



全国职业教育“十一五”规划教材

礼仪规范

LIYI GUIFAN JIAOCHENG

主 编 梁新 韦振墨 吕麟 刘翠玲

教 程

礼

仪



航空工业出版社

全国职业教育“十一五”规划

礼仪规范教程

主 编 梁 新 韦振墨 吕 麟 刘翠玲

航空工业出版社

北 京

内 容 提 要

本书主要讲述职业院校学生社交礼仪规范。本书共分七章,分别介绍了礼仪的基础知识、个人礼仪、日常交往礼仪、公务礼仪、商务礼仪、校园礼仪、家庭礼仪、应聘礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪和宗教礼仪等内容。本书视角新颖、内容翔实,并力求与国际惯例接轨,是集理论性、实践性和可操作性为一体的教材。

本教材可作为职业院校礼仪规范教材,也可以作为各级机关、企事业单位的礼仪培训教材,还可以作为广大读者提高礼仪素质的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

礼仪规范教程 / 梁新, 韦振墨, 吕麟主编. —北京: 航空工业出版社, 2009.9

ISBN 978-7-80243-360-1

I. 礼… II. ①梁…②韦…③吕… III. 礼仪—教材
IV.K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 129952 号

礼仪规范教程

Liyi Guifan Jiaocheng

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

发行部电话: 010-64815615 010-64978486

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2009 年 9 月第 1 版

2010 年 3 月第 2 次印刷

开本: 787×960

1/16

印张: 9.5

字数: 176 千字

印数: 3001—5000

定价: 18.00 元

本书编委会

主 编 梁 新 韦振墨 吕 麟 刘翠玲

副主编 邓月琼 黄 砥 钟世荣 彭 欣
周丽芳 杨光明 劳莉萍 李建平
邹路友



礼仪是人类文化的结晶，社会文明的标志，是社会人际关系中用以沟通思想、交流感悟、表达心意、促进了解的一种形式，也是职业院校学生成功步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。

现实生活告诉我们，要想融入现代社会，正确面对和处理错综复杂的社会关系和人际关系，就必须学习和掌握必要的礼仪知识。因此，作为职业院校的学生，除了学习必要的文化知识外，还应该系统地学习礼仪知识，使自己具有良好的气质、风度和应对进退的礼仪行为。

为此，我们根据国家对于职业院校礼仪课程的要求，并在听取了多位职业院校礼仪规范课程的教师意见的基础之上，精心组织编写了《礼仪规范教程》这本教材。

本教材具有以下几个鲜明的特点：

一、内容精选，定位准确。本教材以“实用为主，够用为度”的原则，精选学生不同场合的必备礼仪知识，旨在学以致用。

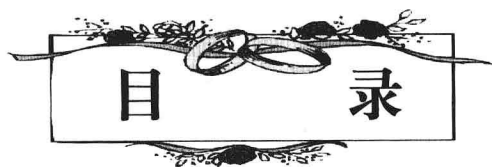
二、结构新颖，案例丰富。在介绍每章内容时，首先针对该章所讲内容设置了案例导入，使学生能切实感受到礼仪的重要性。而且在讲解完整章的内容后，增加了课堂讨论环节，使学生能够学以致用，达到理论与实践相结合的目的。

三、理论简约，叙述精炼。本教材在讲述知识点时，淡化了学科和理论色彩，注重职业院校学生的知识结构特点和认知规律，着力编写了各种礼仪的基本要求和行为规范，叙述语言精练，言之有物。

在编写本书的过程中，编者参阅了大量有关礼仪的资料和教材，在此，对这些资料的作者和编者表示衷心的感谢。由于时间仓促，书中不尽如人意之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编 者

2009年7月



目 录

第一章 礼仪引论

案例导入	1	二、礼仪与修养的关系	7
第一节 礼仪的起源和发展	2	第四节 礼仪与道德	9
一、礼仪的起源	2	一、道德简述	9
二、礼仪的发展	3	二、礼仪与道德的关系	13
第二节 礼仪的作用和原则	5	课堂讨论——尊重他人	14
一、礼仪的作用	5	一、故事一	14
二、礼仪的原则	5	二、故事二	14
第三节 礼仪与修养	7	思考与练习	15
一、修养的含义	7		

