

福建师范大学

文明礼仪宣传手册

福建师范大学党委宣传部（文明办）

2013年11月

前 言

礼仪，是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是人类文明和社会进步的重要标志，是中国古代文化的精髓。身居礼仪之邦，应为礼仪之民。十八大报告指出：全面提高公民道德素质，是社会主义道德建设的基本任务。加强礼仪修养，有助于提高个人素养，有助于增进人际交往，有助于促进社会文明。实施“礼仪工程”，就是围绕社会公德，以“礼”为切入点，突出懂礼貌、知礼仪、重礼节的一项道德实践活动。

为了进一步提升师生礼仪观念，加强文明礼仪修养，我们编辑了这本《文明礼仪宣传手册》。手册分学生篇、教师篇、通用篇和道德规范篇四个部分，旨在宣传文明礼仪知识，营造“日常行为讲规范，人际交往讲礼仪，社会活动讲文明”的校园文明礼仪氛围。

本宣传手册由旅游学院编辑，宣传部（文明办）审定。愿这本小册子能为我们的工作、学习、生活带来文明的芬芳，愿礼仪之花处处盛开！

目 录

礼仪概述·····	1
学 生 篇 ·····	3
会面礼仪·····	3
宿舍礼仪·····	15
图书馆礼仪·····	18
行车礼仪·····	22
大学生服饰礼仪·····	23
电话礼仪·····	26
课堂礼仪·····	28
形象礼仪·····	32
其他礼仪·····	43
教 师 篇 ·····	47
做仪表得体的教师·····	47
做善于沟通的教师·····	65
做懂得社交规则的教师·····	75

通用篇 ·····	85
日常常用礼仪·····	85
公共场合礼仪·····	92
旅游观光礼仪·····	107
宴会礼仪之酒礼仪·····	113
西餐的礼仪·····	115
国际礼仪·····	123
道德规范篇 ·····	132
公民道德基本规范·····	132
社会公德主要规范·····	132
职业道德主要规范·····	132
家庭美德主要规范·····	132
日常文明礼貌用语·····	132
文明礼貌“十字”用语·····	134
高等学校教师职业道德规范·····	134
中小学教师职业道德规范·····	134
全国青少年网络文明公约·····	134
福州市民“十不”行为规范·····	135
附录：·····	136
礼仪名言·····	136

礼仪概述

礼仪的含义，从不同的角度有不同的理解：1. 从道德角度看，礼仪是为人处世的行为规范；2. 从修养角度看，礼仪是人的内在素质和修养的外在表现；3. 从审美角度看，礼仪是一种形式美，是心灵美的外化；4. 从传播角度看，礼仪是信息，通过这个媒介表达出尊重友善的情意；5. 从交际角度看，礼仪是一种技巧，是交际中有效的沟通方式；6. 从民俗角度看，礼仪是接人待物中，约定俗成的、示人以尊重友善的习惯做法；7. 从法制角度看，礼仪是维护社会秩序、治国安邦的途径之一。

礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等；从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与做客礼仪、餐桌礼仪等。在人际交往过程中的行为规范称为礼节，礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪，使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往，告别不文明的

言行。

礼仪、礼节、礼貌内容丰富多彩，但它有自身的规律性，其基本的礼仪原则：一是敬人的原则；二是自律的原则，就是在交往过程中要克己、慎重、积极主动、自觉自愿、礼貌待人、表里如一，自我对照、自我反省、自我要求、自我检点、自我约束，不能妄自尊大、口是心非；三是适度的原则，适度得体、掌握分寸；四是真诚的原则，诚心诚意、以诚待人，不逢场作戏、言行不一。

学 生 篇

会面礼仪

一、称呼

称呼指的是人们在日常交往之中，所采用的彼此之间的称谓语。称呼的运用与对待交往对象的态度直接相关，对此千万不要马虎大意，随心所欲。尤其在涉外交往过程中，因为国情、民族、宗教、文化背景的不同，称呼就显得千差万别。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，不仅反映着自身的教养和对对方尊重的程度，而且体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚，因此不能随便乱用。

（一）一般性称呼

1. 直呼姓名

平辈的朋友、熟人，均可彼此之间以姓名相称，长辈对晚辈也可以这样，但晚辈对长辈却不可如此。

2. 为了表示亲切

可以根据年龄在被称呼者的姓前分别加上“老”、“大”或“小”字，在长辈姓氏前加“老”，在平辈或

略微年长者的姓氏前加“大”，而在小辈姓氏前加“小”字相称，同时免称其名。

3. 对同性的朋友、熟人

对于关系极为亲密，或者是上司称呼下级、长辈称呼晚辈时，可以不称其姓，而直呼其名。在亲友、同学之间，也可使用这种称呼。对于异性，则一般不可以这样做。除非异性为自己的家人、恋人或配偶。

（二）职务性称呼

1. 仅称职务

例如：“校长”、“书记”、“院长”。

2. 在职务之前加上姓氏

例如：“张部长”、“李书记”、“王校长”。

3. 在职务之前加上姓名

这仅适用于极其正式的场合。例如：“习近平主席”。

（三）职称性称呼

1. 职称相称

（1）仅称职称。例如：“教授”、“律师”、“工程师”等。

（2）在职称前加上姓氏。例如：“钱编审”、“孙研究员”等。有时，这种称呼也可加以约定俗成的简化，例如，可将“吴工程师”简称为“吴工”。但使用简称应以不发生误会、歧义为限。

(3) 在职称前加上姓名。例如：“安文教授”等。适用于十分正式の場合。

2. 学衔称呼

(1) 仅称学衔。例如：“博士”。

(2) 在学衔前加上姓氏。例如：“杨博士”。

(3) 在学衔前加上姓名。例如：“劳静博士”。

(4) 也可在学衔前加姓名，在其后加“先生”。

例如：“何秀荣博士先生”，此种称呼最为正式。

(四) 称呼的禁忌

1. 错误的称呼

常见的错误称呼就是误读或是误会。误读也就是将姓名读错。为了避免这种情况发生，对于不认识的字，事先要有所准备；如果是临时遇到，就要谦虚请教。误会，主要是对被称呼者的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系做出了错误判断。比如，将未婚妇女称为“夫人”，就属于误会。相对年轻的女性，都可以称为“小姐”，这样对方也乐意听。

2. 使用不通行的称呼

有些称呼具有一定的地域性。比如，山东人喜欢称呼“伙计”，但南方人听来“伙计”肯定是“打工仔”。中国人经常称自己的配偶为“爱人”，在外国人的意识里，“爱人”是“第三者”的意思。

3. 使用不当的称呼

工人可以称呼为“师傅”。但如果用这种称呼来称呼有社会地位的人，可能会让对方产生被贬低的感觉。

4. 使用粗俗的称呼

有些称呼在正式场合不适合使用。例如，“兄弟”、“哥们儿”这类的称呼，虽然听起来亲切，但显得不够正式。

5. 称呼外号

对于关系一般的，不要自作主张给对方起外号，更不能用道听途说来的外号称呼对方。也不能随便拿别人的姓名乱开玩笑。

二、微笑礼

在经济学家眼里，微笑是一笔巨大的财富；在心理学家眼里，微笑是最能说服人的心理武器；尤其在服务行业，微笑是服务人员最正宗的脸谱。世界各民族普遍认同微笑是基本笑容或常规表情。保持微笑，至少有以下四个方面的作用。

