

处世立业必修的人生起步课程

# 礼仪 实训教程

李洪兵 彭 慧 主编

不知礼，无以立。

全一册



外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

处世立业必修的人生起步课程

# 礼仪 实训教程

全一册

主 编

李洪兵 彭 慧

编 者 (以姓氏拼音为序)

陈 华 陈 为 段 芳

杜 梅 刘 炎 苏 念

王 舒 王雨霏 谢庆红

杨 波 周华刚 周 黎

周毅姗

外语教学与研究出版社

北京

## 图书在版编目(CIP)数据

礼仪实训教程/李洪兵,彭慧主编;陈华等编.—北京:外语教学与研究出版社,  
2012.5(2013.7重印)  
ISBN 978-7-5135-1932-8

I. ①礼… II. ①李… ②彭… ③陈… III. ①礼仪—中等专业学校—教材  
IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 083469 号

出版人: 蔡剑峰

责任编辑: 姚 瑶

封面设计: 姜 凯

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京方嘉彩色印刷有限责任公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 9

版 次: 2012 年 5 月第 1 版 2013 年 7 月第 3 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5135-1932-8

定 价: 29.80 元

\* \* \*

职业教育出版分社:

地 址: 北京市西三环北路 19 号 外研社大厦 职业教育出版分社 (100089)

咨询电话: 010-88819475

传 真: 010-88819475

网 址: <http://vep.fltrp.com>

电子信箱: [vep@fltrp.com](mailto:vep@fltrp.com)

购书电话: 010-88819928/9929/9930 (邮购部)

购书传真: 010-88819428 (邮购部)

\* \* \*

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: [club@fltrp.com](mailto:club@fltrp.com)

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: [zhijian@fltrp.com](mailto:zhijian@fltrp.com)

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 219320001



**礼**，是中华民族传统文化的核心内容之一，它铸造了中国“礼仪之邦”的美誉。“礼仪”指的是人类社会交往中应有的礼节仪式，它是社会文明的标志，是和谐生活的保障，是道德品质的外显。孔子说：“不学礼，无以立。”礼仪是一个人处世立业必修的起步课程。编写《礼仪实训教程》一书，就是为了使学生在学习和训练的过程中掌握并积累必备的现代礼仪基本知识和技能，提高个人的礼仪素养，主动、自觉地注重个人形象，以便能更好地为职业生涯发展作好准备。

全书以模块为单元，以情境为中心，以训练为重点，具有很强的针对性和可操作性。主要内容包括：走进礼仪，仪容、仪表、仪态礼仪，家庭礼仪，学校礼仪，公共礼仪，职场礼仪等六个模块，每个模块都由“学一学”、“练一练”、“想一想”、“学业检测”四个板块组成。该书可作为中等职业学校学生公共素质课程教材，也可作为大专院校选修用书和行业员工培训教材。

本书的主要特点：

- (1) 突出职业教育特色，注重能力训练。强调“做中学”、“做中练”，基本的礼仪知识点到即可，更强调的是情境模拟训练和案例分析，以培养学生的辨析判断能力和实际操作能力。
- (2) 关注学生主体，体现“以学生为本”的理念。从语言的呈现方式到情境创设、案例呈现、学习笔记等方面，都充分地贴近学生生活，关注学生的年龄特征、兴趣特长和认知水平。

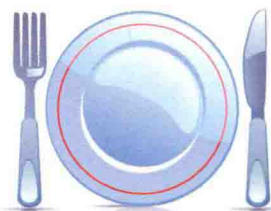
(3) 强调知行合一，体现任务驱动。本书淡化了“为什么”（学习相关礼仪知识的作用），只呈现“是什么”（相关礼仪知识），着力于强调该“怎么做”（相关礼仪知识），同时设计了灵活多样的训练任务，尽力创设真实情境，引导学生主动参与、积极合作，强调学生获得新知的体验，真正落实能力为本。