第二章 个人礼仪

案例导入	16	第三节 仪态	28
第一节 仪容	17	一、站姿	28
一、头发的修饰	18	二、坐姿	29
二、面部的修饰	19	三、走姿	31
第二节 仪表	21	第四节 言谈、表情与手势	32
一、服装	21	一、交谈	32
二、饰物	25	二、表情	33



三、手势·····	35
第五节 递物、接物与进出	
房间的礼仪·····	37
一、递物、接物的礼仪·····	37

二、进出房间的礼仪·····	38
课堂讨论·····	38
思考与练习·····	39

第三章 日常交往礼仪

案例导入·····	40
第一节 称呼礼仪·····	41
一、称谓的种类和用法·····	41
二、称呼时要注意的问题·····	43
第二节 介绍礼仪·····	43
一、自我介绍·····	43
二、他人介绍·····	44
第三节 见面约会礼仪·····	45
一、见面礼仪·····	45
二、约会礼仪·····	47
第四节 拜访和接待礼仪·····	48

一、拜访礼仪·····	48
二、接待礼仪·····	50
第五节 电话礼仪·····	52
一、办公室电话礼仪·····	52
二、其他电话礼仪·····	53
第六节 公共场所礼仪·····	53
一、交通礼仪·····	54
二、观赏礼仪·····	54
课堂讨论·····	56
思考与练习·····	56

第四章 公务与商务礼仪

案例导入·····	57
第一节 办公室礼仪·····	58
一、办公室环境礼仪·····	58
二、员工个人礼仪·····	58
三、办公室人际关系礼仪·····	60

四、办公室接待礼仪·····	63
第二节 公务拜访与接待礼仪·····	63
一、公务拜访礼仪·····	63
二、公务接待礼仪·····	64
第三节 商务拜访与接待礼仪·····	66



一、商务拜访礼仪.....	66	三、谈判者的礼仪.....	73
二、商务接待礼仪.....	67	四、签字仪式.....	74
第四节 商务谈判礼仪.....	70	课堂讨论	
一、谈判地点.....	70	——接待冷淡, 断送生意.....	76
二、谈判座次.....	72	思考与练习.....	76

第五章 不同场合下的礼仪

案例导入	77	三、接待与做客礼仪.....	92
第一节 校园礼仪.....	78	四、邻里交往礼仪.....	95
一、校园不同场所礼仪.....	78	五、家庭聚会礼仪.....	96
二、校园人际交往礼仪.....	87	第三节 应聘礼仪.....	98
三、共青团礼仪.....	89	一、应聘前的准备.....	98
第二节 家庭礼仪.....	91	二、面试礼仪.....	99
一、家庭礼仪的概念与作用	91	课堂讨论.....	101
二、家庭成员间礼仪.....	91	思考与练习.....	101

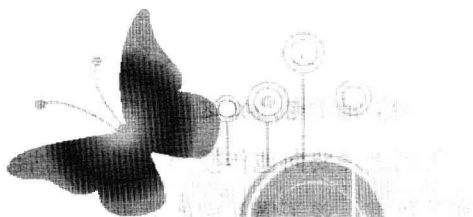
第六章 餐饮礼仪

案例导入	102	一、中餐基本礼仪.....	112
第一节 宴请礼仪.....	103	二、中餐其他礼仪.....	114
一、宴请的含义.....	103	第三节 西餐礼仪.....	115
二、宴请的形式.....	103	一、西餐基本礼仪.....	115
三、宴请的组织工作.....	105	二、西餐其他礼仪.....	118
四、赴宴者礼仪.....	110	课堂讨论——用餐礼仪.....	119
第二节 中餐礼仪.....	112	思考与练习.....	119

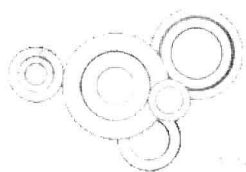


第七章 涉外与宗教礼仪

案例导入	120	一、宗教礼仪的概念	137
第一节 涉外礼仪	121	二、世界三大宗教与道教礼仪	138
一、涉外礼仪的概念与原则	121	课堂讨论——见面礼仪	143
二、涉外接待礼仪	124	一、故事一	143
三、涉外礼仪禁忌	136	二、故事二	143
第二节 宗教礼仪	137	思考与练习	143