（一）表现心境良好

面露平和欢快的微笑，说明心情愉快、充实满足、乐观向上、善待人生，这样的人才会产生吸引别人的魅力。

（二）表现充满自信

面带微笑，表明对自己的能力有充分的信心，以不卑不亢的态度与人交往，使人产生信任感，容易被

别人真正地接受。

（三）表现真诚友善

微笑反映自己心底坦荡、善良友好，待人真心实意，而非虚情假意，使人在与其交往中自然放松，不知不觉地缩短了心理距离。

（四）表现乐业敬业

工作岗位上保持微笑，说明热爱本职工作、恪尽职守。如在服务岗位，微笑可以创造一种和谐融洽的气氛，让服务对象倍感愉快和温暖。

真正的微笑应发自内心，渗透着自己的情感，表里如一，富于感染力，才能被视作“参与社交的通行证”。

三、点头礼

点头礼，又叫颌首，主要适用于遇到熟人，在会场、剧场、歌厅、舞厅等不宜交谈之处，在同一场合碰上已多次见面者，或遇上多人而又无法一一问候的场合。

行点头礼时不应该戴帽子，具体做法是头部向下轻轻一点，同时面带笑容，不要反复点头不止，也不要点头幅度过大。

四、举手礼

举手礼的场合和行点头礼的场合大致相似，最适宜向距离较远的熟人打招呼。

行举手礼的做法是右臂向前方伸直，右手掌心向着对方，拇指叉开、其他四指并拢，轻轻向左右摆动一两下。不要在手部摆动时用手背朝向对方。

五、鞠躬礼

行鞠躬礼时，应脱帽立正，双目凝视受礼者，然后上身弯腰前倾。男士双手应贴放在身体两侧裤线处，女士的双手下垂搭放在腹前。下弯的幅度越大，所表示的敬重程度就越大。鞠躬的次数有讲究，在喜庆的场合下，不要鞠躬三次。因为一般追悼活动时才用三鞠躬礼仪。

鞠躬礼目前在国内主要适用于向他人表示感谢、领奖或演讲之后、演员谢幕、举行婚礼或参加追悼活动等。

六、介绍礼仪

（一）自我介绍

自我介绍，一般指的是主动向他人介绍自己，也可是应他人的请求而对自己的情况进行一定程度的介绍。它的特点主要是单向性和不对称性。

1. 要注意进行自我介绍的具体时间。它又包括两层含意。一是进行自我介绍时，首先要在具体时间上彼此方便，这样才会易于对方倾听，发挥介绍的作用。二是进行自我介绍时，一定要把握好所用时间的长短。最好宁短勿长，将一次自我介绍的时间限定在 1 分钟

甚至是 0.5 分钟之内。

2. 要注意进行自我介绍的主要内容。确定自我介绍的具体内容，要兼顾实际需要、所处场景，要具有鲜明的针对性，不要“千人一面”。在不同的场合，所做的自我介绍在内容上应当有一定的差别。在服务过程中自我介绍可分为两种。一种是应酬型的自我介绍，其内容仅包括本人姓名这一项内容，它多用于应付泛泛之交。另一种则是公务型的自我介绍，其内容包括本人的姓名、工作单位、所在部门、具体职务等四项内容。因公进行涉外交往时，只宜采用这一类型的自我介绍。

（二）介绍他人

介绍他人，通常指的是由某人为彼此素不相识的双方相互介绍、引见。主要特点是双向性和对称性。被介绍双方态度都应谦和、友好、不卑不亢，切忌傲慢无礼或畏畏缩缩。

介绍手势是手掌向上，五指并拢，伸向被介绍者，不能用手指指点点，当别人介绍到你时，应微笑或握手、点头，如果你正坐着，应该起立。

如果在介绍他人时，不能准确知道其称呼，应问一下被介绍者“请问您怎么称呼？”否则，万一张冠李戴，会很尴尬。当介绍者走上前来，开始为你进行介绍时，被介绍者双方都应该起身站立，面含微笑，

大大方方的目视介绍者或对方。

在开始介绍时先打一下招呼，否则容易使被介绍者措手不及。介绍时最好先说：“请允许我向您介绍”或“让我介绍一下”。当介绍者介绍完毕后，被介绍者双方应依照合乎礼仪的顺序进行握手，彼此问候一下对方，也可以互换名片作为联络方式。

在社会交往中介绍他人时，一般应注意以下四个方面的问题：

1. 要注意介绍者的身份。在正式交往中，介绍者的身份有一定的讲究。在多方参与的正式活动中，可由各方负责人将自己的随行人员一一介绍给其他各方人士。

2. 要尊重被介绍者的意愿。介绍者在有意为他人相互引见时，最好先征求一下被介绍者双方的个人意愿。当介绍者询问是不是要有意认识某人时，不要拒绝或扭扭捏捏，而应欣然表示接受。实在不愿意时，要委婉说明原因。如果贸然行事，搞不好就会好心办坏事。

3. 要遵守介绍时的先后次序，介绍他人相识时，介绍的顺序是一个礼节性极强的问题。正规的做法，是要先介绍身份较低的一方，然后再介绍身份较高的一方。即先介绍主人，后介绍客人；先介绍职务低者，后介绍职务高者；先介绍男士，后介绍女士；先介绍

晚辈，后介绍长辈。先介绍个人，后介绍集体。如果介绍对象双方的年龄、职务相当，异性就要遵从“女士优先”的原则，即把男士介绍给女士；对于同性，可以根据实际情况灵活掌握，比如，把和你熟悉的介绍给和你不熟悉的人；介绍双方职务有高低的时候，就把职务低的介绍给职务高的；也可以从左到右或从右到左地介绍。在为外国来访者介绍时，如果宾主双方皆不止一个，要先介绍主人一方，后介绍来宾一方。不过在介绍各方人士时，通常应当由尊而卑，按照其职务的高低，依次而行。

4. 要重视介绍时的表达方式，介绍他人相识时，介绍者既可以只介绍双方的姓名，也可以将双方的姓名、工作单位、所属部门、具体职务一并予以介绍。前者稍显随便，后者则比较正规。不论如何进行介绍，在介绍双方时的主要内容应基本对称，大体相似。切勿只介绍一方，而忘记介绍另一方；或者在介绍一方时不厌其详，而在介绍另一方时则过于简单。

七、言谈礼仪之“三A原则”

在与人交往中，我们都希望得到别人喜欢，受到他人欢迎，而不愿意被厌恶，被排斥。与此相应，我们喜欢尊重我们的人，欢迎那些能给我们带来愉快和欢笑的人。人与人的交往是双向的，“投之以桃，报之以李”，我们欢迎什么样的人，自己就要成为什么样的人。

当代美国著名的人际关系学家莱斯·布吉林经过多年的研究和实践，总结出受人欢迎的三大秘诀，这就是“3A原则”。即 Accept、Appreciate、Admire，翻译成中文就是接受对方、重视对方、赞美对方。

（一）接受

常言说：“人上一百，形形色色”。每个人的气质、性格、兴趣不同，国籍、民族、信仰各异，习俗千差万别。接受别人，必须有一颗包容的心，能够接受并学会欣赏不同的生活方式、举止打扮、行为习惯和文化习俗。尤其在旅游服务行业，要真正使客人乘兴而来、愉快而归，必须以宽容的心理、包容的姿态接受五湖四海的宾客。法国大文豪雨果说：“比大地更广阔的是海洋，比海洋更广阔的是天空，比天空更广阔的是人心。”宽阔的心理才能严于律己、宽以待人，不论地位尊卑，不论经济贫富。