本书由李洪兵、彭慧任主编，参加本书编写的有：彭慧、谢庆红、陈华、王舒、周毅姍、王雨霏、苏念、陈为、杜梅、段芳、杨波、刘焱、周黎。

限于编者水平，兼之时间仓促，本书疏漏之处在所难免，希望广大同行和读者批评指正。

编者  
2012年4月

# 目录



|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>模块一：走进礼仪</b> .....       | 001 |
| <b>模块二：仪容、仪表、仪态礼仪</b> ..... | 007 |
| 实训一：仪容、仪表训练 .....           | 008 |
| 实训二：面部表情训练 .....            | 026 |
| 实训三：站姿训练 .....              | 031 |
| 实训四：坐姿训练 .....              | 033 |
| 实训五：走姿训练 .....              | 037 |
| 实训六：蹲姿训练 .....              | 038 |
| 实训七：手势训练 .....              | 040 |
| <b>模块三：家庭礼仪</b> .....       | 047 |
| <b>模块四：学校礼仪</b> .....       | 055 |
| 实训一：课堂礼仪训练 .....            | 056 |
| 实训二：办公室礼仪训练 .....           | 059 |
| 实训三：集会礼仪训练 .....            | 061 |
| 实训四：校园公共礼仪训练 .....          | 064 |
| <b>模块五：公共礼仪</b> .....       | 069 |
| 实训一：餐饮礼仪训练 .....            | 070 |
| 实训二：旅游礼仪训练 .....            | 074 |
| 实训三：购物礼仪训练 .....            | 078 |
| 实训四：娱乐礼仪训练 .....            | 081 |
| <b>模块六：职场礼仪</b> .....       | 090 |
| 实训一：日常见面礼仪训练 .....          | 091 |
| 实训二：日常交往礼仪训练 .....          | 098 |
| 实训三：应聘面试礼仪训练 .....          | 104 |
| 实训四：职场沟通礼仪训练 .....          | 113 |
| <b>附录</b> .....             | 134 |



# 1

## 模块一：走进礼仪

### 目标导航：

- 1.了解礼仪的内涵
- 2.学习礼仪的基本原则
- 3.探索学习礼仪的途径





小明终于盼来了第一次礼仪课。一上课，老师就在黑板上写下了几个字“请勿随地吐痰”，然后问：“看见这几个字，大家有什么想法？”大家面面相觑，不知道该怎样回答。

小明心想：“这是从小到大经常见到的一条警示标语。虽说经常见，但很多人都没有做到。我偶尔也会随地吐痰，虽然知道这样不好，但也觉得没什么大碍，现在老师专门写出来，有什么特别意思吗？”

这时，老师讲道：“曾经有个很优秀的年轻人，大学毕业后被一家国际知名企业聘用，一次在单位餐厅吃饭时，由于天气比较热，他就把领带取了下来，等吃完饭离开餐厅时，突然被一位女士叫住，问他为何不系领带？他说明了理由，可那位女士要他说出他的名字和所在的部门。这位年轻人不乐意了，心想：‘多大点事嘛，难道还要扣我工资不成？’他不愿意说，可那位女士非要他说，僵持的结果是——他不得不说出自己的姓名和工作部门。当月，他被扣了奖金。而那位女士，是专门负责监察企业员工仪表的人。”

小明心想：“为什么企业要专门设立这样一个监察员工仪表的岗位？员工的仪表真有那么重要吗？如果我是一名企业员工，仪表该符合哪些要求呢？”

老师接着说道：“今年高三毕业的一位男同学，在学校时，各方面表现都不错，专业技能也很强，但他去参加面试，几次都没有成功。后来，礼仪老师帮他找到了原因。原来，这位同学在面试时一直低着头，不敢正视考官，一说话就脸红。他这样的表现很不自信，用人单位会认为他能力不足。当然，也可能还存在着其他问题。在经过礼仪老师的指导和训练后，这位同学改变了许多，不久，就被一家知名的物流公司录用了。”

老师问：“你们知道面试时应该如何表现出自信吗？”大家说：“应该看着对方。”“那你们知道应该看着对方哪里，怎样看吗？”大家都摇摇头。老师说：“学了这门课以后你们就知道啦！”

小明心想：“我渴望出类拔萃，期望事业成功，我在乎明天的机遇。我要用心学习礼仪。”