第一章 礼仪引论



不学礼，无以立。

——孔子

礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重和好感。

——洛克

本章要点

- 了解礼仪的起源和发展
- 掌握礼仪的作用和原则
- 了解礼仪与修养的关系
- 了解礼仪与道德的关系

案例导入



曾子是孔子的弟子，有一次他在孔子身边侍坐，孔子就问他：“以前的圣贤之王有至高无上的德行，精要奥妙的理论，用来教导天下之人，人们就能和睦相处，君王和臣下之间也没有不满，你知道它是什么吗？”曾子听了，明白老



师是要指点他最深刻的道理，于是立刻从坐着的席子上站起来，走到席子外面，恭恭敬敬的回答道：“我不够聪明，哪里能知道，还请老师把这些道理交给我。”

这就是“曾子避席”的故事。当曾子听到老师要向他传授知识时，他站起来走到席子外向老师请教，以表示对老师的尊重。曾子懂礼貌的故事被后人所传颂，成为后人学习的榜样。

第一节 礼仪的起源和发展



一、礼仪的起源

中华民族是人类文明的发源地之一，文化教育传统源远流长，中国自古以来都崇尚礼仪，素有“礼仪之邦”的美称。礼仪文化作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展有着广泛而深远的影响。那么，礼仪究竟何时起于何故？自古以来人们做过种种探讨，归纳起来人类礼仪主要源于两个重要的方面。

1. 源于原始祭祀

在古代，生产力水平低下，生存条件极其恶劣，人们无法理解日月星辰的交替、雷电轰鸣、洪水泛滥、火山喷发、地震等自然现象，他们把万事万物的存在归之于超自然的力量，认为是某种自然之外的神灵在左右，于是对这些自然现象萌生敬畏，希望通过祈祷和供奉这些神灵以求得护佑。例如，古人认为龙是主宰雨水的神灵，对其顶礼膜拜，祈求风调雨顺、五谷丰登。随着人类社会生活的发展，人们表达敬畏的祭祀活动日益纷繁，祭祀的程序和方法逐渐完善和固定下来，礼仪也就应运而生了。

2. 源于风俗习惯

随着人类社会的发展，在与大自然抗争的过程中，人与人、部落与部落、国家与国家之间的交往日益密切。人与人在长期的交往活动中，逐渐形成了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范，当这些交往

习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。

二、礼仪的发展

礼仪在传承和沿袭的过程中不断地发展变革，不同的历史阶段都有其显著的特征。我国礼仪的发展大体可分为以下几个阶段。

1. 礼仪的萌芽和初起阶段

原始社会时期是礼仪的萌芽阶段。早在旧石器时代已出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在几万年前的山顶洞人已缝衣御寒，用穿孔的兽骨和贝壳作为饰品挂在脖子上满足审美的要求；实行埋葬死者，撒赤铁矿粉的宗教仪式。

进入新石器时代，人类能够制作精细的石器，并开始从事农耕和畜牧，在其后数千年里原始礼仪渐具雏形。根据考古发现，在仰韶文化时期人们已经注意尊卑有序、男女有别。例如，明确规定长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等。

2. 礼仪的形成阶段

夏、商、西周时期是我国礼仪的形成阶段。根据史料记载和考古发现，夏代的礼制已经具有相当的规模；商代的礼仪已渗透到社会生活的各方面；周代的礼仪已经达到了系统完备阶段。西周时期周公旦所著的《周礼》是我国第一部有关礼仪的著作。《周礼》确定了古代礼仪制度的基本结构，将“礼”分为五类：吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼，这是对我国古代礼仪的总结和汇编。这些礼仪内容对后世人们的行为规范、人际交往及社会公德的形成，都产生了极其深远的影响。

3. 礼仪的变革和强化阶段

春秋战国时期是我国由奴隶社会向封建社会的转型时期。这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面。以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家发展和革新了礼仪理论，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。



孔子非常重视礼仪，他认为“不学礼，无以立”，把“礼”看成是治国、安邦、平天下的根本。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，做到“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”。孟子认为“恭敬之心，礼也”，即对别人恭敬、尊重是礼的表现。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，认为“礼”是社会道德规范的极点，即“礼者，人道之极也。”。