接受他人，就是接受别人和自己的不同，就是承认人与人之间的差异。比如，家庭出身、相貌长相、社会地位、经济收入，这些差异，有的与生俱来，有的一生无法改变。包容他人，除了包容他人的缺点，更要接受他人的优点。在一定的意义上说，接受他人的优点比包容他人的缺点更难。由此，西方谚语云：“接受别人缺点的是人，接受他人优点的是神。”面对别人的优点和长处，我们可以做的，就是在真心祝福

的同时积极上进，像别人一样优秀，比别人更优秀。

（二）重视

谁都希望被重视，被关怀，谁也不愿意被轻视，被忽略。重视意味着重要，价值提升，轻视意味着轻慢，价值降低。马斯洛的需要层次理论告诉我们，获得尊敬、受到重视，属于人的高层需要。低层需要的满足是肤浅而短暂的，而高层需要的满足是深刻而持久的。

（三）赞美

尽管“忠言逆耳利于行”，但人们还是喜欢听顺耳的话、好听的话，希望被赞美、被表扬。美国著名心理学家威廉·詹姆士说：“渴望被赞美、钦佩、尊重是人类最基本的天性。”由衷的赞美是接受他人，重视他人外在的表现。赞美要达到应有的效果，应做到以下几点：

1. 真诚

赞美他人一定要真心诚意，这样说起来容易，听起来高兴。如果不是发自内心，仅是嘴上功夫，就会让人感觉言不由衷、虚情假意。夸一位相貌一般的女孩国色天香，赞一位五短身材的先生高大英俊，恐怕听起来是赞美，实际却变成莫大的讽刺，伤人自尊、适得其反。

2. 具体

泛泛的赞美显得毫无根据、虚无缥缈，会让人感

觉油腔滑调。具体的称赞会显示你对他（她）的细心关注，让对方感觉你的赞美真诚、可信。比如说：“你太漂亮了。”可以对所有人说，而“你穿这件衣服真漂亮”，“你的眼睛真漂亮”，“你的戒指真漂亮”等可能是专属于某一个人了。赞美女性漂亮可爱；不漂亮是有气质；瘦是身材好；胖是身体好；赞美男士帅是英俊；不帅有风度；瘦有精气神；胖有安全感。赞美老人胖是富态慈祥；瘦是身体健康。

3. 及时

赞美别人要尽早。及时赞美，会使对方感到开心和愉快。初次见面时，更容易获得对方的好感，缩短双方的心理距离，实现交际和沟通目的。当然，在公众面前得体而自然的及时赞扬，效果更好。同事每天都穿西装，但某天换了件夹克，第一次见面，就应该及时给以称赞：你穿西装很潇洒，穿夹克却格外精神。一个旅游团的小男孩调皮捣蛋，惹是生非，而在大人的教导下行为改观，表现乖巧，就要及时表扬，给以鼓励，使其获得心理上的满足，才能巩固取得的进步和成绩。

4. 差异

每个人的个性不同，每个人的长处和优势也不同，千篇一律的赞扬，众口一词的奉承，难以使被赞美者发自内心接受你的美意。比如，当面赞美企业家的商业奇迹也许也会使他高兴，而也可能他更愿意听你赞美他的

演讲如何激动人心或是他的孩子如何青出于蓝而胜于蓝。赞美别人，除了心诚、及时，更重要的是了解对方引以为豪、引以骄傲的地方，投其所好，有的放矢地进行称赞，才能真正使人喜笑颜开、心情愉悦。

宿舍礼仪

宿舍是学生共同生活的场所，学生有接近 2/3 的时间花在宿舍里。所以这里生活得怎样，直接影响同学之间的人际关系状况以及学习状况。

宿舍是学生共同的家，也是反映学生精神文明和礼仪修养的一个窗口，一定要格外重视。要注意如下礼仪：

一、宿舍内的卫生、安全

保持宿舍内外整洁，不应该随地扔东西、吐口水，要保持宿舍干净，经常打扫宿舍，包括地面、桌椅、橱柜和门窗等。被褥要折叠得整齐美观，并统一放在一定位置上，用蚊帐钩挂好蚊帐，床单不许露出床边，床上不许放置其它物品，床上用品要保持干净、整洁。

箱子、鞋帽、水杯、饭盒、热水瓶等，要统一整齐地放在规定的地方。换下的脏衣服、脏鞋袜等必须及时洗干净，以免时间长了影响宿舍里的空气质量。自己的书、衣服、用品等，不要乱丢乱放，要放在自

己的橱柜内。

宿舍内外不应该乱写乱画；开关门窗，用力要轻；损坏宿舍室内设施应主动赔偿。

在宿舍里不应该往窗外或楼下倒水；宿舍里严禁私安、私接电源和使用高功率电器。严禁在宿舍炒菜做饭。

二、在宿舍里串门、接待亲友或外人来访

应在有同学相邀，或在得到该室其他同学允许时，才可以串门。进门前，应先敲门，得到允许后方可进入；进门后，应主动向其他同学打招呼，并且只能坐在邀请你的同学的铺位上，不能随处乱坐。不能乱翻别人的东西，不能乱用别人的物品。讲话声要轻，时间要短，不能坐得太久，以免影响其他同学的正常作息。

非经宿舍管理人员同意，男、女生不能互串宿舍。到异性同学的宿舍去，除注意上述要求外，还要注意，进门前要打招呼，在得到该室同学允许后方可进去。要选择好时间，不要选择在多数同学要处理生活问题的时候，更不要熄灯后过去。而且谈吐要文雅，逗留时间要更短暂。

接待亲友或外人来访时，在进入前自己应先向在室内的同学打招呼。进室后，自己应主动为同学作介绍，如果是异性亲友或外人来访，自己更要先打招呼，说明情况，要在同室人有所准备之后再进，亲友来访

以引至室外交谈为宜。同室同学也要主动问候、热情接待，这样既尊重了来人，也尊重了同学。

不要随便留人住宿，更不要留不明底细的人住宿，以免出问题。

三、要相互关心又不要干预别人私事

关心也应有个限度，如果过分热心于别人的私事，也可能导致侵犯他人的个人权利。假如有意或无意地干预别人的私事，也可能造成难堪的后果。正确的做法是：

（一）不可以私翻私看别人的日记。有的学生没养成随时收拾东西的习惯，连日记本也随便丢在枕边或课桌上，甚至翻开放在那里。即使碰到这种情况，别的同学也不应以任何借口去私自翻阅。

（二）集体宿舍人多，信件也多，不可以私拆、私藏别人的信。

（三）不可以打探同学的隐私。有的学生对自己的某种情况或家中的某件事，不愿告诉别人，更不愿细谈。这是属于个人隐私，他有权保密，应受到尊重。在集体生活中，每位同学都要尊重别人的隐私权，凡是别人不愿谈的事，不要去打听。

