

礼仪基础

主 编◎ 范 莹 王子弋 卢隽美



华东理工大学出版社

EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

礼仪基础

江苏工业学院图书馆
藏书章

主 编◎ 范 莹 王子弋 卢隽美



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

礼仪基础/范莹,王子弋,卢隽美主编. —上海:华东理工大学出版社,2006.8(2009.9重印)

ISBN 978-7-5628-1949-3

I. 礼... II. ①范... ②王... ③卢...
III. 礼仪-基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 089433 号

礼仪基础

主 编/范 莹 王子弋 卢隽美

责任编辑/严国珍

封面设计/王晓迪

责任校对/许 春

出版发行/华东理工大学出版社

地址:上海市梅陇路 130 号,200237

电话:(021)64250306(营销部)

传真:(021)64252707

网址:press.ecust.edu.cn

印 刷/上海展强印刷有限公司

开 本/850 mm×1168 mm 1/32

印 张/11.375

字 数/295 千字

版 次/2006 年 8 月第 1 版

印 次/2009 年 9 月第 2 次

印 数/5 051-7 050 册

书 号/ISBN 978-7-5628-1949-3/Z·224

定 价/18.00 元

(本书如有印装质量问题,请到出版社营销部调换)

《礼仪基础》编委会

主 编 范 莹 王子弋 卢隽美

编写人员(以姓氏笔画为序)

王子弋 卢隽美 朱雪琴

孙 亮 吴瑞美 宋益萍

范 莹 柳鸿莉 袁洪福

徐 青

前 言

人类社会已进入 21 世纪,在全球经济的知识化、信息化的当今社会,尤其是随着我国社会主义市场经济的繁荣与发展,人们的社交活动、对外商务活动和国际交往活动日益频繁。礼仪已成为人们社会生活中不可或缺的一部分。

礼仪修养已成为现代文明人必备的基本素质,成为人们社会交往、事业成功的一把金钥匙。因此,在我国各类大中专院校中,礼仪学正成为一门必修课或各个专业的热门选修课。为提高国民素质之本,保持这门课程的旺盛生命力,为此,华东理工大学出版社在原《礼仪基础知识》基础上,组织有关大专院校教师重新编写了这本《礼仪基础》。

本书在重新编写过程中,参阅了国内一些著名学者专家关于礼仪教育方面的著作及相关前沿资料,吸取了诸家之本的精华,融入了各院校在教学实践中的新经验及新方法。目前,此本新教材体现了当代礼仪社会需求的全新观念。第一,其礼仪知识覆盖面广,且系统完整、丰富;第二,有关礼仪教育中的热点问题有详细阐释,如电子信函礼仪等;第三,理论与实践紧密结合,突出礼仪的操作与运用过程实例讲解,如服饰礼仪及用餐礼仪等;第四,注重联系我国的传统文化、市场经济文化,并且与国际惯例接轨。本书力求本书成为高等院校、中等职业学校礼仪教学的重要补充教材;同时,能成为青年学生及各行业人员学习礼仪的必要参考书,也能成为培训奥运会、世博会志愿者的必要参考书。我们相信,这本书将为提高和加强国民的礼仪修养和基本素质技能起到积极的推动作用。

本书的重新编写得到了哈尔滨学院、上海市财税教育培训中

心、上海市司法干部学校领导和有关部门的大力支持,在此表示诚挚感谢。我们也向有关作者、编者以及为我们提供重要资料的同仁致以衷心谢意。本书由范莹、王子弋、卢隽美等参加了稿件的最终审定工作。由于作者个人见解及水平所限,加之时间不足,本书编写尚有疏漏之处,还肯请同仁评判斧正,并在实际运用中有机会不断加以修正。

编者

2006年7月于上海

目录

C CONTENTS

第1章 礼仪导论	1
第一节 中国礼仪史概述	1
一、中国礼仪文化的起源与形成	1
二、中国礼仪文化的发展	4
三、中国当代礼仪的特点	6
第二节 礼仪的基本含义、内容及作用	8
一、礼仪的含义	8
二、现代礼仪的内容	9
三、礼仪的原则	11
四、礼仪的作用	14
第三节 礼仪的实际应用	16
一、礼仪的归属	16
二、礼仪的操作	19
三、如何学好礼仪基础知识	21
思考题	22
第2章 学校礼仪	23
第一节 学校礼仪概述	23
一、学校礼仪的基本要求	23
二、学校礼仪的作用	25