西汉思想家董仲舒在儒家思想的基础上提出了“三纲”、“五常”的学说，“三纲”即“君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲”，“五常”即“仁、义、礼、智、信”。在漫长的封建时代，董仲舒的这一学说一直被作为人们的礼仪准则，成为统治阶级维护封建社会等级秩序的工具。

在我国长达 2000 多年的封建社会里，儒家传统礼仪确实起到了规范人们的行为、维护社会安定的重要作用。但随着社会的进步，其中一些封建思想糟粕逐渐变成妨碍人性发展、阻挠人类平等交往，禁锢思想自由的精神枷锁。此时，中国的礼仪需要一场革命！

4. 现代礼仪

20 世纪初辛亥革命的爆发为新文化运动的全面推行准备了条件。五四新文化运动是近代中国一场彻底的思想启蒙运动，在伦理道德史上具有划时代的意义。它抛弃了封建主义旧礼教中的糟粕，继承和发扬了以对人尊重为处事原则，以自由平等为基础的中国传统礼仪的精髓，使中华礼仪走上了新生的道路。

新中国成立后，新型的人际关系和社会关系确立，标志着中国礼仪进入了一个新的历史时期，这一时期，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

改革开放以来，随着国际交往日益频繁，我国又吸取了世界上一些先进的文明礼仪，借鉴了国际上一些通用的礼仪规则和惯例，使其融入到我国的当代礼仪中，为我国的社会主义现代化建设服务。

第二节 礼仪的作用和原则

一、礼仪的作用

礼仪作为一个社会、一个民族的道德规范的外化，从古至今无时无刻不在影响着人们的生活和工作。具体地讲，礼仪有以下几个方面的作用。

1. 有助于提高人们的自身修养

礼仪是一种高尚而美好的行为，它教人取义、向善、向美，通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不良的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。人们在按照礼仪规范行事的过程中心灵得到净化、情操得到陶冶、缺点得到匡正，从而使自身修养得以提高。

2. 调节人际关系

礼仪是人际交往的钥匙，是联络人们感情的纽带、沟通人际关系的桥梁，它对营造一个平等、团结、友爱、互助的新型人际关系环境发挥着不可小觑的作用。只有讲究礼仪，共同用礼仪来规范彼此的交际活动，才能更好地表达对对方的尊重之情，增进相互间的了解和友谊，进而形成和谐、良好的人际关系。

3. 净化社会风气，促进社会和谐

在社会生活中，礼仪是润滑剂和冷凝剂，使社会中的摩擦和冲突降低到最低点；同时礼仪还是一种和谐理念的外化，我们遵守并应用礼仪的同时就是在营造一种和谐的氛围，这种氛围使每一个生活在其中的人都能得到精神的洗礼，从而有助于净化社会风气，提升个人乃至社会的精神品位，促进整个社会的和谐发展。

二、礼仪的原则

1. 自律原则

所谓自律原则就是自我约束，按照礼仪规范严格要求自己，知道自己该做什么，不该做什么。通过礼仪知识的学习和礼仪训练，使我们在心中树立起高



尚的道德信念和行为准则，从而使我们获得内在的力量。

2. 遵守原则

在人际交往中，每一个人都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪规范自己在交往活动中的言行举止。遵守原则是对行为主体提出的基本要求，更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范，才能赢得他人的尊重，确保交际活动达到预期的目标。

3. 尊重原则

尊重原则是礼仪的基本原则。所谓尊重原则，首先是在自尊、自爱的同时，尊重他人的人格、劳动和价值，以平等的身份同他人交往；其次是尊重他人的爱好和情感，不强求他人按自己的爱好和志趣来生活、行事。古语云：“敬人者，人恒敬之。”它所表达的含义是：尊重应该是相互的。你尊重别人，别人自然会尊重你，你不尊重别人，你也就不会被别人尊重。

4. 平等原则

平等是人与人交往时建立情感的基础，即尊重交往对象，以礼相待，对任何交往对象都一视同仁，给予同等程度的礼遇。在人际交往中不能傲视一切，目空无人，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该时时处处平等谦虚待人，唯有如此，才能结交更多的朋友。

