

学礼仪 讲文明 迎奥运

文明 礼仪

手 册

主编 王伟



青 岛 出 版 社
Qingdao Publishing House



学礼仪 讲文明 迎奥运

文明礼仪

手 册

主编 王伟



青岛出版社
Qingdao Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

文明礼仪手册/王伟主编. —青岛:青岛出版社,2006.6
ISBN 7-5436-3709-X

I. 文... II. 王... III. 礼仪-手册
IV. K891.26-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 060938 号

书 名 文明礼仪手册
主 编 王 伟
出版发行 青岛出版社
社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)
本社网址 <http://www.qdpub.com>
邮购电话 13335059110 (0532)85814750(兼传真) 85814611-8664
责任编辑 谢 蔚 刘耀辉 E-mail:bolanggupku@163.com
封面设计 申 尧
照 排 青岛正方文化传播有限公司
印 刷 青岛海尔丰彩印刷有限公司
出版日期 2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷
开 本 32 开(890mm×1240mm)
印 张 5.375
字 数 108 千
书 号 ISBN 7-5436 3709-X
定 价 8.00 元

盗版举报电话 (0532)85814926

青岛版图书售出后如发现印装质量问题,请寄回承印厂调换。

地址:青岛市重庆南路99号 邮编:266032 电话:0532-82773478

本书建议陈列类别:大众礼仪教育

本书编委会

顾 问	蔡伦斌		
主 编	王 伟		
副主编	姜正轩	王 凯	
编 委	任黎平	纪家胜	崔学琴
	臧海亮	颜丙峰	解文新
	万 蕾	杨 萍	谢建宏
	薛晨钟		

序 言

礼仪是人类在社会交往中逐渐形成,以风俗、习惯和传统等方式固定下来的一种文化。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、文明素质的外在表现,对一个社会来说,礼仪是一个国家和地区社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。中国素来享有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。清初大思想家颜元曾说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”崇尚礼仪,历来是中华民族的优良传统,也是现代社会公民道德的基本规范。懂礼貌、守礼仪、讲文明,应是现代人必备的基本素质和精神追求。

青岛作为全国文明城市,每一位市民在把自己的家园建设成为全国重点中心城市和世界知名特色城市的进程中,深深懂得我们的城市不仅应该是一个繁荣的青岛,更应该是一个平安的青岛、文明的青岛。从“诚信、和谐、博大、卓越”城市精神的凝练,到“微尘”“三让”“双学三创”等文明活动的实践,青岛人正在用言行举止展现着现代文明都市的美好形象,诠释着社会主义和谐社会所必需的道德伦理精神。

面对深入推进以“八荣八耻”为主要内容的社会主

义荣辱观教育的时代要求，面对举办一届“有特色、高水平”奥帆赛的光荣与梦想，中共青岛市委宣传部、市文明办组织有关专家学者编写《文明礼仪手册》，可以说正逢其时。手册融普及性、知识性和趣味性于一体，是对礼仪文化和修养的有力弘扬，是对礼仪规范和常识的广泛宣传，也是对市民学礼仪、讲礼仪的积极倡导。手册的出版对于培植人们的礼仪修养，提升城市文明程度，创造一流的人文环境、打造一流的服务水平、营造一流的社会风气，具有十分积极而重要的现实意义。希望每一位市民时刻想着自己是我们这座文明城市的一枝一叶，学习文明礼仪知识，躬行文明礼仪实践，用自己的行动给我们的生活和身边的这座城市带来更多的微笑与温馨。希望全市上下共同努力，人人知礼，时时讲礼，处处习礼，让文明礼仪之花竞相绽放，让美丽的青岛更文明、更和谐！

中共青岛市委副书记、青岛市市长
第29届奥林匹克运动会组织委员会帆船委员会(青岛)主席

夏耕

目 录

一、礼仪概述

1. 什么是礼仪 (1)
2. 礼仪的基本原则 (1)
3. 礼仪的基本功能 (2)
4. 为什么要学习礼仪规范 (3)

