



高等职业教育“十三五”规划新形态教材

# 职业礼仪与 形象设计

杜巍◎主编

 北京理工大学出版社  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等职业教育“十三五”规划新形态教材

# 职业礼仪与形象设计

主 编 杜 巍

副主编 吕艳春 王 艳 曲雪苓

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

## 内 容 提 要

本书内容由五个篇章组成。即行为举止礼仪、社会交往礼仪、仪容仪表礼仪、社交情感礼仪、中外风俗礼仪。本书蕴含着深邃的教育思想、审美的修养理念和通俗的训练方法，从校园到职场、从职场到社会、从社会到家庭，使学生迈进美丽的校园就能得到礼仪的熏陶、审美的陶冶、心灵的荡涤，在学礼仪、知礼仪、用礼仪的良好氛围中成长成才。

本书不仅是一本教科书，也是一本枕边书，是大学生文明修身的良师益友，是行为规范的指南，是形象设计的导师，更是训练修养的教练。本书既适合应用型、技能型、学术型的高等本科院校教学，也适合企事业单位培训，各类有志于提升自我修养的人使用，也可作为各类人的礼仪修养用书。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目（CIP）数据

职业礼仪与形象设计 / 杜巍主编. —北京：北京理工大学出版社，  
2019.8

ISBN 978-7-5682-7336-7

I. ①职… II. ①杜… III. ①礼仪-高等学校-教材②个人-形象-设计-高等学校-教材 IV. ①K891.26②B834.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第158796号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室) 82562903 (教材售后服务热线)  
68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市天利华印刷装订有限公司

开 本 / 787毫米 × 1092毫米 1/16

印 张 / 18.5

责任编辑 / 江 立

字 数 / 435千字

文案编辑 / 江 立

版 次 / 2019年8月第1版 2019年8月第1次印刷

责任校对 / 周瑞红

定 价 / 43.00元

责任印制 / 施胜娟

---

图书出现印装质量问题，请拨打售后服务热线，本社负责调换

# 前 言

随着高等职业教育的发展和人才培养工作的改革，全面推进素质教育已显得越来越重要，礼仪修养与职业形象已经成为素质教育中不可或缺的一环，而且此门课程也在改革与发展，承担着举足轻重的任务。在课程建设中，它不但与专业结合，发挥学生素质教育的独特功效，为高端技术人才的培养做出突出贡献。同时也得到了广大学生和读者的肯定，为学生的可持续发展奠定了基石。

在校本教材的基础上，我们于2013年开始编写《职业形象训练教程》，2016年出版了《礼仪修养与形象设计》，经过十几年的教学实践，以及对机关团体、企事业单位、学生的调研反馈，我们发现有些内容需要调整与改进、补充与完善，在理论上再认识，在实践上提升，以便更好地适应社会的发展、时代的进步，满足人们思想意识的需求，中华民族是礼仪之邦，礼仪的传承应该从我们每一个人做起，所以，我们本着普及与提高的原则，针对大众群体，特别是针对在校大学生、职场人士的要求，突出教育引导、素质训练、形象设计和礼仪修养为特色，又编写了《职业礼仪与形象设计》，力争使本书成为人们进行礼仪修养与形象设计的工具书与枕边书。

从目前学生的就业和社会对人才素质的需求情况看，就业越来越难，用人单位选人用人，越来越挑剔，加之人们的成长环境、教育背景的不同，以及社会的影响不同，导致人们的行为习惯也不同，对礼仪知识掌握的程度，原有基础参差不齐。因此，我们适时了解社会用人标准，把握就业动向，紧跟时代步伐，面向大众，普及礼仪常识与修养，传承礼仪文化，面对特殊需求，根据社会用人标准，把握岗位动向，本着为学生负责、为企业负责，为民族未来负责的责任感，在高度重视学生的职业道德教育和法制教育，重视培养学生的诚信品质、敬业精神、责任意识、遵纪守法意识的同时，在学生中普及礼貌礼仪常识，对学生进行养成教育和文明教育，培养内在素质和良好的外在形象，提高文明素养和文化底蕴，这是提高高等职业教育人才培养质量的迫切需要，更是学生就业和可持续发展的需要。

本书由长春职业技术学院杜巍主编，编写第一章、第二章；长春职业技术学院吕艳春任副主编，编写第三章；长春职业技术学院王艳任副主编，编写第四章；长春职业技术学院曲雪苓任副主编，编写第五章；参与本书第五章编写工作的还有长春职业技术学院郁艳梅。

在本书的编写过程中，参考了许多专家、学者的相关专著、教材和论文，也得到许多同行的支持，在此深表谢意。

由于编者水平有限，书中难免存在缺点和不足，恳请广大师生和读者批评指正，以便进一步改进和完善。

编 者

2019 年 7 月

# 目 录

绪论	1
一、礼的概念与内涵	3
二、礼仪的起源与发展	5
三、东西方礼仪的差异	7
四、为什么要学习礼仪	9
五、礼仪的本质与原则	11
六、提高礼仪修养的途径	13
第一章 行为举止礼仪	15
一、站姿礼仪	17
二、坐姿礼仪	25
三、走姿礼仪	33
四、蹲姿礼仪	39
五、手势礼仪	43
六、眼神礼仪	49
七、表情礼仪	53
八、握手礼仪	60
九、会面礼	66
第二章 社会交往礼仪	71
一、介绍礼仪	73
二、见面礼仪	83
三、名片礼仪	90
四、接待与拜访礼仪	97
五、赠礼与受礼礼仪	101
六、电话礼仪	108