## 一、学一学

在现代社会中，快节奏的工作和生活，使人们更需要轻松、愉快的生活环境。在你离开家上学、上班时，与家人道一声“再见”，双方都会感到亲切；在你进入学校、工厂、办公室时，对同学、同事和朋友的一句问候，会使双方感到和谐、温馨；在难忘的日子里，亲人、朋友的一份礼物会让你感到温暖和浓浓的情谊；当你的失误得到了别人的谅解时，你会感到轻松；当你的言谈举止博得他人的赞赏时，你会感到自豪……这些都是生活中人与人之间交往的礼仪。



## （一）礼与礼仪

“礼之名，起于事神。”汉代许慎在《说文解字·示部》中解释：“礼，履也，所以事神致福也。”

“礼”的含义比较丰富，它既可指为表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌和礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式，是做人的基本要求。中华民族自古以来就非常崇尚礼仪，号称“礼仪之邦”。

现在我们说的“礼仪”，指的是人们在相互交往的过程中，对他人态度的外在表现的行为规范总和。

## （二）礼仪的基本原则

礼仪涉及的范围很广，内容也十分庞杂，但究其根本，可以从礼仪的基本原则来把握它。理解了礼仪的基本原则能帮助我们更透彻地认识为什么要学习礼仪和怎样学习礼仪。

尊重为本是礼仪的核心原则，由此派生出礼仪的其他原则。没有尊重，就谈不上礼仪。在某种意义上，讲礼仪就是讲尊重。

在尊重原则中，首先要强调的是自尊，会爱自己的人才会爱别人，不会尊重自己的人就不会尊重别人。

一个人怎样对待自己，别人就会怎样看待他。自尊自爱的人，我们对他们的尊重之心也会油然而生。

“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”在自尊的基础上，我们还要学会尊重他人，推己及人，“己所不欲，勿施于人。”学会换位思考，你喜欢别人怎样对待你，你就要怎样对待别人。

需要注意的是，尊重必须发自内心，矫揉造作、缺乏真诚、只重形式不动真情的行为不会打动任何人。

无论是自尊自爱，还是尊重他人，都需要通过一定的行为表现出来。在人际交往中，许多误解都是因为交往的双方缺乏良好的沟通造成的，而表达就是沟通的基础。善于表达，并且采用恰当的方式表达我们的尊重，就能帮助我们营造良好的交际氛围。

怎样才能表达得恰到好处，让大多数人感到与你相处时受到了充分的尊重呢？正如埃米莉·波斯特（Emily Post）所言：“表面上，礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。”学会使用约定俗成，被大多数人所接受和认可的形式来表达我们的尊重之心，是学习礼仪中必不可少的内容。就像交通规则是交通顺畅的根本保障一样，规范的形式会使人际交往更为和谐，也会使我们更具专业素养。

俗话说：“外行看热闹，内行看门道。”专业素养主要体现在对细节的准确把握上，这是我们一开始就应该建立的一种意识。

### 尊重为本

——尊重他人，也尊重自己

### 善于表达

——对别人好要让别人知道

### 形式规范

——表达要准确规范



### (三) 学习礼仪的主要途径



按照自己以往的经验，小明对学习礼仪有这样一些认识：

- (1) 学习礼仪就是学些条条框框的死板东西；
- (2) 讲礼仪就是讲礼貌，很多道理大家都知道，没啥可学的。

一天，小明到亲戚家去玩儿，几个表兄弟、表姐妹正在看孙红雷和林熙蕾演的一部电影——《窈窕绅士》，影片很搞笑。孙红雷扮演的一个农民企业家，非常有钱，可是一张口就是粗话、脏话，还喜欢不分场合地抽烟。后来他为了追求一位世界名模，专门请了位礼仪教练来“包装”自己。教练用不说礼貌语就喷辣味气体，带上戒烟器随时监控的“体罚”方式，强迫他一开口就得说文明语，也不能躲到厕所抽烟，这样才改掉了他的陋习。经过“硬件改造”（服饰打扮）和“软件升级”（文化修养培训），他终于一改原来“土包子”的形象，获得了名模的青睐。

笑过以后，小明悟出了以下几点道理：

- (1) 学习礼仪规范是礼仪学习中的重要内容，但规范又是一件非常灵活的事，要学会根据不同的对象、不同的场合适度运用才能达到学习礼仪的最高境界；
- (2) 讲礼貌是讲礼仪中的一部分，礼仪涵盖的知识面非常广，可以说上至天文，下至地理；
- (3) 更重要的一点是，礼仪重在实践中的运用，仅仅满足于知道道理是远远不够的。