二、个人礼仪

5. 个人的基本礼仪 (4)
6. 着装的基本要求 (4)
7. 服装颜色的搭配方法 (5)
8. 正式场合中女士如何着装 (6)
9. 正式场合中男士如何着装 (7)
10. 佩戴首饰应遵循的规则 (8)
11. 化妆的基本要求 (9)
12. 何谓“希尔顿式”的微笑 (10)
13. 微笑的“四要”和“四不要” (10)
14. 体态礼仪的主要内容 (11)
15. 体态礼仪的禁忌 (11)
16. 站姿的基本要求 (12)
17. 走姿的基本要求 (12)
18. 男士坐姿的基本要求 (13)
19. 女士坐姿的基本要求 (14)
20. 蹲姿的基本要求 (16)

- 21. 使用手势的礼仪规范 (16)
- 22. 言谈的礼仪 (18)
- 23. 聆听的礼仪 (19)
- 24. 目光注视的礼仪区域 (19)
- 25. 如何使用眼神 (20)

三、家庭礼仪

- 26. 夫妻相处的礼仪 (21)
- 27. 兄弟姐妹相处的礼仪 (22)
- 28. 如何处理夫妻争吵 (23)
- 29. 父母对子女的礼仪 (24)
- 30. 子女对父母的礼仪 (25)
- 31. 媳妇对公婆的礼仪 (25)
- 32. 怎样建立和睦的邻里关系 (26)
- 33. 家庭中如何接待来访客人 (27)
- 34. 到朋友家做客的礼仪 (28)
- 35. 与朋友相处应注意什么 (29)

四、办公礼仪

- 36. 现代办公场所的礼仪要求 (30)
- 37. 办公室人员应注意的禁忌 (30)
- 38. 同事之间应如何相处 (31)
- 39. 如何处理与上级的关系 (32)
- 40. 如何处理与下级的关系 (33)
- 41. 公务人员如何维护自身的形象 (34)

42. 汇报工作的礼仪	(34)
43. 使用办公设备应遵循的礼仪	(36)
44. 使用办公电话的礼仪	(37)
45. 组织会议的礼仪规范	(37)
46. 参加会议的礼仪要求	(39)
47. 小型会议位次排列的礼仪要求	(39)
48. 大型会议座次的安排原则	(39)
49. 会客时座次安排的原则	(40)
50. 谈判时座次安排的原则	(40)
51. 签字仪式的座次安排原则	(41)
52. 悬挂国旗的礼仪规范	(42)

五、社交礼仪

53. 见面的基本礼仪	(44)
54. 见面时常用的礼貌用语	(44)
55. 握手的正确方法	(45)
56. 握手的顺序	(45)
57. 正式场合下握手的禁忌	(46)
58. 鞠躬的礼仪规范	(47)
59. 介绍的类型	(48)
60. 介绍的礼仪要求	(49)
61. 如何自我介绍	(50)
62. 如何介绍他人	(50)
63. 如何作团体介绍	(51)
64. 介绍礼仪的禁忌	(52)

65. 如何交换名片····· (52)
66. 如何向他人索取名片····· (54)
67. 如何正确地称呼····· (55)
68. 如何打电话····· (55)
69. 如何接电话····· (57)
70. 如何礼貌地中断通话····· (58)
71. 如何应对两部或多部电话同时响起····· (59)
72. 使用移动通讯工具的礼仪规范····· (59)
73. 选择礼品的原则····· (60)
74. 如何馈赠礼品····· (61)
75. 接受礼品时应注意的礼仪规范····· (62)
76. 如何礼貌地拒收礼品····· (63)
77. 常见的宴请形式····· (64)
78. 中餐宴请的桌次安排····· (64)
79. 中餐宴请的位次安排····· (65)
80. 宴请时拟定菜单应注意的问题····· (65)
81. 用餐中应注意的问题····· (66)
82. 入席就座和离席应注意的问题····· (67)
83. 参加舞会应注意什么····· (68)
84. 怎样邀请异性舞伴····· (69)
85. 在舞会上女士如何拒绝别人的邀请····· (70)
86. 到医院探望病人应注意的礼节····· (71)
87. 如何书写邀请信····· (72)
88. 如何书写感谢信····· (72)