第二节 教师礼仪	27
一、教师的素养	27
二、课堂礼仪	28
第三节 学生礼仪	31
一、课堂礼仪	32
二、语言礼仪	33
三、服饰仪表和仪态	34
四、同学交往	36
五、尊师之道	39
第四节 学校常用礼仪	40
一、进校礼仪	40
二、进出办公室礼仪	41
三、升降国旗、奏国歌礼仪	41
四、图书馆、阅览室礼仪	42
五、校园文体活动礼仪	43
六、校内公共场所礼仪	46
思考题	46
 第3章 家庭礼仪	47
第一节 家庭礼仪概述	47
一、家庭礼仪的概念和意义	47
二、家庭礼仪的特点	48
第二节 夫妻间的礼仪	49
一、夫妻之间相互关爱	49
二、夫妻双方相互尊重	51
三、夫妻间要相互体谅	52
四、夫妻间要留点空间给对方	54
第三节 父母、子女、恋人间的礼仪	55
一、子女对父母的礼仪	55

二、婆媳之间的礼仪	57
三、父母对子女的礼仪	58
四、兄弟姐妹间的礼仪	63
五、恋人间的礼仪	64
第四节 待客访客、邻里间礼仪	65
一、待客之道	65
二、做客之道	70
三、探病礼仪	72
四、邻里间的礼让宽容	73
五、邻里间的帮助与守信	74
六、勿占用公共场所	74
七、家养宠物礼仪	75
第五节 现代红白喜事礼仪	75
一、丧事礼仪	75
二、婚典礼仪	76
思考题	77
 第4章 社交礼仪	78
第一节 社交礼仪的基本知识	78
一、什么是社交	78
二、社交礼仪的特点	78
三、社交礼仪的作用	79
第二节 常用社交礼仪	82
一、握手	82
二、介绍	83
三、称谓	85
四、交谈	86
五、名片和电子信函	95
六、电话和手机	97

七、馈赠与送花	99
八、宴请	102
第三节 个人礼仪	104
一、个人礼仪的概念	104
二、个人礼仪的特征	105
三、个人礼仪的培养	106
四、个人礼仪的意义	107
五、个人礼仪的内容	107
第四节 社交禁忌	114
一、忌开玩笑过分	114
二、忌乱起绰号	115
三、忌随便发怒	116
四、忌恶语伤人	117
五、忌飞短流长	117
六、忌言而无信	118
思考题	119
第5章 公共生活礼仪	120
第一节 公共生活礼仪概述	120
一、公共生活礼仪的概念	120
二、公共生活礼仪的特点	120
三、公共生活礼仪的原则	121
第二节 出行礼仪	122
一、行路礼仪	122
二、骑自行车礼仪	124
三、乘火车礼仪	124
四、乘飞机礼仪	125
五、乘轮船礼仪	127
六、乘公共汽车等其他交通工具礼仪	128

七、乘电梯礼仪	129
第三节 公共场所礼仪	131
一、音乐会礼仪	131
二、舞会礼仪	132
三、入住酒店礼仪	134
四、体育比赛礼仪	136
五、医院就医礼仪	140
六、商店购物礼仪	141
七、图书馆礼仪	142
八、电影院礼仪	143
九、参观礼仪	143
十、公共洗手间礼仪	143
第四节 中西餐饮礼仪	145
一、宴会礼仪	145
二、中餐礼仪	147
三、西餐礼仪	148
思考题	151
第6章 公务礼仪	152
第一节 公务礼仪的基本概述	152
一、公务活动和公务礼仪	152
二、公务礼仪的特点和作用	153
第二节 常用公务礼仪介绍	154
一、当面接待礼仪	154
二、电话接待礼仪	154
三、引见时的礼仪	155
四、会议的礼仪	155
五、汇报工作的礼仪	157
六、公务迎送的礼仪	160

七、参加客户会议的礼仪	162
八、书信、请柬礼仪	163
第三节 办公室礼仪	165
一、办公室的人际关系	165
二、办公室环境礼仪	169
三、办公室其他礼仪	170
附：日本办事员礼仪一百条	171
思考题	182
第7章 商务礼仪	183
第一节 商务礼仪概述	183
一、商务礼仪的含义	183
二、商务礼仪的特点	184
三、商务礼仪的作用	185
第二节 常用商务礼仪	186
一、柜台待客的礼仪	186
二、商务洽谈	192
三、商业礼仪	198
四、服务纠纷	200
第三节 商务人员的着装礼仪	206
一、西装礼仪	206
二、套裙礼仪	215
第四节 商务推销礼仪	220
一、商务推销礼仪的含义、原则	220
二、推销过程中的礼仪	221
思考题	224
第8章 服务礼仪	225
第一节 服务礼仪概述	225