“少年若天性，习惯成自然。”礼仪素养的养成在于习惯的养成，有意识地进行持之以恒的训练可以使人更快地养成好习惯。对于初学者来说，训练是重中之重。

要学好礼仪，就要讲究方法，探索有效的途径。

第一，掌握现代礼仪标准。要让所有的社会成员都有一个轻松、和谐的环境，每个社会成员就必须把自己不符合社交环境需要的随意性，以同一尺度、同一标准来约束和规范。

第二，提高道德修养。自觉对自我性情进行陶冶，同时广泛培养兴趣，系统学习中外礼仪常识。

第三，提高辨识美的水平。提高自己对美的鉴赏力和欣赏水平。

第四，加强外在素质的训练。加强对个人外在素质的培养，如培养自己良好的体态、规范的举止等。

第五，在实践中形成运用礼仪规范的习惯。学习礼仪知识，核心在于运用和实践，以形成良好的行为习惯。这就要求我们从现在开始，从我做起，在学校、家庭和社会生活中勇于实践。

## 二、练一练

1.请尝试回答下列问题，看正确率是多少？

- (1) 介绍他人时，要把晚辈介绍给长辈，把男士介绍给女士，把下级介绍给上级，还是相反？
- (2) 行握手礼时，多大的力度和多长时间才合适？握手双方中应该谁先伸手？
- (3) 与人交谈时，保持多远的距离比较适合？
- (4) 男士单排扣西服的纽扣应该扣几粒？
- (5) 女士如果皮肤比较白，适用什么颜色的眼影？淡绿色还是淡紫色？
- (6) 接听电话时，应该在铃响几声后接听？什么是“电话形象”？
- (7) 你知道花语吗？如何巧妙地借助花语传情达意？
- (8) 请人吃西餐时，刀叉可以摆成十字形吗？
- (9) 你知道西方人忌讳数字“13”，日本人忌讳数字“4”的原因吗？
- (10) 在宴请客人时，桌次和座次的顺序是如何安排的？

★小明学习笔记

---

2.请结合礼仪的基本原则，思考以下几个案例。

### 案例（一）

小明的表哥失恋了，他的女朋友向他提出了分手。小明表哥的女朋友是一位刚从学校毕业的大学生，人很漂亮，也很优秀。一天，一家公司的应聘主管打来电话，约她下午四点见面，老总也会到场。她非常高兴。当她正准备去应聘单位时，却接到了小明表哥的电话。电话里，小明表哥告诉她，今天他的父母要见见她，让她在下午六点以前一定赶到某某餐厅。接完电话后，小明表哥的女朋友马上赶去应聘单位。会议室里坐着几位领导，但她一点也不怯场，因为她是个有能力、很自信的人。整个面试气氛很好，老总对她的能力也表示赞许。可正谈到高兴处，她的电话响了，她看了一眼来电显示，是小明的表哥打来的，估计是催她去餐厅。她很尴尬地挂断了电话，继续和对方交谈，可没谈两句，电话再次响起，她仍然挂断了电话。当电话第三次响起时，老总脸上露出了不满，对她说：“看来你很忙，比我都忙，既然如此，你忙你的去吧！”说完，老总起身离开了会议室。会议室里的其他人对她摇了摇头，也依次离开了。空荡荡的会议室里只剩下她一个人，她恨极了小明的表哥，认为是他毁了她的面试。

★小明学习笔记

---

### 案例（二）

这是小明到校后的第一个教师节。为了表达对班主任老师的尊重和感谢，小明决定送老师一份很精致的礼物。经过再三考虑，小明让父母出资为老师买了一瓶昂贵的法国香水。老师收到礼物后，退还给了小明，并说：“这礼物太贵重了，我不能收。”小明很

