

职业院校 技工院校通用教材

学生礼仪

本书编写组 编写

在校学习礼仪 求职面试礼仪

职场就业礼仪 社会生活礼仪



中国商业出版社

学 生 礼 仪

本书编写组 编写

（中国商业出版社）

图书在版编目(CIP)数据

学生礼仪/《学生礼仪》编写组编. —北京:中国商业出版社,2009.2

ISBN 978 - 7 - 5044 - 6278 - 7

I. 学… II. 学… III. 礼仪 - 专业学校 - 教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 020665 号

责任编辑:陈朝阳

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

菏泽市新华贸易有限公司印刷

*

2009年3月第1版 2009年3月第1次印刷

850 × 1168 毫米 32开 9.5印张 250千字

定价:15.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

编委会成员

编委会主任：刘爱萌

主 编：陈 沫 肖护林
李寿辉 刘 瑶

副主编：丁亚军 王 颖
张柏君 明 宇

编 委：司洪楨 李丽君
刘丽华 崔秀丽
曹景新 李心冰

前 言

我国是一个具有五千多年历史的文明古国,中华民族素以“礼仪之邦”享誉世界。所谓礼仪,就是礼节和仪式的总称。是人们在交往中约定俗成的一种社会规范,是人类为了有序地生活,进行正常的生产、交往,使社会和谐有序而形成的行为规范。随着经济全球化、世界一体化和社会主义市场经济的发展,人们的交往越来越频繁,对礼仪的要求也越来越高,礼仪已经成为企业兴衰、事业成败、人生命运顺逆和社会和谐与否的重要因素。

礼仪是人类文化的结晶,是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准和文明程度的重要标志;对个人来说,礼仪反映着一个人的思想觉悟、道德情操和文化教养程度。在现实生活中,礼仪起着调节人际关系,促进社会和谐,保障社会稳定,规范个人行为,培养高尚道德情操的积极作用。

礼仪教育首先要引导学生如何做人,它是德育工作的重要组成部分,也是职业技术教育的重要内容。职业技术教育是就业教育,而礼仪则被誉为现代青年步入社会的“通行证”,走向成功的“立交桥”。在社会交往中,礼仪不仅可以使人充满自信,胸有成竹,而且能够规范交际行为,更好地向交际对象表达自己的尊重和敬佩,友好与善意,用理解宽容、谦虚诚恳的待人态度,庄重大方、高雅文明的行为举止,增进彼此的了解与信任。因此,礼仪教育是每一个职业技术学校学生的必修课。

本书针对职业技术学校学生的实际,在使学生对礼仪知识有个综合了解的基础上,重点讲述了校园礼仪、求职面试礼仪、职场就业礼仪,同时讲述了家庭礼仪、社交礼仪、公共生活礼仪等等,使

学生做到在校是一个好学生,在家是一个好孩子,在社会是一个好成员,在企业(单位)是一个好员工。也使学生毕业后能够顺利走向工作岗位,并且在自己的职业生涯中创造出令自己和他人满意的业绩,为社会做出更大的贡献。

本书在编写过程中得到社会各界的大力支持,同时参阅了大量的文献和资料,吸取了有关方面的研究成果,总结了一些学校在礼仪教育方面的经验。可以说,本书是丰富经验的浓缩,是集体智慧的结晶。在此,特向有关人士表示深深的谢意。

由于编者水平所限,加之时间仓促,书中的不足之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编者

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 礼仪的产生与发展	1
一、礼仪的产生	1
二、礼仪的发展	3
第二节 礼仪的基本原则和重要作用	4
一、礼仪的含义及其表现形式	4
二、礼仪的基本原则	6
三、礼仪的重要作用	7
第三节 中西方礼仪的差异及国际礼仪通行规则	10
一、中西方礼仪的差异	10
二、中国当代礼仪的特点	13
三、西方礼仪的特点	14
四、国际礼仪通则	16
讨论与思考	18
第二章 个人礼仪	20
第一节 个人礼仪的概念与特征	20
一、个人礼仪的概念	20
二、个人礼仪的特征	21
三、个人礼仪的培养	22
第二节 仪态举止礼仪	23
一、正确的站立姿势	23
二、正确的坐姿	25
三、正确的走路姿势	26
四、正确的蹲姿	28

