



中等职业学校教材
ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO JIAOCAI

实用礼仪

SHIYONG LIYI

罗秋怡 主编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

中等职业学校教材

实用礼仪

罗秋怡 主编

人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪 / 罗秋怡主编. —北京: 人民邮电出版社,
2009.9
中等职业学校教材
ISBN 978-7-115-20047-1

I. 实… II. 罗… 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138105号

内 容 提 要

礼仪是社会规范和道德规范的组成部分,它是一个人道德水平、思想修养和交际能力的外在表现。本书针对中职学生的学习特点,分为8章介绍现代礼仪涉及的各个方面,包括礼仪概述、个人礼仪、家庭礼仪、校园礼仪、社交礼仪、求职礼仪、主要窗口行业的服务礼仪和涉外礼仪。

本书可作为中等职业学校教材,也可供其他相关人员学习参考。

中等职业学校教材

实用礼仪

-
- ◆ 主 编 罗秋怡
责任编辑 须春美
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 8.5
字数: 204千字
印数: 1—3 000册
 - 2009年9月第1版
2009年9月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-20047-1

定价: 19.00 元

读者服务热线: (010) 67170985 印装质量热线: (010) 67129223
反盗版热线: (010) 67171154

本书编委会

主 编：罗秋怡

副主编：覃 宏

参 编：苏琰庭 刘 宁 梁 娟 戴星媚

摄 影：陈 良

前 言

进入 21 世纪以来,随着我国经济建设步伐的进一步加速,人们的交际圈正在日益扩大,人们的交际意识正在逐渐增强,人们的交际行为正在日益受到重视并得到规范。从表面上看,人际交往中的礼仪是技巧,是艺术;从本质上说,人际交往更有赖于人的内在品质和修养。因此,提高修养、强化礼仪,是中职学生立足于社会并求得发展的重要条件,其重要意义绝对不在掌握外语、计算机、驾驶等热门专业技术之下,它在某种程度上决定着事业的成败。加强中职学生的礼仪教育是职业学校德育工作的一项重要内容。

职业技术学校是学生走向社会岗位的前站。良好的礼仪将成为学生学习、交往、沟通、求职的向导,引领学生成长进步,找到施展自己能力的社会大舞台。因此,礼仪是人们在社会交往中形成的,为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。对个人来讲,礼仪是一个人道德水平、思想修养、交际能力的外在表现;对社会来讲,礼仪是社会主义精神文明的重要组成部分,是社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。《公民道德建设实施纲要》中提出,公民道德建设要在全社会大力倡导“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”。在这 20 个字的公民道德建设方针中,已经把礼仪教育的内容融进了公民道德建设的系统工程。同时,《公民道德建设实施纲要》中还明确指出:“学校是进行系统道德教育的重要阵地”、“开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动,对规范人们的言行举止,有着重要的作用。”作为培养应用型技能人才的职业学校,加强对学生的礼仪教育,既是时代的要求,又是提高学生道德修养和完善人格的需要。

本书分为 8 章,主要内容包括礼仪概述、个人礼仪、家庭礼仪、校园礼仪、社交礼仪、求职礼仪、主要窗口行业的服务礼仪和涉外礼仪。为增加可读性,书中还配有相关礼仪的小知识和插图。

本书在编写过程中参考了大量有关礼仪方面的书籍和资料,在此谨向有关作者表示衷心的感谢!由于各种客观与主观因素的制约,书中难免存在不足之处,欢迎读者提出宝贵意见和建议。

编 者

2009 年 6 月

目

录

第一章 礼仪论述

第一节 礼仪的概念1

- 一、礼仪的概念1
- 二、礼仪的特点1
- 三、礼仪的基本原则2
- 四、礼仪的作用3

第二节 礼仪的起源与发展4

- 一、中国礼仪的起源与发展4
- 二、东、西方礼仪的差异7

第二章 个人礼仪

- 一、仪容10
- 二、仪表15
- 三、仪态20
- 四、语言27

第三章 家庭礼仪

- 一、家庭礼仪的概述32
- 二、家庭成员礼仪32
- 三、家庭称谓礼仪33
- 四、仪式礼仪36
- 五、待客与应酬礼仪37

第四章 校园礼仪

第一节 与老师交往礼仪41

- 一、课堂礼仪41
- 二、师生交往礼仪42

第二节 与同学交往礼仪43

第三节 校园公共礼仪44

- 一、进出校门礼仪44

- 二、图书馆礼仪45
- 三、集会礼仪46
- 四、宿舍礼仪47
- 五、在饭堂就餐时应注意的礼仪47
- 六、观看比赛、演出的礼仪48
- 七、使用公共厕所礼仪49

