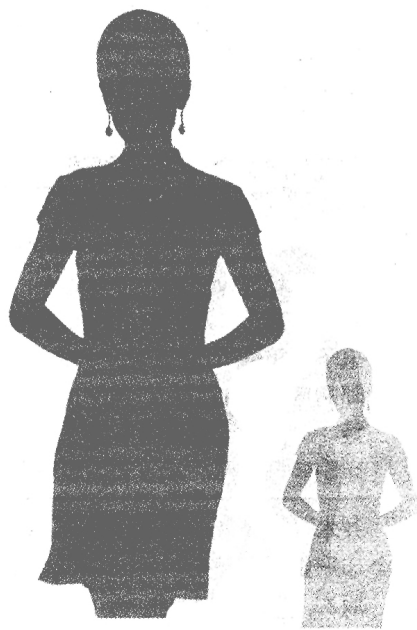


Modern Etiquette

现代礼仪

编著

鲁琳雯 范蓉丽



黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代礼仪/鲁琳雯, 范蓉丽 编著. —银川: 宁夏人民出版社,
2010. 2
ISBN 978-7-227-04424-6

I. ①现… II. ①鲁… ②范… III. ①礼仪—基本知识
IV. ①K891. 26

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第024337号

现代礼仪

鲁琳雯 范蓉丽 编著

责任编辑 史芒 陈浪
装帧设计 德嘉文化传媒
责任印制 霍珊珊



黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社 出版发行

地 址 银川市北京东路139号出版大厦 (750001)
网 址 www.nxcbn.com
网上书店 www.hh-book.com
电子信箱 nxhhsz@yahoo.cn
邮购电话 0951-5044614
经 销 全国新华书店
印刷装订 河北三河文阁印刷厂

开本 720mm×1000mm 1/16 印张 27.375 字数 360千
印刷委托书号 (宁) 0007056 印数 3000册
版次 2010年2月第1版 印次 2010年2月第1次印刷
书号 ISBN 978-7-227-04424-6/K·563

定 价 36.00元

版权所有 翻印必究

前 言

礼仪是人际交往中,以一定的程序方式来表现律己敬人的过程,涉及举止、穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度看,礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现;从交际的角度看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术,一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法;从传播的角度看,礼仪是人际交往中进行相互沟通的技巧。

礼仪是人生的必修课之一。中国是礼仪之邦,上下五千年,从古人视礼为“国之大柄”到现代的“社会主义核心价值观”;从荀子的“国无礼而不宁”到今天的精神文明建设,礼仪一直是传统文化的核心,讲“礼”重“仪”也一直是中华民族优秀传统之精华,源远流长的礼仪是先人留给我们的一笔丰厚遗产。如今,随着社会的进步,人们社交面的扩大,礼仪已成为衡量社会人、社会群体、社会文明的重要标志。

本书基于新时期人们的社交需要,基于学生的认知规律和高职教育教学改革的需要,基于教学工作的总结归纳,力求做到由浅入深,感性与理性结合,通俗易懂与理论探讨并举,知识性、实用性、趣味性、规范性、系统性、先进性和实践性并举,体现出与时俱进的特点。结构分为绪论和九大“模块”,涵盖个人礼仪、日常交往礼仪、社会交际礼仪、商务礼仪、服务礼仪、学校礼仪、家庭礼仪、求职礼仪、习俗礼仪等内容。除了作为高职高专院校学生学习礼仪知识和技能的教学用书之外,也是公务员、商务人员及各行业人员学习和了解现代礼仪知识的必备参考用书。

编写过程中,参考了国内外许多礼仪方面专家、教授、学者的理论观点、研究成果和著作,借鉴了众多礼仪实际工作者的实践经验、体会及总结,得到了同行的大力支持和帮助,在此深表谢意。由于编写经验不足,错误和不当之处在所难免,敬请读者批评指正。