	五、个人举止行为的禁忌·····	29
第三节	仪表服饰礼仪·····	30
	一、着装礼仪·····	30
	二、佩戴饰品礼仪·····	39
第四节	仪容修饰礼仪·····	42
	一、心理健康·····	43
	二、皮肤护理·····	44
	三、化妆·····	45
	四、头发的护理与造型·····	47
	五、香水的使用·····	48
	六、仪容化妆的注意事项·····	49
第五节	言语表达礼仪·····	49
	一、言语表达礼仪的特性·····	50
	二、言语信息礼仪·····	52
	三、倾听礼仪·····	56
	四、提问礼仪·····	56
	五、回答礼仪·····	58
	六、失礼的说话方式·····	58
	七、生活中常用的礼貌用语·····	59
	本章案例·····	60
	讨论与思考·····	63
第三章	学校礼仪·····	64
第一节	尊师、同学交往及课堂礼仪·····	64
	一、学生尊师礼仪·····	64
	二、同学交往礼仪·····	66
	三、课堂礼仪·····	66
第二节	校园公共场所礼仪·····	68
	一、图书馆、阅览室礼仪·····	68

二、实验室、实训室礼仪	69
三、自习室礼仪	70
四、学生宿舍礼仪	70
五、学生食堂礼仪	75
六、手机礼仪	76
七、网络礼仪	77
八、课外礼仪	78
第三节 学校集体活动礼仪	79
一、开学典礼	79
二、毕业典礼	80
三、校庆典礼	81
四、升旗仪式的礼仪	82
五、运动会礼仪	82
六、班会礼仪	83
七、领奖发言礼仪	84
本章案例	85
讨论与思考	87
第四章 家庭礼仪	88
第一节 家庭礼仪的概念和特点	88
一、家庭礼仪的概念	88
二、家庭礼仪的特点	89
第二节 夫妻间的礼仪	90
一、夫妻之间相互关爱	90
二、夫妻双方相互尊重	92
三、夫妻间要相互体谅	93
四、夫妻间要留点空间给对方	95
第三节 父母、子女、恋人间的礼仪	96
一、子女对父母的礼仪	96

	二、婆媳之间的礼仪	98
	三、父母对子女的礼仪	100
	四、兄弟姐妹间的礼仪	105
	五、恋人间的礼仪	105
第四节	来客接待与做客的礼仪	107
	一、来客接待礼仪	107
	二、做客的礼仪	108
第五节	邻里之间的礼仪	110
	一、楼上、楼下、对门的邻里礼仪	110
	二、农村邻里的礼仪	113
	本章案例	115
	讨论与思考	116
第五章	社交礼仪	117
第一节	社交礼仪的特点和作用	117
	一、什么是社交	117
	二、社交礼仪的特点	118
	三、社交礼仪的作用	119
第二节	见面礼仪	121
	一、握手	121
	二、介绍	123
	三、称谓	125
	四、名片	126
第三节	交谈礼仪与交友艺术	128
	一、创造良好的交谈氛围	128
	二、交谈的语言	131
	三、交谈内容及方式	135
	四、交友艺术	136
第四节	社交禁忌	137

一、忌开玩笑过分	138
二、忌乱起绰号	139
三、忌随便发怒	139
四、忌恶语伤人	140
五、忌飞短流长	141
六、忌言而无信	142
七、忌忘恩负义	142
八、忌不尊重妇女	143
本章案例	143
讨论与思考	147
第六章 公共生活礼仪	148
第一节 公共生活礼仪的概念、特点和原则	148
一、公共生活礼仪的概念	148
二、公共生活礼仪的特点	149
三、公共生活礼仪的原则	149
第二节 行路礼仪	150
一、行路礼仪的基本要求	150
二、具体情况	152
第三节 骑自行车、乘车、乘船、乘飞机的礼仪	153
一、骑自行车礼仪	153
二、乘坐轿车礼仪	154
三、乘坐公交车礼仪	156
四、乘坐火车礼仪	157
五、乘轮船礼仪	158
六、乘飞机礼仪	159
第四节 购物、旅游观光、入住宾馆的礼仪	160
一、购物礼仪	160
二、旅游观光礼仪	160