89. 如何书写贺信····· (73)

90. 如何书写请柬····· (73)

六、公共场所礼仪

91. 公共场所应遵循的礼仪规范····· (75)

92. 公共场所应保持的礼仪距离····· (75)

93. 常规行进礼仪····· (76)

94. 上下楼梯礼仪····· (77)

95. 乘坐电梯礼仪····· (77)

96. 搭乘飞机应注意的礼节····· (78)

97. 搭乘火车应注意的礼节····· (79)

98. 搭乘客轮应注意的礼节····· (80)

99. 搭乘公共汽车应注意的礼节····· (81)

100. 乘坐小轿车应注意的礼节····· (81)

101. 应聘时应讲究的礼仪规范····· (82)

102. 升国旗时应遵循的礼仪····· (83)

103. 网络交流应注意的礼仪····· (83)

104. 开学、毕业典礼的礼仪····· (84)

105. 游览景区应遵循的礼仪····· (85)

106. 在图书馆应遵循的礼仪····· (85)

107. 参观博物馆、美术馆的礼仪····· (86)

108. 观看演出应遵循的礼仪····· (86)

109. 观看体育比赛应遵循的礼仪····· (87)

110. 公共场所吸烟的礼仪要求····· (88)

111. 在商场购物时应注意的礼仪····· (88)

七、服务礼仪

- 112. 服务人员的基本礼仪规范…………… (89)
- 113. 服务人员的礼仪修养…………… (90)
- 114. 服务人员的仪态、举止要求 …… (91)
- 115. 微笑服务的主要作用…………… (92)
- 116. 服务行业的文明用语…………… (93)
- 117. 服务行业的禁语…………… (95)

八、涉外礼仪

- 118. 日常涉外交往的礼节…………… (97)
- 119. 涉外礼仪的迎送规格…………… (98)
- 120. 涉外礼仪的礼宾次序…………… (98)
- 121. 涉外礼仪中惯用的称呼方式…………… (99)
- 122. 如何理解“女士优先”原则…………… (100)
- 123. 宴请外宾时应注意的礼仪礼节…………… (100)
- 124. 涉外赠送礼品应注意的基本礼节…………… (102)
- 125. 进出外国人的办公室或住所应注意的礼节
…………… (102)
- 126. 国际上常用的见面礼节 …… (103)
- 127. 外国禁忌的颜色…………… (105)
- 128. 外国饮食禁忌…………… (105)
- 129. 外国禁忌的花卉…………… (106)
- 130. 西餐正菜的种类 …… (106)
- 131. 西餐席次安排的礼仪规范…………… (107)
- 132. 西餐座次的安排…………… (108)

133. 西餐餐具的种类…………… (109)
134. 西餐刀叉的使用方式…………… (109)
135. 西餐中刀叉摆放的暗示意义…………… (110)
136. 西餐餐巾的用途…………… (111)
137. 西餐餐匙的用法…………… (112)
138. 西餐的“十要”“十不要”…………… (113)
139. 喝汤应注意的礼仪…………… (113)
140. 品饮咖啡的礼仪…………… (114)
141. 食用面包及甜点应注意的礼仪…………… (114)
142. 吃水果、沙拉的礼仪…………… (115)
143. 食用肉类的礼仪…………… (115)
144. 食用鱼虾、贝类、蜗牛等应注意的礼仪
…………… (116)
145. 西餐中菜肴如何与酒水搭配…………… (117)
146. 西餐中敬酒举杯的礼仪…………… (117)
147. 国外如何付小费…………… (118)

九、奥运礼仪

148. 什么是现代奥运礼仪…………… (120)
149. 观众入场时的礼仪…………… (120)
150. 观众退场时的礼仪…………… (121)
151. 观看比赛时的礼仪…………… (121)
152. 观看比赛时鼓掌喝彩的礼仪…………… (122)
153. 颁奖升旗仪式时观众的礼仪…………… (123)
154. 赛场突然停电,观众如何应对…………… (123)