（四）当同学有亲友来访，谈一些私事时，其他同学要适当回避。决不要在一旁暗听，更不要插嘴、询问。

(五)有某同学离校去处理个人私事，也没必要去打听、追根寻源，只要知道某同学向班主任或学校请了假就行了。

四、严禁吸烟、酗酒、赌博

学生不得在宿舍内吸烟、酗酒、赌博，这是作为学生这个身份必须严格做到的。按时就寝，晚上 11:00 后，不得进行弹奏乐曲、打游戏等任何影响妨碍他人休息的活动。

图书馆礼仪

学校图书馆拥有着成千上万的馆藏图书，它是一个知识的海洋，又是一个科学的殿堂，学生们进入图书馆以后，就是进入了“人民的终身学校”。图书馆在丰富学生们知识的同时，也能有效地历练其礼仪修养。那么，学生在图书馆里到底应该具有怎样的礼仪呢？简单地说，就是六个字：轻静、洁净、雅敬。

一、轻静

一个“静”字，常作为警示，贴在图书馆的高墙正中，也凝练地归纳了图书馆应遵守的礼仪。保持图书馆内的安静，就要求读者做事要轻手轻脚，说话要轻声细语，不得大声喧哗，并将手机及其它电子产品调整为无声，在馆内不应拨打、接听手机，不应做与

学习无关的事情。

进入图书馆走路要轻，入座起座要轻，翻看书刊要轻。在图书馆要尽量少说话，遇到朋友最好以点头微笑的方式打招呼；如果确实需要与学友交换意见，应简明快捷、附耳低语，较长时间的讨论应到室外。在安静的学习环境里，任何人旁若无人的谈笑，喋喋不休地说话都是很失礼的。

二、洁净

这里的洁净指两方面：

（一）重个人仪表的整洁

仪表就是人的外表，包括容貌、服饰和姿态等。图书馆是公共场所，读者应注意自己的仪表礼仪，塑造自己的最佳形象。

面容清洁，头发梳理整齐，会给人留下生气勃勃、精神饱满的好印象。保持双手的干净，没有油腻污渍，这样才不至于翻书时把书弄脏。着装整洁得体，每个纽扣都要扣好，不要披衣散扣，不要穿拖鞋、短裤入馆。

（二）保持馆内环境的干净

图书馆是全校师生共同学习的场所，学生到图书馆有义务讲究卫生、保持整洁。雨天进图书馆时，应注意把雨具放在指定地点，还要把鞋底的泥水弄干净，以免溅到其他读者身上或把图书馆的地面弄脏。

在图书馆阅读时，不要乱扔纸屑，不随地吐痰，

不大声咳嗽，爱护馆内卫生，不在馆内吃东西。在图书馆内边看书边吃东西，不仅影响他人阅读，破坏学习气氛，还易弄脏图书。

爱护书刊资料，不要乱涂乱画、撕页、污损或带走书刊，离馆时，要把书刊放回原处，不能随便放在桌子上。自己的纸笔要记着带走，废弃的纸张应自觉扔到馆内的垃圾篓或带出馆外扔到垃圾箱内，自觉把桌椅复归到原位。借出阅读的图书读完后要及时归还，“热门书”更应速看速还。

三、雅敬

“雅”指的是自我举止文雅；“敬”指的是对人恭敬礼让。进入图书馆，应自觉排队，借还图书时，应双手将书递到工作人员手中，并注意使用“您好”、“请”、“帮”、“谢谢”等礼貌用语。如果借还书的人很多，要耐心等待，不可连声催促工作人员，也不可走来走去。

爱护图书馆里的公共财物和设备。不摇动桌椅，不在桌、台上乱刻乱画。

“窃书不算偷”，孔乙己的名言请不要带到图书馆来。将公共图书据为己有，或将书中有精美的插图、精彩的段落的书页撕下来，太失读书人的体面，得不偿失。学校图书馆已提供了复印服务，如果你确实需要某种资料的话，可在征得工作人员同意后，到指定处复印。决不可为了占有资料而不惜损坏图书。至于

有的学生在书上划线、做标记、折页、写字、甚至作出为蒙娜丽莎添上胡须、为莎士比亚戴上太阳镜之类的恶作剧，同样应该受到谴责。

礼让是中华民族的传统美德。在所有公共场所中都要有一种“礼让”精神。进入图书阅览室，自己找个座位就行，不应为别人占座位。如果临时走开，回来时发现座位上坐了别人，不应赶走人家。倘若确需这个座位，而且走时留下了书本，但仍被他人占据，此时不妨轻声商量，互相谅解。图书馆作为公共场所，有空位人皆可坐，但欲坐在别人旁边的空位时，应有礼貌地请问旁边是否有人。

严格遵守图书馆各项规章制度，尊重图书馆工作人员，服从工作人员管理。不要一人同时占用两本以上的书刊，以免妨碍他人的借阅。在借书时如果与别人同时看中同一本图书，不要争夺，可向工作人员询问有无复本，或别的版本。如果实在没有，二人应相互谦让，急需者先借，另一人在工作人员那里做预约登记。

另外，作为馆内工作人员要珍惜图书、热爱读者、助人为乐，不断改进服务工作，做到主动、热情、耐心、周到，全心全意为读者服务。发扬全馆一盘棋的精神，互相帮助、互相促进，讲文明、讲礼貌、讲道德。

行车礼仪

校园内的行车，主要指骑自行车、电动车等轻便车。上下课高峰期浩浩荡荡的行车大军蔚为壮观，如何成为一个文明的骑车人呢？

一、骑车时要注意四周，不低头猛骑。

二、应该骑在专用的自行车道上，不要在人行道上行驶。

三、在骑车时，特别是在车流人流比较集中的路段，不要随便改变行驶路线。

四、不酒后骑车。

五、骑车时不要打手机。

六、骑车时不撑雨伞，雨天应该穿雨衣，最好选择鲜艳的雨衣，如黄色。

七、避免与同学结伴成群并排骑车，骑车时也不要和同伴互相嬉戏。

八、不载重货，因为轻便车负载太重，必然惯性也大，遇到紧急情况刹车不及时，容易造成交通事故。

九、不应为了借力，把手扶在机动车上行驶。

十、骑车转弯时，应该减速慢行、伸手示意转弯方向，需要的时候可以摇铃、按喇叭。

十一、除了必要时伸手打手势外，双手尽量保持握把的状态。

十二、遇到颠簸路段时，最好下车，推车步行。

十三、行人多时主动礼让。

十四、不能把自行车随意乱停乱放在校园内，要遵守校园停车规则。

十五、经常检修车辆，以保证行驶安全，避免发生意外事故。

大学生服饰礼仪

莎士比亚说过：“一个人的穿着打扮，往往就是一个人的身份、地位和教养的最形象的写照。”所以，对我们大学生来说，学习服饰礼仪是非常重要的。

一、定义

服饰礼仪是人们在交往过程中为了相互表示尊重与友好，达到交往的和谐而体现在服饰上的一种行为规范。

二、分类

（一）着装礼仪

1. 着装的个体性

首先，着装既要认同共性，又不能泯灭自己的个性，“量体裁衣”从而扬长避短，在允许的前提下，在某些方面可以与众不同。切忌为追求时髦而随波逐流，使自己的着装丧失特色。其次，着装要注重整体性，

即要求着装应当基于整体的考虑进行精心的搭配，相互呼应、配合，恪守服装本身约定的搭配，如穿西装时应配皮鞋。最后，注重着装的整洁性。着装不允许有褶皱、残破、补丁、污渍。