第五章 社交礼仪

第一节 社交礼仪概述50

- 一、什么是社交礼仪?50
- 二、礼貌、礼节、礼仪50

第二节 接待、见面礼节51

- 一、问候与致意51
- 二、介绍51
- 三、称谓53
- 四、会面礼节54
- 五、通信礼仪58
- 六、名片礼仪59
- 七、电话礼仪60
- 八、拜访礼仪63
- 九、馈赠礼仪64

第三节 交谈时的礼节和语言66

- 一、交谈语言礼仪66
- 二、交谈礼仪68
- 三、交谈中的聆听礼仪73
- 四、交谈中要善于提问74
- 五、结束谈话75

第四节 日常交往及公共场所的行为

规范75

- 一、日常交往中应注意的基本点75
- 二、公共场所的行为规范76

第五节 宴会礼节、礼仪80

- 一、宴请的形式80
- 二、应邀礼节82
- 三、席间礼节及注意事项83
- 四、宴会告别90

第六章 求职礼仪

第一节 求职礼仪91

- 一、什么是求职礼仪91
- 二、面试前的准备91
- 三、面试过程中的礼仪96
- 四、求职面试后的礼仪98

第二节 实习礼仪99

- 一、报到过程中应该注意的事项99
- 二、实习结束后礼貌的谢意99

第七章 主要窗口行业的服务礼仪

第一节 酒店服务礼仪100

- 一、前厅服务礼仪100
- 二、客房服务礼仪103
- 三、餐厅服务礼仪106

第二节 导购服务礼仪110

- 一、姿态礼仪规范——站姿规范110
- 二、姿态礼仪规范——行走规范110
- 三、姿态礼仪规范——手势姿态规范110
- 四、服务敬语与谦语111

第三节 秘书日常事务礼仪112

- 一、尊重领导112
- 二、团结同事113
- 三、善待信访114
- 四、诚洽业务114

第四节 销售服务礼仪115

第五节 导游服务礼仪118

- 一、迎送服务礼仪118
- 二、带客游览服务礼仪120
- 三、带客购物服务礼仪121
- 四、导游语言服务礼仪122
- 五、突发事件处理礼仪123

第八章 涉外礼仪

- 一、涉外礼仪的概述125
- 二、涉外活动的基本礼仪125
- 三、涉外活动的各种礼仪禁忌128

第一章 礼仪论述

第一节 礼仪的概念

一、礼仪的概念

礼仪是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，又是既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼仪的精神及要求的行为准则或规范的总和。

由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，所以它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。礼仪对个人而言，是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

礼仪是人类文明的结晶，也是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重（既是对人也是对己的尊重），这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地、毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范体现出个人的文明素养，也体现出人们的品行修养。



二、礼仪的特点

1. 普遍认同性特点

所谓认同性是全社会约定俗成的，是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说，礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性，如问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等。

2. 规范性特点

所谓规范性，主要是指礼仪对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态，均可反映出行为主体包括思想、道德等内在品质和外在的行为标准。

3. 广泛性特点

所谓广泛性特点，主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在，并被人们广泛

认同。礼仪无处不在，礼仪无时不在。

4. 礼仪具有沿习性特点

所谓礼仪的沿习性特点，是指礼仪形成本身是个动态发展过程，是在风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种发展变化中，表现为一种继承和发展。礼仪一旦形成，就有一种相对独立性。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的，有不少优秀的礼仪还要继续传承下去。

世界上任何事物都是发展变化的，礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性，但它也毫不例外地随着时代的发展而变化。社会交往的扩大，各国民族的礼仪文化都会互相渗透，西方礼仪文化引入中国，使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上，发生了更文明、更简洁、更实用的变化。

三、礼仪的基本原则

1. 宽容的原则

人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

2. 敬人的原则

人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。敬人就是尊敬他人，包括尊敬自己，维护个人乃至组织的形象。不可损人利己。

3. 自律的原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检查。自律就是自我约束，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。

4. 遵守的原则

遵守的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。

5. 适度的原则

应用礼仪时要注意把握分寸，认真得体。礼仪是一种程序规定，而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就可能进入误区。