编 者
2009 年 12 月

目 录

绪论 礼仪概述

- 一、礼仪的起源与发展 1
 - (一) 礼仪的起源 1
 - (二) 礼仪的发展 1
- 二、礼与礼仪的内涵 3
 - (一) 礼与礼仪的含义 3
 - (二) 中西方礼仪的区别 5
 - (三) 礼仪的相关名词的区别与联系 7
- 三、礼仪的特点及功能 9
 - (一) 礼仪的特点 9
 - (二) 礼仪的功能 10
- 四、礼仪的原则及社会作用 10
 - (一) 礼仪的基本原则 10
 - (二) 礼仪的社会作用 14
- 五、礼仪修养及其提高途径 16
 - (一) 礼仪修养的涵义 16
 - (二) 提高礼仪修养的途径 16

模块一 个人礼仪

- 项目 1 个人礼仪 21

一、个人礼仪的内涵	22
二、个人礼仪的基本特征	23
三、加强个人礼仪修养的现实意义	24
四、个人礼仪的培养与形成	25
五、个人礼仪的内容	26
项目 2 仪表礼仪	28
一、对仪表美的认识	28
二、仪表美的基本要求	30
项目 3 服饰礼仪	31
一、着装守则	32
二、一般着装	32
三、着装技巧和要求	33
四、便装礼仪	37
五、套裙的礼仪	38
六、西装礼仪	41
七、佩戴饰品的学问	45
项目 4 仪容礼仪	49
一、仪容的概念	50
二、仪容的基本要求	50
三、护肤常识	50
四、化妆的基本方法	52
五、企业员工仪容的基本要求	56
项目 5 仪态礼仪	57
一、仪态的概念及特征	58
二、仪态美包含的内容	59
项目 6 言谈礼仪	78
一、掌握正确的说话原则	78
二、使用敬语、谦语、雅语	81

三、日常场合应对	82
四、谈话的艺术	83
五、电话礼仪	85

模块二 日常交往礼仪

项目 1 介绍礼仪	91
一、自我介绍	92
二、他人介绍	95
三、集体介绍	97
项目 2 名片礼仪	99
一、名片的用途	99
二、名片的规格和种类	100
三、使用名片的礼仪	100
四、名片的制作和保存	103
五、不需交换名片的情况	104
六、索要名片的方法	104
七、婉拒的方法	104
项目 3 握手礼仪	105
一、握手的顺序	106
二、握手的正确方法	106
三、应当握手的场合	108
四、不必握手的场合	108
五、握手时应注意的礼仪	109
六、握手的十禁忌	110
项目 4 其他会面礼仪	112
一、脱帽礼	112
二、致意礼	112
三、举手礼	114

四、鞠躬礼	115
五、拱手礼	116
六、合十礼	117
七、拥抱礼	117
八、亲吻礼	117
项目 5 称谓礼仪	118
一、称谓的种类	119
二、称谓的次序	120
三、称呼的五个禁忌	121
项目 6 出行礼仪	124
一、行路礼仪	124
二、乘车礼仪	125
三、乘电梯礼仪	128
四、乘地铁礼仪	129
五、乘火车礼仪	129
六、乘飞机礼仪	130

模块三 社会交际礼仪

项目 1 聚会礼仪	138
一、聚会的类型	139
二、聚会礼仪	139
三、聚会应注意的事项	140
项目 2 舞会礼仪	143
一、组织舞会的礼仪	143
二、参加舞会的礼仪	144
三、舞会主人的礼仪	147
项目 3 茶会礼仪	151
一、茶会准备礼仪	151

二、茶会进行中的礼仪	152
三、茶会结束时的礼仪	156
项目 4 宴请礼仪	156
一、宴请的种类与形式	157
二、宴请者礼仪	161
三、受宴者礼仪	167
四、中餐礼仪	177
五、西餐礼仪	186
项目 5 馈赠礼仪	196
一、馈赠原则	196
二、馈赠礼品的选择	196
三、馈赠的时机与场合	198
四、接受馈赠	199
五、赠花	200