2. 着装的忌讳之处

首先，着装不能过露，袒胸露背，暴露大腿、脚部和腋窝，或在大庭广众前打赤膊；其次，着装不能过透，如果穿透视内衣、内裤的服装，有失检点；再次，着装不能过短，尤其在正式场合不宜穿短裤、小背心、超短裙等等；最后，着装不能过紧，不能为了展示线条，穿过于紧身的服装，把自己打扮得太性感。此些着装习惯都是着装礼仪非常忌讳的，它不仅违背了服装礼仪的要求，而且对社会人群的着装习惯造成极其不良的影响。

（二）配饰礼仪

配饰包括的范围很广，有发饰（或头饰）、耳饰、项饰、腰饰、臂饰（手饰）、足饰等等。具体地，比如说发髻、耳环、项链、手镯、戒指等等。同样，配饰的佩戴同样有着配饰礼仪的规范。首先，配饰的总体要求要大方得体，尽可能地轻装上阵，切不可太过华丽，太过张扬。特别是对于我们大学生，千万不要让沉重的配饰将我们的青春活力压下去。当然，配饰的佩戴还要注重与着装的搭配，在整体着装时一定要注

意饰品的挑选，让上下协调，整体搭配得当。

三、服饰礼仪的原则

（一）个性化原则

主要指依个人的性格、年龄、身材、爱好、职业等要素着装，力求反映一个人的个性特征。选择服装因人而异，着重点在于展示所长，遮掩所短，显现独特的个性魅力和最佳风貌。现代人的服饰呈现出越来越强的表现个性的趋势。

（二）整洁原则

在任何情况下，服饰都应该是整洁的。衣服不能沾有污渍，不能有绽线的地方，更不能有破洞，扣子等配件应齐全。衣领和袖口处尤其要注意整洁。

（三）TPO原则

T、P、O 别是英语中 Time、Place、Object 三个单词的首字母缩写。“T”指时间，泛指早晚、季节、时代等；“P”代表地方、场所、位置、职位；“O”代表目的、目标、对象。TPO 原则是目前国际上公认的着装标准。着装遵循了这个原则，就是合乎礼仪的。

（四）整体性原则

正确的着装，能起到修饰形体、容貌等作用，形成和谐的整体美。服饰整体美的构成，包括人的形体、内在气质和服饰的款式、色彩、质地、工艺及着装环境等。服饰美就是从这多种因素的和谐统一中显现出来。

对于大学生来说，学习服饰礼仪的相关知识是很有必要的。人靠衣装，用服饰来装扮自己，展现自己的风采。简单、休闲的服饰，我们一样能够穿出自己的风格和特色。自觉遵循服饰礼仪的原则，穿出时尚的同时也要穿得适机。做一个有涵养、有气质的大学生，从我们的着装开始，从我们的配饰开始，从我们的服饰礼仪原则开始。

电话礼仪

一、打电话礼仪

打电话时，需注意以下几点：

（一）要选好时间

打电话时，如果不是重要事情，尽量避免受话人休息、用餐的时间，而且最好别在节假日打扰对方。

（二）要掌握通话时间

打电话前，最好先想好要讲的内容，以便节约通话时间，不要现想现说，“煲电话粥”，通常一次通话不应长于3分钟。

（三）要态度友好

通话时不要大喊大叫。

（四）要用语规范

通话之初，应先做自我介绍，不要让对方“猜一

猜”。请受话人找人或代转时，应说“劳驾”或“麻烦您”，不要认为这是理所应当的。

二、接电话礼仪

（一）及时接电话

一般来说，在办公室里，电话铃响 3 遍之前就应接听，6 遍后就应道歉：“对不起，让你久等了。”

（二）确认对方

对方打来电话，一般会自己主动介绍。如果没有介绍或者你没有听清楚，就应该主动问：“请问您是哪位？我能为您做什么？您找哪位？”但是，人们习惯的做法是，拿起电话听筒盘问一句：“喂！哪位？”这在对方听来，陌生而疏远，缺少人情味。接到对方打来的电话，您拿起听筒应首先自我介绍：“你好！我是某某某。”如果对方找的人在旁边，您应说：“请稍等。”然后用手掩住话筒，轻声招呼你的同伴接电话。如果对方找的人不在，您应该告诉对方，并且问：“需要留言吗？我一定转告。”

（三）讲究艺术

接听电话时，应注意使嘴和话筒保持 4 厘米左右的距离；要把耳朵贴近话筒，仔细倾听对方的讲话。

最后，应让对方自己结束电话，然后轻轻把话筒放好。不可“啪——”的一下扔回原处，这极不礼貌。最好是在对方之后挂电话。

（四）调整心态

当您拿起电话听筒的时候，一定要面带笑容。不要以为笑容只能表现在脸上，它也会藏在声音里。亲切、温情的声音会使对方马上对我们产生良好的印象。如果绷着脸，声音会变得冷冰冰。

打、接电话的时候不能叼着香烟、嚼着口香糖；说话时，声音不宜过大或过小，吐词清晰，保证对方能听明白。

（五）随手记录

用左手接听电话，右手边准备纸笔，便于随时记录有用信息。

课堂礼仪

一、按时上课不迟到

首先，学生应该提高自己的时间意识，树立张弛有度的时间观念。适当的睡眠是第二天上课效率有力的保障；同样，规范的作息习惯也是自己身体健康的有力保障。其次，学生应该换位思考，设想自己是讲台上的老师，设想自己的思路被人打断有什么感觉，这样就能在主观上重视对迟到现象的认识，从而主动避免这种现象的发生。按时上课，最好要提前几分钟到教室里。提前来到教室以后，不要大声喧哗，更不

要大吵大闹；要将自己的上课用品准备好，摆到桌面上；或者自己利用这段时间提前预习上课要讲的内容；在和同学说话的时候，要小声，不要影响到其他同学。

二、按时下课不早退

听讲时保持安静，老师讲课时仔细做笔记，老师们的讲课往往脱离书本，自成一个环环相扣、紧密相连的体系，这就需要同学们集中精力，抓住老师讲课的要点，并了解这些要点是如何贯穿起来的。俗话说：“好记忆不如烂笔头。”我们应该承认一个人的记忆力是有限的，完整的笔记是十分必要的。所以，在上课的时候，应该及时将老师的授课内容记录下来，以备复习。

三、上课听讲要安静

教室安静、有秩序是同学们听清老师讲话的前提条件。没有教室的安静、有秩序，就没有上课时的高效率。也许我们在上课的时候对某些问题感兴趣，但是大家不要在课堂上就开始讨论，除非老师示意大家开始讨论。如果遇到自己不明白的地方，可以先在自己的本子上记下来，等到下课的时候请教老师，也可以请教同学。当老师娓娓道来、尽情发挥的时候，如果学生在下边也滔滔不绝，那么这种行为就是一种失礼的行为，于人于己都得不偿失。首先，受害的人是自己，因为在你和别人说话的时候，就会漏掉老师正在讲述的内容。其次，别的同学也会被你的高谈阔论