6. 真诚的原则

运用礼仪时，务必诚信无欺、言行一致、表里如一。真诚是指在交际过程中做到诚实守信，不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程，如

果缺乏真诚则不可能达到目的,更无法保证交际效果。

7. 从俗的原则

由于国情、民族、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。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、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。

8. 平等的原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待。对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

四、礼仪的作用

礼仪的作用概括地说,是表示人们不同地位的相互关系和调整,是处理人们相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面。

1. 尊重的作用

尊重的作用即向对方表示尊敬、敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为,蕴含着彼此的尊敬。

2. 约束的作用

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,久而久之,便成为社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束,甚至以法律的手段来强迫。

3. 教化的作用

礼仪具有教化作用,主要表现在两个方面。一方面是礼仪的尊重和约束作用,礼仪作为一种道德习俗,它对全社会的每个人,都有教化作用,都在施行教化;另一方面,礼仪的形成、礼仪的完备和凝固,会成为一定社会传统文化的重要组成部分。它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代,世代相继、世代相传。在社会进步中,礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

4. 调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间相互关系的模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系中,在发展健康良好人际关系中,是有其重要作用的。

第二节 礼仪的起源与发展

一、中国礼仪的起源与发展

1. 中国礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一。归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

(1) 从理论上说，礼的产生，是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临着的内部关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

(2) 从具体的仪式上看，礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

2. 中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分为四个阶段。

(1) 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪前）

礼仪起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭祀仪式；制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

(2) 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—前 771 年）

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整

的国家礼仪与制度,如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2 000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

(3) 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771—前 221 年)

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对礼教给予了研究和发展,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。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”,“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做是做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看做是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

(4) 强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

在我国长达 2 000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变成为妨碍人类个性自由发展,阻挠人类平等交往,窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。



3. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传

统礼仪规范、制度,受到强烈冲击。“五四”新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

古代礼仪常识

(1) 中国传统的礼在道德规范上可以概括为“四维”、“八德”,“四维”是指礼、仪、廉、耻,“八德”包括忠、孝、仁、爱、信、义、和、平。

对礼的了解是“守礼”的基础。真正的“知礼”最终必然通过守礼表现出来。守礼是个人综合素质的表现,是个人修养的外露。现代的“礼”要求我们和蔼待人、尊老爱幼、爱护公物、遵守秩序、助人为乐、保护弱小、努力学习、为人民服务、维护国家利益。中国礼仪在中国文化中起着“准法律”的作用。



(2) 祭祀时行九拜礼:“稽首”、“顿首”、“空首”、“振动”、“吉拜”、“凶拜”、“奇拜”、“褒拜”、“肃拜”。

(3) 对先师先圣的祭祀:汉魏以后,以周公为先圣,孔子为先师;唐代尊孔子为先圣,颜回为先师。唐宋以后一直沿用“释奠”礼(设荐俎饌酌而祭,有音乐没有尸),作为学礼,也作为祭孔礼。南北朝时期,

每年春秋两次行释奠礼,各地郡学也设孔、颜之庙。明代称孔子为“至圣先师”。清代,盛京(辽宁沈阳)设有孔庙,定都北京后,以京师国子监为太学,立文庙,孔子称“大成至圣文宣先师”。曲阜的庙制、祭器、乐器及礼仪以北京太学为准式。乡饮酒礼是祭祀先师先圣的产物。

(4) 相见礼:下级向上级拜见时要行拜见礼,官员之间行揖拜礼,公、侯、驸马相见行两拜礼,下级居西先行拜礼,上级居东答拜。平民相见,依长幼行礼,幼者施礼。外别行四拜礼,近别行揖礼。

(5) 军礼:包括征伐、征税、狩猎、营建等。

(6) 诞生礼:从妇女未孕时的求子到婴儿周岁,一切礼仪都围绕着长命的主题。诞生礼自古就有重男轻女的倾向。诞生礼还包括“三朝”、“满月”、“百日”、“周岁”等。“三朝”是婴儿降生三日时接受各方面的贺礼。“满月”在婴儿满一个月时剃胎发。“百日”时行认舅礼、命名礼。“周岁”时行抓周礼,以预测小儿一生命运、事业吉凶。