沮丧，百思不得其解。

小明的礼物为什么送不出去？如果是你，你该如何选择礼物？

★小明学习笔记

---

---

案例（三）

一天，小明放学回家，看见妈妈正在厨房做饭。小明过去和妈妈打了个招呼，转身想回自己的房间，妈妈叫住了他，问：“小明，今天在学校还好吗？”小明说：“嗯，好，今天在礼仪课上学到很多知识呢！”妈妈说：“礼仪可要好好学哦，你职业学校毕业后，很快就会进入职场，不了解某些礼仪常识是会闹笑话的。妈妈我就出过糗！”“哦？”小明一下来劲了：“妈妈，快告诉我，你出过什么糗？”妈妈说：“那是我年轻时的事了，有一次，和我们单位合作的几位台商请我们去咖啡厅喝咖啡，当我端起咖啡杯用小勺喝咖啡时，旁边的一位台商小声对我说：‘小姐，咖啡不是这样喝的。’我当时非常尴尬，好几个人都盯着我看，真恨不得有个地缝钻进去！只好问他：‘咖啡应该怎样喝？’”小明也问：“咖啡应该怎样喝？”妈妈说：“你们礼仪老师会告诉你的。”

★小明学习笔记

---

---



三、想一想

★小明学习感悟

---

---

# 2

## 模块二：仪容、 仪表、仪态礼仪

### 目标导航：

- 1.掌握仪容礼仪规范，学会得体修饰
- 2.掌握着装礼仪的基本原则，了解服饰礼仪，学会合理搭配服饰
- 3.了解仪表、表情及眼神在交往中的重要性，通过训练，学会正确的仪表表达，在不同场合中合理运用表情、眼神
- 4.掌握仪态礼仪的规范，培养优雅的仪态





## 实训一 仪容、仪表训练



小明的同学在翻阅杂志时，发现明星们都十分靓丽，心里很羡慕。礼仪老师正好路过，问小明的同学：“你想像明星一样漂亮吗？”小明的同学打量了自己后，疑惑地问：“我也可以吗？”老师点点头，微笑着说：“其实，只要改变妆容和发型就能使自己变得美丽自信。不信，就让我们来试试吧！”20分钟以后，当小明的同学再次出现在大家面前时，大家都为她的脱胎换骨而尖叫，同学们都非常激动地说：“老师，快点教我们如何变美丽吧！”

### 活动一：个人清洁



#### 一、学一学

做好面部的日常清洁、保养工作是非常重要的。个人清洁要点主要包括以下几部分。

##### （一）口腔清洁

1.要养成良好的刷牙习惯。饭后用温开水漱口，早晚刷牙。刷牙次数多了会损伤牙齿，刷牙时间不宜过长。各种功能的牙膏需穿插使用。

2.牙缝清洁。用牙线彻底去除隐匿处的食物残渣和菌斑。每天一次，免生牙石（俗称“牙垢”）。

3.刮舌。使用刮舌器去除菌斑，清新口气。

4.使用漱口水。牙刷刷不到的地方也能充分清洁。



##### （二）鼻子清洁

首先，鼻毛不能外露。其次，消除鼻子上的油光和黑头。使用吸油纸，一天用两次即可。



## 小知识

### 如何去黑头

盐加牛奶去黑头法：

- (1) 最好用没有用过的食盐，可以在刚开封时用小瓶单独装起来。
- (2) 每次用4~5滴牛奶兑盐，在盐半溶解的状态下使用。
- (3) 由于此时的盐未完全溶解仍有颗粒，所以在按摩时不能太用力。
- (4) 半分钟后用清水洗净。（注意：时间不能太久了。）
- (5) 为了让皮肤重新分泌干净的保护油脂层，洗完之后不要马上擦护肤品。