第三章 仪容仪表礼仪 .....	113
一、仪容修饰礼仪 .....	115
二、仪表礼仪 .....	130
第四章 社交情感礼仪 .....	151
一、校园礼仪 .....	153
二、公共场所礼仪 .....	194
三、同事交往礼仪 .....	232
四、朋友交往礼仪 .....	238
五、求职礼仪 .....	242
第五章 中外风俗礼仪 .....	247
一、中国内地传统与现代重要节日礼仪 .....	249
二、香港、澳门、台湾地区风俗礼仪 .....	259
三、国外的重要节日与礼仪 .....	262
四、一些国家的风俗礼仪 .....	268
五、世界三大宗教礼仪 .....	278
参考文献 .....	283

# 绪论



## 小资料

1. 中国古代的“礼”和“仪”，实际是两项不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容，形成的一套系统而完整的程序。

2. 礼是一个国家、一个民族、一个单位的文明程度、社会风尚、道德水准等软实力的重要标志，也是一个人的思想觉悟、文化修养、精神风貌的主要标志。著名的史学家钱穆先生说：“中国传统文化的核心思想就是‘礼’。”

3. 礼是发于人性之自然、合于人生之需的行为规范。它是人们对对方发自内心的尊重、感恩和仁爱的外在表现。

4. 礼仪，更多地应该是讲致敬、行礼的仪式：从站、坐、走、蹲、招手、握手、鞠躬、请等，到待人接物、会议宴会、升旗、奏乐、鸣枪、红地毯等。

# 随 笔

**古老**的中华民族源远流长，在五千年的历史长河中，创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范和优秀的传统美德，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明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起了广泛深远的影响，其内容十分丰富，所涉及的范围非常广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面。

## 一、礼的概念与内涵

### (一) 礼、礼貌、礼节与礼仪

#### 1. 礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

#### 2. 礼貌

礼貌：人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

#### 3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

#### 4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即“仪表”“仪态”“仪式”“仪容”，是对礼节、仪式的统称。

礼仪：人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的行为规范和程序。

从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。

从狭义的角度看，它通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

### (二) 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”“礼节”“礼仪”三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊

重人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌礼节，其内涵更深、更广，它是由一系列具体的礼貌礼节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

## 二、礼仪的起源与发展

我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国”“礼仪之邦”。这从《礼记》中就可以得出这样的结论。整个东亚及东南亚的文化的精华均是传承华夏文明就是确证。中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明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起了广泛深远的影响，其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面。

### （一）礼仪的起源

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典仪式；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。古代的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. 礼仪的强化时期：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。这一时期的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。

中国自古就是礼仪之邦，礼仪对于我们炎黄子孙来说，更多的时候能体现出一个人的教养和品位。真正懂礼仪讲礼仪的人，绝不会只在某一个或者几个特定的场合才注重礼仪规范，这是因为那些感性的又有些程式化的细节，早已在他们的心灵的历练中深入骨髓，浸入血液了。

## （二）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，构成了具有中国特色的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、礼仪培训日趋增多。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。

所以无论何时何地，我们都要以最恰当的方式去待人接物。这个时候“礼”就成了我们生命中最重要的一部分。礼仪是人际关系中的一种艺术，是人与人之间沟通的桥梁，礼仪是人际关系中必须遵守的一种惯例，是一种习惯形式，即在人与人的交往中约定俗成的一种习惯做法。

### 三、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。

#### （一）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。

#### （二）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。

#### （三）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。

同时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看礼物，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，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

#### （四）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”。

#### （五）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作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。

#### （六）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。

## 四、为什么要学习礼仪

“做人先学礼”，礼仪教育是人生的第一课。礼仪必须通过学习、培养和训练，才能成为人们的行为习惯。每一位社会成员都有义务和责任，通过学习礼仪、传承礼仪，自然而然地成为这个民族和团体的一员。个人文明礼仪一旦养成，必然会在社会生活中发挥重要的作用。

### （一）礼仪是安身立命之资本

礼仪更是心理安宁、心灵净化、身心愉悦、增强修养的保障。当每个人都抱着与人为善的动机为人处事，以文明公民的准则约束自己时，那么，所有的人都会体验到心底坦荡、身心愉悦的心情。

### （二）礼仪是家庭美满和睦的根基

家庭是以婚姻和血缘为纽带的一种社会关系。家庭礼仪可以使夫妻和睦、父慈子孝、家庭幸福。

### （三）礼仪是人际关系和谐的基础

社会是不同群体的集合，群体是由众多个体汇合而成的，而个体的差异性是对的。

### （四）礼仪是各项事业发展的关键

职业是人们在社会上谋生、立足的一种手段。讲究礼仪可以帮助人们实现理想、走向成功，可以促进全体员工团结互助、敬业爱岗、诚实守信，可以增强人们的交往和竞争实力，从而推动各项事业的发展。

### （五）礼仪是社会文明进步的载体

要继承弘扬祖国优秀的文化传统，加强社会主义精神文明建设，文明礼仪宣传教育是其中重要的一项内容，有助于提升个人素质。

### （六）方便交往应酬

一个举止大方、着装得体的人肯定会比举止粗俗、衣着不整的人更受欢迎，也就更方便交往与应酬。

### （七）有助于维护企业形象

个人形象代表企业形象，是企业的活体广告。企业形象的好与坏实际就是企业员工素质的高与低。

### （八）礼仪是社会交往的润滑剂和黏合剂

礼仪是熟人之间的奢侈品，会使不同群体之间相互敬重、相互理解、求同存异、和谐相处。

### （九）礼仪是个人美好形象的标志

礼仪是一个人内在素质和外在形象的具体体现；内强素质，外塑形象，如果我们时时处处都能以礼待人，那么就会使我们显得很有修养。古人有这样的话：穷则独善其身，达则兼济天下。