(7) 成年礼:也叫冠礼,是跨入成年人行列的男子加冠礼仪。中国少数民族不少地区至

今还保留着古老的成年礼,如拔牙、染牙、穿裙、穿裤、盘发髻等仪式。

(8) 五祀:指祭门、户、井、灶、中(中室)。周代是春祀户,夏祀灶,六月祀中霤,秋祀门,冬祭井。汉魏时按季节行五祀,孟冬三月“腊五祀”,总祭一次。唐、宋、元时期采用“天子七祀”之说,祀司命(宫中小神)、中、国门、国行、泰厉(野鬼)、户、灶。明清两代仍祭五祀,清康熙之后,罢去门、户、中、井的专祀,只在十二月二十三日祭灶,与民间传说的灶王爷腊月二十四朝天言事的故事相合,国家祀典采用了民间形式。

二、东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强,相比较而言,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人不相同。面对他人的夸奖,中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 在礼品馈赠方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,但却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品时,东、西方也存在着差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明:“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话。西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆开礼物,并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑

选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆看礼物,唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重礼轻义,有失礼貌。

4. 在对待“老”的态度方面

东、西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出,而且西方人独立意识强,不愿老,不服老,特别忌讳“老”。

5. 在时间观念方面

西方人时间观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不应随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当做判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据,在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。

遵守时间秩序,养成了西方人严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休假时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲,中国人使用时间比较随意,时间观念比较淡漠,包括改变原定的时间和先后顺序,中国人开会迟到,老师上课拖堂,开会作报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的,他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

6. 在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”所有权利,是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐,邻里间的相互关心、问寒问暖,是一种富于人情味的表现。

奥运礼仪小姐是如何选拔的?

北京奥运会礼仪小姐的标准是“身高在 1.68 米至 1.78 米之间,年龄在 18 岁至 25 岁之间”。礼仪小姐首先必须是奥运会志愿者;其次身材要好,对于体重没有严格规定,但是对三围有一定指导性标准,因为要涉及颁奖礼服的制作。

北京奥组委在北京多所学校进行礼仪志愿者的选拔。在各项硬指标基础上,各学校优中选优,对每个参选人员进行了全方位的个人素质测评,入选者不仅相貌出众,而且学习成绩优秀,还有一定的英语对话能力。主办方对候选者的气质、



体态、皮肤、综合素质也有严格的要求。



第二章 个人礼仪

个人礼仪包括人的仪容、仪表、仪态等。

一、仪容

仪容即容貌，由面容、发式以及身体所有未被服饰遮盖的肌肤所构成，是个人仪表的基本内容。仪容不仅引起交往对象的特别关注，而且可以影响到交往对象对其行为主体的评价。

1. 头发护理

(1) 头发的护理

每个人都希望有一头秀美、亮泽、健康的头发，这主要是靠平时的悉心保养和护理来实现的。护发应主要从梳理、按摩、洗发、养护等几方面入手。

① 要重视头发的洗涤。

洗发宜用摄氏 40℃ 左右的温水。水温过低或过高，都对头发有害。尤其要注意水质，各种矿泉水均不宜用来洗头。

选用适合自己发质的洗发剂，洗发与护发分开的洗发剂为好。

洗头之后，最好令其自然晾干。若要令头发迅速变干，可以用电吹风将其吹干，但其温度不宜过高，否则会损伤头发。

② 要重视头发的梳理。

梳理头发宜选用木梳或牛角梳子，梳头时不要用力过猛，避免损伤、拉断头发。塑料梳子易起静电，破坏头发组织，不宜选用。

③ 要重视头发的养护。

养护头发之中的“护”，指的是头发的保护。要保护头发，就要有意识地使之免于接触强碱或强酸性物质，并尽量防止对其长时间曝晒。洗发时使用洗发剂，会使头发的养分受到一定的损失，致使其干燥、分叉、断裂甚至脱落。为此，可在洗发之后，酌情采用适量的护发剂。

养护头发之中的“养”，则指的是头发的营养。一般认为，辛辣刺激之物若食用过量，将有损于头发。烟、酒对头发的危害则尤为严重。如欲减少发屑，应少吃油性大的食物，多吃含碘丰富的食品。欲使头发乌黑发亮，则适宜多吃蛋白质和富含维生素、微量元素的食物，尤其是要多吃核桃一类的坚果，或黑芝麻一类的“黑色食品”。

④ 剪发。

头发要经常修剪，尤其是短发，每月应修剪一两次。留长发的女士应将枯黄、开叉的发梢剪掉，保持头发的美观。