5. 真诚原则

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。在交往过程中必须做到诚实守信、不虚情假意、不做作。

在社交场合中并非每个人都能具有优美的姿态、潇洒的风度、不凡的谈吐，但只要以真诚为原则，就能够得到他人的信任，赢得友谊。相反，如果一个人在与他人交往时口是心非、表里不一，即使其在礼仪方面做得无可挑剔，最终也不会得到别人的信任。

6. 宽容原则

宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的

耐心、公正的容忍。宽容是一种较高的境界。一个宽容他人、理解他人、体谅他人的人，更容易博得他人的爱戴和敬重。

7. 适度原则

所谓适度原则是指在应用礼仪时应把握好分寸，根据具体情况、具体情境行使相应的礼仪。例如，在与人交往时应不卑不亢；热情但不能谄谀；自尊但不能自负；坦诚但不能粗鲁；活泼但不能轻浮；谦虚但不能拘谨；老练持重，但又不能圆滑世故。

8. 从俗原则

从俗是指交往各方都应尊重相互之间的风俗和习惯，了解并尊重各自的禁忌。如果不注意禁忌，就会在交际中引起障碍和麻烦。由于国情、民族和文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是。

第三节 礼仪与修养



一、修养的含义

我国传统文化中讲修养有两个方面的含义。所谓“修”，是调整、锻炼和提高使之完美；所谓“养”，是涵养、培育和陶冶使之养成、培养、充实和完善。随着社会的发展，修养也被赋予了新的内涵。现代我们理解的修养是个人通过长期勤奋的学习和实践活动，在思想、理论、知识、艺术等方面达到一定的水平，培养自己高尚的品质，并养成待人处事的正确态度。

二、礼仪与修养的关系

礼仪绝不仅仅是一种外在的行为表现方式，它是人的内在道德、文化和艺术修养的反映和折射。古人云：“相由心生。”说明了两者之间的关系。现代人也曾提出“知识美容论”的观点。他们认为，掌握丰富的知识，深化自己的内



涵，是一种深层次的化妆，生命的化妆。因为人的精神面貌的塑造，在很大程度上取决于其思想境界、道德情操和文化素养这些内在品质，这才是人生命美的长青树。比如，有的人尽管穿着高级的名牌衣服，但他的内在涵养不高，整体也显示不出美的效果。因此，我们在学习礼仪行为规范的同时，还应注重自身的内在修养，在勤奋求知中不断充实自己，也提高自己的礼仪水平。

1. 礼仪与思想道德修养的关系

思想道德修养是人们通过自省、自律等方式，不断提高思想道德认识、思想道德判断水平，陶冶思想道德情感，养成良好行为习惯，形成正确的世界观、人生观和价值观，树立崇高理想的过程。

道德是礼仪的基础。一个思想道德高尚的人，对待他人一定彬彬有礼；而一个虚伪、自私自利、唯我独尊、嫉妒心强、苛求于人的人，不可能对别人诚心实意、以礼相待。因此，只有努力提高思想道德修养，不断地陶冶自己的情操，追求至善、至美的理想境界，才能使自身的礼仪水平得到相应的提高。

2. 礼仪与文化修养的关系

古人云：“腹有诗书气自华。”一个饱读诗书、学识渊博的人，自然是举止优雅、风度翩翩。与他们交往，让人感到知识上获益匪浅，身心上愉快舒畅。相反，文化修养较低的人，给人以缺乏自信、木讷、呆滞、粗俗的印象。因此，只有不断地提高自身文化修养水平，增加社交的“底气”，才能使自己在社交场上温文尔雅、彬彬有礼、潇洒自如。

3. 礼仪与艺术修养的关系

艺术作品蕴藏着丰厚的民族文化，更凝聚着艺术家的思想、人生态度和价值取向。因此，我们在欣赏艺术作品时，必然会受到民族文化的熏陶，同时也受到艺术家的人生观、世界观、价值观等方面的影响，倾心于艺术作品所描绘的美的境界之中，获得审美的陶醉和感情的升华。思想也得到了启发，高尚的道德情操和文明习惯就会培养起来。因此，要有意识尽可能多地接触内容健康、情趣高雅、艺术性强的文学、音乐、书法、雕塑作品等，它们对提高人的礼仪素质大有裨益。