一、服务礼仪的内涵	225
二、服务礼仪的一般要求	227
三、服务人员的岗位规范	228
四、服务意识	230
第二节 服务礼仪的基本理念	232
一、职业道德	232
二、三 A 法则	232
三、白金法则	235
第三节 服务人员的仪容、仪态、仪表	236
一、仪容	236
二、仪态	238
三、仪表	240
附一：宾馆服务礼仪	241
附二：医护人员的礼仪	245
附三：商店销售人员的礼仪	247
思考题	250
第 9 章 国际交往礼仪	251
第一节 国际交往礼仪概述	251
一、国际交往礼仪的概念和形成	251
二、国际交往礼仪的特点和特征	252
三、国际交往礼仪的作用	253
四、国际交往应注意的原则	255
第二节 国际交往的基本礼仪	258
一、介绍礼仪	258
二、交谈礼仪	263
三、仪表和举止礼仪	265
第三节 外事礼仪	266
一、国际迎送礼仪	266

二、介绍身份礼仪和会见礼仪	268
三、陪伴外宾的礼仪	269
四、与外国人的礼貌用语	270
第四节 国际交往中应注意的问题	271
一、尊重对方、尊重自我	271
二、不卑不亢	271
三、实事求是	272
四、入乡随俗	272
五、信守约定	273
附：世界主要国家的礼俗风情	274
思考题	284
第 10 章 求职礼仪	285
第一节 求职准备	285
一、求职礼仪的概念	285
二、求职的准备	288
第二节 求职过程的礼仪规范	298
一、见面的礼仪	299
二、自我介绍的礼仪	301
三、应答与询问的礼仪	304
四、其他言谈举止礼仪	307
五、面试后的必备礼仪	311
思考题	317
第 11 章 交际口才	319
第一节 交际口才概述	319
一、交际口才的概念	319
二、交际口才的特点	319
第二节 交谈口才	320

一、沟通与交流的口才	321
二、赞美与批评的口才	324
三、道谢与道歉的口才	327
四、说服与拒绝的口才	330
第三节 演讲口才	335
一、演讲内容的准备	336
二、演讲语言的设计	337
三、演讲过程的技巧	338
第四节 论辩口才	340
一、论辩的原则	340
二、论辩的方法	341
三、论辩的技巧	345
思考题	347
参考书目	348

第1章 礼仪导论

第一节 中国礼仪史概述

一、中国礼仪文化的起源与形成

华夏民族的礼仪文化源远流长,中国礼仪文化最早可追溯到原始氏族公社时期的祭祀活动。祭祀活动在中国是古代礼仪的重心,它最初是从崇拜日月星辰等自然事物发展而来的。在原始氏族公社时期,原始人群虽然脱离了动物界,开始具有直观、形象的原始思维,但由于生产力的低下,他们在暴虐的大自然面前显得无能为力,对广袤的大地、无垠的蓝天、日月星辰、风雨雷电、山川河流充满困惑和敬畏。为了解释自然界的变化和探索神奇力量的根源,原始人通过简单的类比,把自然物拟人化,赋予其情感、意志和灵魂,于是万物有灵的观念应运而生。这种观念认为,日月星辰、风雨雷电等都是具有超人间力量的神灵,天地、山川、水火等也由神灵主宰、支配。此乃所谓“人死为鬼,树木有灵,顽石能思,鸟兽会言,无物不神,无鬼不灵”。原始人需要求福避祸,就得与自然之神搞好关系,于是产生了种类繁多的祭祀活动,以沟通人神间的关系。由此我们可以看到,礼仪原先是古人对神灵所表示的某种行为方式,后来才将这种方式扩展到世俗社会的各种人事活动之中。

也就是说,礼仪先是对神的尊敬,后来意识到对人也应该有一定程度的尊敬,于是按人的不同身份,产生不同的尊敬。久而久之,形成一系列的行为规范,这些祭祀活动中约束人们言行的规范,其实就是中国礼仪文化发展的源头。

(一) 古代礼仪的雏形阶段

据考古学、民俗学等方面的材料证明,在我国原始社会时期,人们的生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范。新石器时代晚期,人际交往中的礼仪也已初步形成。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗资料表明,当时的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:年老者坐上边,年少者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。炎黄五帝时期,礼仪内容日渐丰富。尧舜时代,国家已具雏形。同时,民间交往礼仪得到进一步发展,延续几千年的拜、揖、拱手等礼仪,此时已广泛运用于社交活动之中了。典籍中有了“五礼”、“五典”之说,“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。所有这些都说明此时的礼仪已较为系统和规范了。

(二) 古代礼仪的形成阶段

大约在夏商周三代,我国传统礼仪进入飞速发展以至成熟的时期。这一时期,礼仪被典制化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面,奠定了华夏礼仪传统的基础。

夏商周三代的礼仪在典籍中记载较多,且有大量出土文物佐证。这时,礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信。但由于已经进入阶级社会,所以更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系。从婚姻家庭到政治、社会交往,无不体现等级。

中国历史上第一部记载“礼”的书籍《周礼》出现于西周时期。尽管人们对传世的《周礼》和《仪礼》是否为周公所著存在争议,但都公认《周礼》和《仪礼》及其释文《礼记》这“三礼”为中国最早的礼制百科全书。《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》