所干扰，听不清老师讲课的内容。再次，老师的情绪必然被这种失礼行为所扰。所以，我们上课听讲的时候，一定要全神贯注，仔细做笔记，不要喧哗、不要嬉笑，保持课堂的安静。

四、回答问题要礼貌

回答老师所提出的问题，要起立，并且吐字清晰、声音洪亮地将自己的思想表达出来。当准备回答问题时，首先最好要举手示意老师；否则，大家都随意地有感而发，教室的秩序就没有保证。当然，有的老师主张有了问题可以当时起立提问，这种情况另当别论。其次，回答问题的时候应该起立。这是对老师的一种尊重。也许有的同学在起立的那一个瞬间感觉很紧张，脸蛋涨红，十分腼腆；有的甚至不敢抬头，双手绞在一起，喃喃自语。其实，几乎每个人都经历过这样一个过程，即从腼腆害羞到落落大方，从怯懦到勇敢。如果真的遇到这种情况，那么我们就要通过一种心理暗示来克服这种害羞的心态，最终克服紧张的心理。这种心理暗示就是在内心中不断给自己加油鼓劲，不要想回答不好怎么办，应该想如何把问题解答得完整、准确。再次，回答问题的时候，一定要用普通话，这是一种美德，是与大众社会接轨的一种有益的尝试。我们还要做到声音洪亮、吐字清晰，这样教室里的老师和同学才可以清晰地听清你所要表达

的含义。只有这样才能达到老师提问的目的。

五、讨论问题要尊重

讨论问题的时候，既要做到尊重同学、老师，也要把问题弄清楚。亚里士多德曾经说过：“我爱老师，但是我更爱真理。”这句话体现了一种追求智慧的执著。我们同学在课堂上讨论问题的时候也免不了智慧的交锋、思想的碰撞。这样真理才能越辩越明。但是，我们在讨论问题的时候，一定要保持规范的礼仪。不能因为彼此意见的分歧，导致同学关系、师生关系的紧张。我们说，彼此在争论的时候，应该彼此互相尊重，不能进行人身攻击。规范的课堂礼仪要求我们做到有理、有力、有节地讨论。

六、提问问题要举手

提问的时候，应该举手示意老师。在得到老师允许的情况下，方可以起身提问。在现实的学习生活中，老师往往会留出一定的时间让学生进行提问。举手的时候，小臂微微举过头顶；不可以身体前倾，大臂伸直，一副张牙舞爪的样子，这样的提问方式是失礼的行为。提问的时候，语言要精简，同时要切中要害，让老师和同学明白自己的问题所在，不可以一时激动胡言乱语。在提问结束以后，不要忘记附上一句“谢谢老师”，这样能表示自己对老师的尊重。

七、上课手机要无音

通讯工具的迅猛发展，让手机走进了普通同学的生活，据统计大部分学生配有不同的通讯工具。我们应该看到，先进的通讯工具带给我们种种方便的同时，也给我们带来了烦恼。为了确保课堂秩序，规范校园的礼仪要求，我们在上课之前一定要将通讯工具关闭。这样，我们就不会在全神贯注地倾听老师讲课的时候，被忽然响起来的手机铃声打断，老师也不会因为这铃声而烦恼。

加强大学生的礼仪修养，使大学生潜移默化地接受教育而达到浑然天成的效果，成为“文质彬彬，然后君子”的优秀大学生。

形象礼仪

一、仪容

仪容主要是指一个人的容貌，对于校园学生来说仪容礼仪的最基本要求是庄重、简洁、大方。我们在修饰仪容时，应当引起注意的通常有头发、面容、手部等部位。

二、仪表

仪表是指人的外表，包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等内容，是一个人精神面貌的外观体现。

总之，礼貌、礼节、仪式和仪表等都是礼仪的具

体表现形式，它们是互相联系的。遵行礼仪就必须在思想上对交往对方有尊敬之意，有乐贤之容；谈吐举止上懂得礼仪规矩；外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在一些正式的礼仪场合，还须遵循一定的典礼程序等。礼仪虽然对人有较强的约束力，但它却是一封永远的介绍信。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，体现着一个人对他人的认知水平、尊敬程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

三、仪态

（一）走姿

步态是人体的动态造型，行姿所产生的的是运动之美。在各种礼仪及社交场合中，体姿美最能从行姿中得到完美体现。古人说：“行如风”，是人们对矫健行姿的赞美，要求人们走起路来像风一样轻盈。正确的行姿应是轻松有力且富有弹性的。

1. 规范的行姿

规范的行姿是：两眼平视前方；抬头含颏；上体正直，收腹、挺胸、直腰；身体重心落于足的中央，不可偏斜。迈步前进时，重心应从足中移到足的前部；腰部以上至肩部应尽量减少动作，保持平稳；双臂靠近身体随步伐前后自然摆动，前后摆动幅度为30-40cm；手指自然弯曲朝向身体。行走路线尽可能

保持平直，步幅适中。一般行走的速度标准是：男士每分钟 108-110 步。女士每分钟 118-120 步。步幅根据每个人的身高和腿长而定。一般情况下，男士每步 40cm 左右，女士每步 30cm 左右。

2. 动作要领

抬步时应保持身体的挺胸、收腹的状态，使身体略微上提；

双目平视前方，面带微笑；

注意控制和掌握行走时的步频和步幅，不宜过快、过大。行进中不宜奔跑，不宜超越宾客；

若遇紧急事件需超越宾客，应向宾客致歉后再超越；

行走线路尽量靠右，遇宾客或同事时，应表情自然注视对方，主动点头致意问好；

上下楼梯时肩要立，背要直，头要正，手不要扶栏杆。前方有宾客时应将栏杆位留给宾客。

3. 避免的行姿

行走时应避免以下不良姿势：

(1) 忌行进中摇头晃脑，左顾右盼；

(2) 忌重心前倾，步态不稳；或重心后坐，步态拖沓；

(3) 忌脚尖内外“八字”行走，身体晃动；

(4) 女士忌“交叉”步态行进，上身肢体摇摆；

(5) 忌手臂摆动僵硬，或双手紧贴裤缝；

(6) 忌手斜插衣兜或裤兜。

(二) 站姿

站姿所表现出的挺拔美感是体姿美的基础和前提，站姿同时也是规范身体其他姿势的关键。正确、规范的站姿能让他人感受到你对他们的尊重，反映出工作人员的修养和素质，也能减少工作人员的体力消耗，保护自身的工作安全。

1. 规范的站姿

(1) 基本站姿\垂臂式站姿

两脚跟相靠，脚尖分开，45-60度，身体重心落在两脚间的中心位置上；

两腿直立，双膝并拢；

收腹提臀，髋部上提；

立腰挺胸，挺直背脊；

双肩平齐，放松下沉，双臂自然下垂，虎口向前，手指自然弯曲。

(2) 腹前握指式站姿

站姿一：

在基本站姿的基础上，两手握于腹前，右手在上，握住左手手指部位，两手交叉点在衣扣垂直线上。

站姿二：

(女) 在基本站姿的基础上，两脚尖略展开，右

脚在前，将右脚跟靠于左脚内侧前端，两手握指交于腹前，身体重心可在两脚上，也可在一只脚上，通过两脚重心的转移减轻疲劳。

（男）在基本站姿的基础上，左脚向左横迈一步，两脚之间距离不得超过肩宽，两脚分开平行站立，两手握指于腹前，身体重心在两脚上，身体直立，注意不要挺腹或后仰。

（3）后背握指式站姿（也称双臂后背式站姿）

在基本站姿的基础上，两臂后摆，两手在身后相握，右手握住左手手指部位，左手在上，置于髌骨处，两臂肘关节自然内收。

（4）左臂后背式站姿

在基本站姿的基础上，左脚前移，将脚跟靠于右脚内侧中间位置，两脚尖展开90度，成左丁字步，左手后背，右手自然下垂，身体重心在两脚上。

（5）左臂前曲式站姿

在基本站姿的基础上，右脚前移，将脚跟靠于左脚内侧中间位置，两脚尖展开90度，成右丁字步。左臂肘关节弯曲，前臂抬至横隔膜处，左手手心向里，手指自然弯曲，右手自然下垂，身体重心在两脚上。