三、入住宾馆礼仪	163
本章案例	164
讨论与思考	165
第七章 求职就业礼仪	167
第一节 求职就业礼仪的概念及重要作用	167
一、求职就业礼仪的概念	167
二、求职就业礼仪的重要作用	168
第二节 求职前的准备	170
一、认识准备	171
二、材料准备	176
三、心态准备	178
第三节 面试时的基本礼仪	183
一、注意外在形象	183
二、行为举止大方得体	184
三、见面礼仪	187
四、面试应答礼仪	189
五、告别礼仪	190
六、面试结束后的礼仪	191
第四节 试用期的礼仪	192
一、参加培训期间的礼仪	192
二、参观厂区时的礼仪	192
三、试用期间的礼仪	193
本章案例	195
讨论与思考	203
第八章 职场沟通礼仪	204
第一节 工作场所礼仪	204
一、上岗礼仪	204
二、与下级关系礼仪	205

	三、与上司关系礼仪	206
	四、与异性相处礼仪	207
	五、处理同事之间关系的礼仪	209
第二节	办公室环境礼仪	210
	一、办公室的布置	210
	二、办公设备的使用	211
	三、办公室其他礼仪	211
第三节	电话礼仪	212
	一、打电话礼仪	213
	二、接听电话礼仪	215
	三、电话形象	216
第四节	电子通讯礼仪	217
	一、移动通讯工具	217
	二、传真	219
	三、电子信函	219
	本章案例	220
	讨论与思考	230
第九章	国际交往礼仪	231
第一节	国际交往礼仪概述	231
	一、国际交往礼仪的概念和形成	231
	二、国际交往礼仪的特点和特征	232
	三、国际交往礼仪的作用	233
	四、国际交往应注意的原则	235
第二节	国际交往的基本礼仪	239
	一、确定迎送规格	240
	二、准确掌握抵达和离开的时间	240
	三、陪车与座次安排	240
	四、接待与引领客人	242

	五、国旗的悬挂	245
第三节	会见、会谈的礼仪	249
	一、会见、会谈的基本原则	249
	二、会见的座位安排	250
	三、会谈的座位安排	251
	四、会见、会谈中的注意事项	252
第四节	几种常见的仪式	253
	一、签字仪式	253
	二、开幕式	256
	三、授勋仪式	257
	本章案例	257
	讨论与思考	262
第十章	生活中的礼仪习俗常识	263
第一节	中国主要节日	263
	一、汉族主要的传统节日	263
	二、少数民族的主要节日	269
	三、尊重少数民族的相关政策	273
第二节	西方国家主要节日	276
	一、圣诞节	276
	二、复活节	277
	三、愚人节	278
	四、母亲节	280
	五、父亲节	280
	六、感恩节	281
	七、狂欢节	282
	八、情人节	284
	本章案例	284
	讨论与思考	286

第一章 绪 论

礼仪为日常生活中的基本准则,不仅是现代人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范,而且是经济全球化对人类发展提出的更高层次的要求。讲究礼仪不仅是现代社会不断摆脱愚昧、落后,不断追求进步、文明的标志,更是一个国家或民族进步与兴旺的标志。

第一节 礼仪的产生与发展

一、礼仪的产生

礼仪的产生和形成,是人类脱离动物界走向文明的标志,也是人类顽强生存壮大的重要前提。因此,无论东方还是西方,都有其源远流长的礼仪文化。礼仪作为经世治国的重要手段,稳定社会秩序的措施,历来受到全社会的普遍重视。

在我国,礼仪的起源可以追溯到远古社会的原始祭祀活动。那时候,人类的生存环境极其恶劣,除了有洪水的威胁外,人类还处于“夏居树巢、冬处营窟,茹毛饮血、插羽披皮”的时代,生命安全没有保障。西方的诺亚方舟、中国的女娲补天和大禹治水等神话,都表明了人类渴望征服自然的愿望。尽管那时人们还不具备认识自然和改造自然的能力,但又不甘心听天由命,任其肆虐,于是就把大自然的力量作为一种令人敬畏的神秘力量加以崇拜,并通过祭神、拜天的仪式乞求上苍(大自然)给予保佑和恩赐。现代