### （三）头发清洁

中性皮肤的人，冬天可隔4~5天，夏天可隔3~4天清洗一次头发；油性皮肤或干性皮肤的人，要分别缩短或延长1~2天。

洗发前应先将领头发梳顺。用温水洗头发，水温37℃最适宜。

### （四）手部清洁

#### 1. 手的清洗

使用38℃~42℃的温水，用肥皂洗手30秒以上。

#### 2. 指甲

勤剪指甲，随时保持清洁。

### （五）身体清洁

一般以35℃~40℃的温水为宜，洗澡次数太多或时间过长，皮肤表面容易脱水。洗澡后应全身涂抹润肤品，以锁住皮肤表面的水分，缓解干燥瘙痒。

### （六）胡须清洁

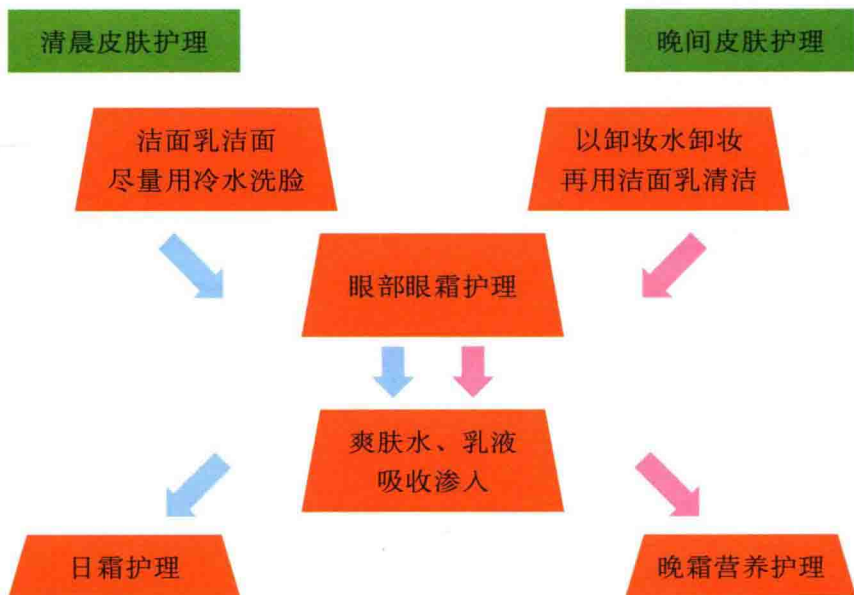
胡须具有易吸附有害物质的特性。保持胡须清洁可使人看起来更年轻、更干净。



## 二、练一练

### (一) 日常护理训练

按照以下步骤进行皮肤护理。



★小明学习笔记

---



---

### (二) 皮肤保养

1.先了解自己的皮肤，再做皮肤护理保养，下面进行一个小测试，看看你属于哪种肤质。





# 肤质测试

根据自己的实际情况，回答下列问题，然后根据积分情况来了解自己的肤质！

肤质和肤况会因季节、气候、地域、身处环境和保养品等因素有所改变，因此需要定期进行检测，根据肌肤状况选择最适合的保养方案和保养品。

脸部肌肤经常出现哪种情况？

- A: 干燥脱皮的情况
- B: 一般没有问题
- C: T字部位毛孔明显
- D: 容易长粉刺和痘痘

## Q1

感觉脸部毛孔比较粗大的部位。

- A: 没有
- B: T字部位
- C: T字部位和两颊

## Q2

感觉脸部较易干燥的部位。

- A: 全脸
- B: 两颊
- C: 没有较易干燥的情况

## Q3

晚上没有使用保养品，第二天起床感觉肌肤的状况如何？

- A: 有紧绷感
- B: 无紧绷感
- C: T字部位有油腻感
- D: 全脸都有油腻感

## Q6

气候变化时，肌肤会受到何种影响？

- A: 冬天比较容易干燥
- B: 无明显影响
- C: 夏天比较容易出油

## Q5

脸部容易长痘痘的部位。

- A: 不太容易长
- B: 两颊
- C: T字部位
- D: 全脸

## Q4

晚上没有使用保养品，第二天起床触摸肌肤的感觉如何？

- A: 有轻微的脱皮
- B: 光滑无脱皮
- C: T字部位比较油腻
- D: 全脸都比较油腻

## Q7

注：A=1分  
B=2分  
C=3分  
D=4分

肤质情况

- 10分以内 干性肤质
- 11~14分 中性肤质
- 15~20分 混合性肤质
- 21分以上 油性肤质

## 敏感肌肤测试

两颊是否可以清晰地看到毛细血管，且容易泛红？

One

肌肤是否容易受外界环境变化的影响，出现红、疼、刺、热、痛等情况？

Two

使用保养品时，肌肤是否容易出现红、痒、刺、热、痛等情况？

Three

如果以上三点都符合，那么您的肌肤属于

敏感肌肤

我的得分是：

我的肤质是：