（6）右臂前曲式站姿

在基本站姿的基础上，左脚前移，将脚跟靠于右脚内侧中间位置，两脚尖展开90度，成左丁字步。右

臂肘关节弯曲，前臂抬至横隔膜处，右手手心向里，手指自然弯曲，左手自然下垂，身体重心在两脚上。

2. 避免的站姿

其一，站立时一肩高一肩低。肩部歪斜，给人以紧张感。正确的站姿应是两肩要平。

其二，站立时身体歪斜。身体歪斜，给人以颓废消极、自由散漫的感觉，同时也不美观。正确的站姿要求身体直立。

其三，站立时弯腰驼背，坐髋，收胸，挺腹。这也是身体歪斜的一种特殊表现。这些表现都会给人以无精打采、健康欠佳的感觉。

其四，在工作岗位上随随便便倚墙而站或趴在前台或柜台上，或左顾右盼。这样既不雅观，又显得自由散漫。

其五，如果两腿分开超过肩宽就会给人以很不文雅的感觉。女性朋友在站立时腿要尽量靠拢。男性两腿可以分开，但不要过大，一般不超过肩宽。

其六，绝不应站成内八字形，更不允许把脚从鞋中拿出踩在鞋帮上。在工作岗位中特别是服务过程中脚应呈“V”字形、丁字形。

其七，不能将手臂支于桌面，手掌托住下颚，这样的形体都会给他人以懒散的感觉。也不能双手抱于胸前，这会给人以傲慢的感觉。

（三）坐姿

坐姿的美就是一种沉稳、庄重、大方的美。要注意坐姿的文雅自如，要求做到端正、稳重、自然、亲切，给人一种舒适感，体现“坐如钟”的稳健。

1. 动作要领

入座时应走到座位前再转身，转身后右脚略向后退，轻稳入座。

女士着裙装入座时，应先将裙摆向前拢，以防裙摆上翘；落座后双腿必须并拢，双腿正放或左右两侧斜放均可，双手自然弯曲放在膝盖或大腿上；起立时，右腿先向后收半步，用手压住裙摆然后起身。

男士就座时，双脚可平踏于地，双膝可略微分开，双手可分置左右膝盖之上。

入座后，通常只坐满椅子的 2/3，一般不宜坐满或靠背，上体与桌子应保持一个拳头的距离。

2. 几种优雅的坐姿

（1）基本坐姿

头正、颈直，下颌微收，双目平视前方，或注视对方。身体正直，挺胸收腹，腰背挺直。双腿并拢，小腿与地面垂直，双膝和双脚跟并拢。双肩放松下沉，双臂自然弯曲内收，双手呈握指式，右手在上，手指自然弯曲，放于腹前双腿上。

（2）双腿垂直式坐姿

同基本坐姿，有时根据情况，上体可稍稍前倾。这种坐姿是正式场合最基本的坐姿，它给人诚恳、认真的印象。

（3）开膝合手式坐姿

在基本坐姿的基础上，双脚向外平移，两脚间距离不得超过肩宽，两小脚垂直于地面，两膝分开，两手合握于腹前。此坐姿仅适于男士。

（4）前伸式

在基本坐姿的基础上，女士左脚向前伸出，全脚着地，小腿与地面的夹角不得小于45度，右脚跟，右脚内侧脚弓部靠于左脚跟处，全脚着地，脚尖不可上翘。男士双脚前伸并拢，小腿与地面的夹角不得小于45度。

（5）双腿左斜放式坐姿

在基本坐姿的基础上，左脚向左平移一步，左脚掌内侧着地，右脚左移，右脚内侧中部靠于左脚脚跟处，右脚脚掌着地，脚跟提起，双腿靠拢斜放。两膝在整个过程中，始终相靠。

（6）双腿右斜放式坐姿

基本坐姿的基础上，右脚向右平移一步，右脚掌内侧着地，左脚右移，左脚内侧中部靠于右脚脚跟处，左脚脚掌着地，脚跟提起，双腿靠拢斜放。两膝在整个过程中，始终相靠。

（7）双腿前伸交叉式坐姿

在基本坐姿的基础上，左小腿向前伸出45度，右小腿跟上，右脚在上与左脚相交，两脚交叉于踝关节处，膝部可略分开。

（8）双脚后点地式坐姿

在基本坐姿的基础上，两脚后收，脚掌着地，脚跟相靠，双腿并拢。此坐姿适于凳椅下有空间者。

（9）开并式

在基本坐姿的基础上，两脚外移分开，两脚间分开的距离不得超出肩宽，两脚尖约向外，两膝并拢，两腿呈下开上并之态，此坐姿适于坐在低矮的凳椅或不起眼的地方。

（10）曲伸式

在基本坐姿的基础上，左脚后收，脚掌着地，左脚呈后曲状。右脚前伸，全脚着地，右腿呈前伸状，膝部靠拢，两脚前后在一条直线上。

3. 入座与离座要求

第一，出于礼貌，应让客人先坐，不要自己抢先入座。

第二，就座时，一般从左侧入座。

第三，就座时，动作要放慢些，放轻些，以免影响他人。

第四，就座时，先侧身坐进坐椅，背对坐椅站立，

右脚后退一点，以小腿确认坐椅的位置，然后上身前倾，两手或一手将后面的衣服扯平，再坐下。男士若着西装，应在坐下后将西服纽扣解开。

第五，离座时，应先用语言或动作向其他在座的人示意，随后方可起身离座。

第六，如有他人一同离座，地位高的可先起身离座；地位低的要等地位高的起身离座后方可起身离座；地位等同的则可同时起身离座。

第七，起身离座时动作也应慢些、轻些。

第八，一般情况下，起身离座应从椅子的左侧离去。

4. 避免的坐姿

应避免以下不良坐姿：

- (1) 忌落座后前俯后仰，东倒西歪；
- (2) 忌抖腿翘脚，两膝过于分开；
- (3) 忌跷二郎腿；
- (4) 忌身体过于放松，瘫坐椅内；
- (5) 忌双手抱头，背靠椅背。

(四) 蹲姿

蹲姿与坐姿都是由站姿变化而来的相对静止的体态。蹲姿是由站立的姿态转变为两腿弯曲和身体高度下降的姿态。在一般情况下，采用蹲姿时间不宜过长，蹲姿一般是人们掉东西后采用的一种姿态，在这种情

况下，人们往往习惯于弯腰将东西捡起。

1. 规范的蹲姿

蹲姿，一般用在取低位物品时采用。蹲姿主要有以下几种方式。

(1) 高低式蹲姿

下蹲后，左脚在前，右脚在后；左脚完全着地，小腿基本垂直地面；右脚要脚掌着地，脚跟提起；右膝要低于左膝，右膝内侧可靠于左上腿的内侧，形成左膝高右膝低的姿态。臀部向下，基本上以右腿支撑身体。