模块四 商务礼仪

项目 1 商务礼仪的基本理念	208
一、商务礼仪的特点	209
二、商务礼仪的作用	209
三、商务礼仪的基本理念	210
四、商务礼仪的三 A 原则	211
五、商务礼仪的适用范围	212
项目 2 商务接待礼仪	214
一、接待前的准备	214
二、接待室布置礼仪	215
三、迎接来宾礼仪	216
四、待客礼仪	217
五、送行礼仪	219

项目 3 商务拜访礼仪	220
一、守时：商务礼仪第一步	220
二、拜访前的准备工作	221
三、拜访中的注意事项	222
项目 4 商务会议礼仪	223
一、商务会议礼仪概述	223
二、会议前的准备礼仪	224
三、会议召开过程中的礼仪	224
四、会议结束后的礼仪	226
五、与会人员的礼仪	226
六、展览会礼仪	228
七、新闻发布会礼仪	230
项目 5 商务活动礼仪	236
一、商务洽谈礼仪	236
二、商务仪式礼仪	239

模块五 服务礼仪

项目 1 服务礼仪的基本要求	254
一、服务礼仪的基本要求	254
二、礼貌服务用语	255
三、服务从业人员的素质要求与行为规范	256
项目 2 酒店服务礼仪	261
一、酒店前厅服务礼仪	262
二、酒店客房服务礼仪	265
三、酒店餐厅服务礼仪	268
四、酒店康乐服务礼仪	275
项目 3 导游服务礼仪	278
一、旅游团队的迎接礼仪	278

二、旅游过程中的礼仪	278
三、旅游结束后的送客礼仪	279
项目 4 商业服务礼仪	280
一、柜台服务礼仪	280
二、超市服务礼仪	282
三、保安服务礼仪	283
四、推销服务礼仪	283
项目 5 金融服务礼仪	286
一、银行服务礼仪	286
二、证券业服务礼仪	289
三、保险业服务礼仪	290

模块六 学校礼仪

项目 1 学校礼仪的涵义及作用	300
一、学校礼仪的涵义	300
二、学校礼仪的作用	301
三、学校礼仪教育的基本要求	301
项目 2 校内人际交往礼仪	302
一、和谐的师生关系	302
二、真诚的同学交往	305
项目 3 学习礼仪	309
一、课堂礼仪	309
二、图书馆礼仪	310
三、参加学术报告会礼仪	311
项目 4 参加学校活动礼仪	313
一、升降旗仪式礼仪	313
二、开学典礼及毕业典礼礼仪	314
三、校园集会礼仪	314

四、参加文体活动礼仪	315
------------------	-----

模块七 家庭礼仪

项目 1 家庭礼仪的涵义及特点	324
一、家庭礼仪的涵义	325
二、良好家庭环境的因素	325
三、家庭礼仪的基本特点	326
项目 2 家庭成员间的礼仪	327
一、家庭成员之间的正确称谓	327
二、尊重孝敬长辈是传统美德	329
三、与长辈和睦相处	334
四、兄弟姐妹之间的礼仪	338
项目 3 家庭活动的礼仪	339
一、家庭待客礼仪	339
二、拜访亲友的礼仪	340
三、家庭电话礼仪	341
四、家庭餐饮礼仪	342
五、家庭就寝礼仪	344
项目 4 邻里间的礼仪	346
一、邻里间礼仪的原则	346
二、邻居间相处礼仪	347
三、邻居间交往五忌	348

模块八 求职礼仪

项目 1 求职前的准备	353
一、求职礼仪的作用	353
二、求职前的准备工作	355
项目 2 求职面试礼仪	366

一、求职面试的内涵及特点	366
二、求职面试的内容	367
三、求职面试的类型	368
四、求职面试中应遵循的八个原则	370
五、求职面试的技巧	372
项目 3 求职面试后的必备礼仪	385
一、对求职结果欣然接受	385
二、真诚地表示致谢	386
三、求职后应注意的问题	387

模块九 习俗礼仪

项目 1 世界主要国家的礼俗	391
一、美国礼俗	391
二、英国礼俗	393
三、法国礼俗	395
四、德国礼俗	396
五、意大利礼俗	397
六、俄罗斯礼俗	399
七、澳大利亚礼俗	400
八、加拿大礼俗	401
九、新西兰礼俗	403
项目 2 东方国家礼俗	404
一、日本礼俗	404
二、韩国礼俗	407
三、新加坡礼俗	408
四、马来西亚礼俗	409
五、泰国礼俗	410
六、港、澳、台礼俗	412