155. 运动员在比赛中应遵循的礼仪·····	(123)
156. 裁判在比赛中应遵循的礼仪·····	(125)
157. 拉拉队在比赛中应遵循的礼仪·····	(126)
158. 奥运志愿者应遵循的礼仪·····	(126)
159. 奥运志愿者应具备的基本素养·····	(127)
160. 与外宾交往的礼仪禁忌·····	(127)
161. 与外宾谈话的礼仪禁忌·····	(128)
附:帆船比赛常用中英文·····	(129)

十、附录

1. 中华人民共和国国歌、国徽、国旗·····	(139)
2. 我国民间主要节日·····	(140)
3. 中外重要节日、纪念日·····	(144)
4. 中华民族传统礼仪格言·····	(147)
5. 常用鲜花代表的寓意·····	(150)
6. 北京与世界其他主要城市时差对照表·····	(151)
7. 我国十大名花·····	(151)
8. 宝石颜色的寓意·····	(152)
9. 颜色的寓意·····	(152)
10. 结婚周年纪念名称及礼品·····	(154)

一、礼仪概述

1. 什么是礼仪

礼仪是人们在社会交往活动中以建立和谐关系为目的的各种约定俗成的行为准则与规范。它包括礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示尊重、友好的行为准则；礼节是指人们在社会交往过程中表示致意、问候、祝福等惯用的形式；仪表是指人的外表，是礼仪在个人形象方面的体现；仪式是指在特定场合举行的专门化、规范化的活动，是按礼宾要求，用特定的程序和方式来表达礼仪的过程。

2. 礼仪的基本原则

(1) 遵时守约。约会要事先发出邀请，不论是邀请方还是应邀方，一旦答应就应按时履约、信守诺言，并用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。

(2) 公平对等。即对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。

(3) 真诚适度。即运用礼仪时，务必诚信无欺、言行一致、表里如一，并因人、因事、因时、因地灵活掌握，做



到有理、有利、有礼、有节。

(4)宽容自律。在人际交往中要严于律己、宽让他人。不仅要理解他人、为他人着想、善解人意,而且要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省。

(5)尊重习俗。由于国情、民族传统、文化背景不同,必须做到入境问禁、入国问俗、入乡随俗、入门问讳,切忌目中无人、自以为是。

3. 礼仪的基本功能

(1)尊敬、亲近的功能。礼仪交往的核心就是相互尊重。尊重别人、尊重自己,是礼仪得以延续、发展并发扬光大的真正动力。尊重作为礼仪的精髓,能够满足人们高层次的精神追求,体现良好的道德风尚。

(2)约束、规范的功能。礼仪作为约定俗成的行为准则与规范,对人们的各种行为有着广泛的约束力。但礼仪的实施不具有强制性,也无须他人的督促和监督,主要是自觉地利用礼仪规范约束自身行为,纠正不良习惯,调节人际关系,维护社会秩序。

(3)内聚、和谐的功能。礼仪通过艺术设计、环境布置、现场表演等活动,营造一种浓厚的情感氛围,使每个参与者都能受到熏陶,在感情和心理上产生共鸣,行为上趋于融合,从而增强组织的凝聚力和向心力。

(4)协调、沟通的功能。礼仪的重要功能是对人际



关系的调解。在现代社会中,人们之间的关系错综复杂,各种矛盾时有发生。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静,缓解已经激化的矛盾,避免某些不必要的情感对立,建立起和谐的新型人际关系,从而使人们之间的交往获得成功。

4. 为什么要学习礼仪规范

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志,是人们进行社会交往的必备条件。礼仪不仅是人际沟通的纽带和重要手段,而且是个人的内在修养和精神风貌的外在体现。学习礼仪,有利于人们恪守社会行为规范,有利于塑造良好的个人形象和整体形象,有利于建设社会主义精神文明,有利于树立社会主义荣辱观和以德治国重要举措的全面落实。因此,学习礼仪常识,遵守礼仪规范,是现代人文明生活的基本要求。