“图腾”一词便来源于印第安语“totem”，意思为“它的亲属”、“它的标记”。在原始人的信仰中，认为本氏族人都源于某种特定的物种，而这种物种被认为与某种动物具有亲缘关系，于是，图腾信仰便与祖先崇拜产生了联系。在许多图腾神话中，人们认为自己的祖先来源于某种动物或植物，或与某种动物或植物发生过亲缘关系，于是这种动物或植物便成了这个民族最古老的祖先。例如，“天命玄鸟，降而生商”（见《史记》），玄鸟便成为商代的图腾。这一点从古代的一些壁画中也可看出：风雨雷电、日月星辰、山川丘陵、凶禽猛兽等的图腾崇拜随处可见。因此，图腾崇拜与其说是对动植物的崇拜，不如说是对祖先的崇拜更准确些。

《康熙字典》里把“礼”解释为“履也，所以事神致福也”，意思是，礼是人们祭祀天地、神鬼、祖先以求造福人间的仪式。“礼”的繁体字为“禮”，从“禮”字的构造也可以推断出礼仪的产生与原始社会祭祀活动有关的结论。“禮”字的左边是“神”；右边是祭物，“曲”是古代酿酒时发酵用的块状物，“豆”是盛东西的器具。其含义是，在一个器皿里盛两串玉奉献于神。在人类面对大自然的力量无法认识与控制的年代，祭祀仪式实质上是先人们寻求与神灵（大自然）沟通的一种方式，希望以此来缓和与大自然之间的矛盾，调整与大自然之间的关系。这种对神的祭礼慢慢地渗透到人们的日常生活中，如耕作、田猎、饮食、游乐等活动都要按适当的程序进行，并逐渐扩展到社会生活的各个方面。这进一步表明人们在追求与大自然之间的平衡与和谐之余，开始追求人际关系的平衡与融洽，而且礼仪的内容也发生了根本性的变化：从控制自然开始向控制人类社会转化。这标志着人类文明的发展与进步。

以上事实表明：第一，我国古代人十分重视礼仪；第二，必须严格地把礼与其他类似的东西区别开来。《周礼》中写道：“礼也者，理之不可易者也。”孔子也曾经说过：“礼者，理也。”由此可见，古代人把礼仪理解为道理，讲礼就是讲理，讲礼仪就是讲道理，即谦

让、礼让之举专指正确的人与人之间各种关系的道理。因此,礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼而定型的人与人之间交往中应该遵守的规矩,这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

二、礼仪的发展

在这里主要讲一下我国礼仪的发展。

我国有五千多年文明的历史,尤其是礼仪文化对世界其他民族有深刻的影响。西方人对中国礼仪文化的了解是从马可·波罗的《马可·波罗游记》开始的。历史上受中国传统文化影响较深的周边邻邦有日本、韩国、朝鲜、越南等国,这些国家有些地方民间至今仍使用农历、过春节,并使用生肖记年。

在我国,周朝是礼仪逐步趋向完善的时代。这时,“礼”的内涵已由原始社会的礼仪形式演变为封建等级秩序,大到国家政治,小到家庭生活,无不按照一定的程序、仪式进行。正如《礼记·曲礼上》记载:“道德仁义,非礼不成,教训正俗,非礼不备。分争辩讼,非礼不决,君臣上下父子兄弟,非礼不定。宦学事师,非礼不亲。班朝治军,莅官行法,非礼威严不行。祷祠祭祀,供给鬼神,非礼不诚不庄。”

反映我国古代“礼”文化的著作很多,其中《周礼》、《礼记》和《仪礼》是最著名的三部礼典,被称为“三礼”,它们涵盖了中国古代礼的主要内容。其中,《周礼》偏重政治制度;《礼记》偏重对礼制的产生和变迁的历史及“礼”的各个分支的内容做出符合统治阶级需要的理论说明;《仪礼》偏重行为规范,内容涉及生产礼仪、交接礼仪、祭礼、凶礼、军礼等社会生活的各个方面。

周朝之后,在很长一段时间中,礼仪一直是治理国家的重要手段。以礼治国是古代中国的一大特征。如“三纲五常”都是封建等级制度在礼仪方面的基本要求。见了皇帝要行三拜九叩大礼,男子相见行抱拳礼(作揖),女子行万福礼(屈膝礼)等,都是反映