项目3 我国部分少数民族礼俗	414
一、满族	414
二、朝鲜族	415
三、蒙古族	415
四、回族	416
五、维吾尔族	417
六、哈萨克族	417
七、藏族	418
八、彝族	418
九、白族	419
十、苗族	420
十一、侗族	420
十二、壮族	421
十三、土家族	422
十四、瑶族	422
十五、黎族	423

绪论

礼仪概述

能力目标

1. 了解礼仪的起源与发展
2. 掌握礼仪的内涵
3. 应用礼仪的原则,理解礼仪在社会交往中的作用
4. 掌握礼仪修养及其提高途径

学习能力

礼仪的起源与发展

礼与礼仪的内涵

礼仪的特点及功能

礼仪的原则及社会作用

礼仪修养及其提高途径

礼仪是人类社会文明的标志,是社会和谐进步的象征。礼仪作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。因此,掌握礼仪知识,讲究礼节,培养良好的礼仪修养,不仅是现代社会人们必备的基本素质,而且是社会交往和事业成功的重要条件。

一、礼仪的起源与发展

(一) 礼仪的起源

首先,礼仪源于礼。礼的产生,可以追溯到远古时代。自从有了人,有了人类

社会,有了人与自然的关系,有了人与人之间的交往,礼便产生和发展起来。首先是为维持自然“人伦秩序”而产生的礼。在原始的群体生活中,男女有别,老少有异。这既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。例如,在刀耕火种时代,人类已经知道应有的礼貌。那时,人类的祖先以打猎为主,世界对他们来说充满着危险,因此,当不同部落里的人相遇时,如果双方都怀着善意,便伸出一只手来,手心向前,向对方表示自己手中没有石头、木棒或其他武器,走近之后,两人相互摸摸右手,以示友好。这一源于安全交往需要的动作沿袭下来,便成为今天人们表示友好的“握手礼”了。礼的产生除了用作巩固社会组织和加强部落之间的联系的手段之外,还为“止欲制乱”而制礼。

其次,礼起源于原始的宗教祭祀活动。《说文》中解释“礼”为“履也,所以事神,致福也”。就是说,“礼”是祈福祭神的一种仪式。由于原始人类认识自然的能力很低,面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量,如电闪雷鸣,刮风下雨,原始人往往迷惑不解,从而对自然界充满了神秘莫测感和恐惧敬畏感,于是便产生了“万物有灵”的原始宗教观念。在这种观念的影响下,原始人开始一厢情愿地用原始宗教仪式等手段来影响神灵。祭祀活动就是人类表达这种崇拜之意而举行的仪式。继而人类的自然崇拜逐渐扩展到人类自身,开始转移到那些在与自然界斗争中创造了奇迹、作了贡献的“英雄”身上,如中国古代的教民农桑的伏羲氏、尝百草的神农氏、治水有功的大禹等等,他们都成了人类心目中的神,理所当然地受到了人类的祭祀、赞颂、祈祷等。随后,祖先也成为人类崇拜的对象。于是原始人虔诚地向这些“神灵”和“祖先”打恭跪拜,表示崇拜、祈祷、致福。祭祀活动日益频繁,原始人的“礼”便产生了。

(二) 礼仪的发展

原始人类的礼仪发展,首先是随着社会生产力水平的提高,人们的认识能力得以提高,对复杂的社会关系有了一定的认识之后而形成的。比如由血缘引申出的家庭关系,由生产引起的生产、消费、交换等关系,由地缘引起的人们间亲疏、敌友关系等等。于是,人们就将事神致福活动中一系列行为,从内容到形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到各种各样的礼仪形式。如,用手舞足蹈庆祝胜利,用拍手击掌、拉手、拥抱表达友谊等,这都是人类交往礼仪形式的雏形。