适用于男女。但女子应注意靠紧双腿，男子两腿之间可有适当的距离。

(2) 单膝点地式蹲姿

下蹲后，右膝点地，臀部坐在其脚跟之上，以其脚尖着地。另一条腿全脚掌着地，小腿垂直于地面。双膝同时向外，双腿尽力靠拢。它是一种非正式的蹲姿，只适用于男性。

(3) 交叉式蹲姿

下蹲后，左脚在前，右脚在后，左小腿垂直于地面，全脚着地。左腿在上，右腿在下，二者交叉重叠，右膝从后下方伸向左前侧，右脚跟抬起脚掌着地，两腿前后靠近，合力支撑身体。上身略向前倾，臀部朝下，适合穿裙装的女性。

2. 避免的蹲姿

下蹲时应避免以下不良蹲姿：

(1) 在行进中需要下蹲时，速度不宜过快，不要突然下蹲；

(2) 在下蹲时，应与他人保持一定的距离，与他人同时下蹲时，更不能忽视双方的距离，以防彼此撞头；

(3) 在他人身边下蹲时，最好是与之侧身相向(正面对他人或者背部对他人下蹲，通常是不礼貌的)；

(4) 在大庭广众之前下蹲，身穿裙装的女性，一定要避免个人隐私暴露在外；

(5) 不论男女，在下蹲时都不能撅臀，这是很不礼貌的，也是很不文雅的，一定要保持臀部向下；

(6) 若在毫无必要的情况下采用蹲姿，只会给人虚假做作的感觉。另外，不可蹲在椅子上，不可蹲着休息。

其他礼仪

一、接访礼仪

(一) 尊重来宾(领导、专家、老师等)，在校园公共场所遇见来宾应主动停下，微微鞠躬问好。如遇到来宾提问要彬彬有礼、认真回答。对确实难以回答或自己不知道的问题，要真诚委婉地解释。

(二) 来宾进入办公室、教室、学生宿舍时，学

生应主动起立、问好和让座，来宾离开时起身送行。

（三）遇有来宾召集访谈，应按约定的时间提前15分钟到达指定地点，衣着整洁、举止文明、大方得体。关闭通讯工具，把握语言技巧，发言要有准备，不说不负责任的话。

二、言行礼仪

（一）语言文明，音量适中，讲普通话，不说粗话。

（二）男女交往举止得体，在公共场所不勾肩搭背，不搂搂抱抱，不当众亲吻。

（三）上下楼、过楼道靠右行，出入教室轻声慢步，起身和落座时不发出声响。

（四）在校园内不骑车带人，不骑快车。

（五）爱护公物，讲究卫生，不在校园内乱写、乱画、乱张贴。不践踏草坪，不随地吐痰，不乱扔垃圾。

三、尊师礼仪

（一）对老师要有礼貌，遇到老师主动打招呼；虚心听取老师教诲，服从老师管理。

（二）不随便翻阅老师办公室的东西；不私自打开老师电脑或抽屉。

（三）与老师交谈时，要起立并主动给老师让座。

四、会场礼仪

（一）参加会议、听报告要按规定时间提前到达，

按指定地点就座，保持安静，会中不早退，不随便进出。当报告人到来时，报以热烈的掌声，会议结束后要有序退场。

（二）在报告过程中，应端坐静听，不交头接耳，不窃窃私语，不打瞌睡。

（三）集会时如有来宾参加，应在他们到达时以热烈的掌声表示欢迎，离场时应让来宾先走，并以热烈的掌声欢送。

（四）不在公共场所吸烟。

五、餐厅礼仪

（一）节约粮食，文明就餐，不相互喂食。

（二）维护食堂秩序，排队打饭，相互谦让。

（三）维护食堂卫生，不随地吐痰，不乱扔杂物。

（四）尊重食堂工作人员的劳动，不与工作人员争吵。

六、网络礼仪

（一）倡导网络文明和网络道德，不造谣惑众。

（二）不浏览不良网站和信息，不玩网络游戏，不看电影。

（三）在网上不侮辱、欺诈他人，不进行人身攻击，不盗用他人网络帐号。

（四）增强自我保护意识，不随意约会网友。

（五）不传播不健康的信息，不传播计算机病毒

等破坏性程序。

（六）注意自己的形象。发布信息以前仔细检查语法和用词。不要故意挑衅和使用脏话。

（七）不要浪费别人的时间。在网络上提问题以前，先自己花些时间去搜索，很可能现成的答案随手可及。不要以自我为中心，别人为你寻找答案需要消耗时间和资源。

（八）入乡随俗。同样是网站，不同的论坛有不同的规则。在一个论坛可以做的事情在另一个论坛可能不宜做。比方说在聊天室打哈哈发布传言和在一个新闻论坛散布传言是不同的。最好的建议：先趴一会儿墙头再发言，这样你可以知道坛子的气氛和可以接受的行为。

七、运动礼仪

（一）积极参加各项体育运动，爱护运动设施。

（二）运动时发生碰撞、摩擦应互相谅解。

（三）观看体育比赛时，尊重双方运动员、教练员，不喝倒彩。

（四）比赛时，遵守比赛规则，尊重对手，服从裁判员的裁决。

教师篇

做仪表得体的教师

一、适宜的服饰

人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁。

——荀子

（一）第一印象和仪表

心理学家将第一印象称作“首轮效应”。首轮效应是指人们在日常生活之中，初次接触某人、某物、某事时所产生的即刻印象。

作为教师，“初次亮相”能使学生对自己的良好形象先入为主，萌生好感，这将对教育教学起到积极作用。

心理学家指出：“第一印象有99%来自服饰信息。第一印象往往是非理性的，但是，它在教师与学生的交往中又是客观存在的。

另外，教师在与学生的交往中，一旦给学生留下好的第一印象，学生往往就能包容教师负面的因素。相反，学生会对正面的因素也持排斥态度。

（二）适合女教师的四款服装

说到场合，学校当属公务场合。公务场合的性质是“庄重、保守”，能较好地体现这种性质的服装应该是正装。

有四款女士正装可以供教师们选择。

第一款，经典的西服领套装（裙）。

第二款，无领的女性化套装（裙）。

第三款，束腰的时装化套装（裙）。

第四款，传统的中式服装。

上面四款服装一年四季都可以选用。比如：夏季时，在款式基本不变的情况下，选择短袖上衣，选择较薄的面料即可。

适合于上述四款服装的鞋子是：夏季，选择船鞋；春秋两季，选择前脸较长的皮鞋；冬季，选择矮腰靴子。鞋子以黑色、褐色为宜，也可以根据服装的颜色进行同色系的搭配。比如：当穿着白色套裙时，选择白色或是米色的鞋子。鞋跟以不低于3厘米为宜。

（三）适合男教师的三款服装

第一款：西服。

第二款：衬衫。

第三款：夹克衫。

（四）教师的服饰色彩选择及配色方案

第一，主色调的搭配。

第二，同色调的搭配。

第三，邻近色的搭配。

服装配色还有呼应法、陪衬法、对比法、点缀法、同一法五种简单的方案。

（五）寻找适合自己的服饰

礼仪专家建议进行色彩测试。

冬季型人要以白色和红色作为服饰色彩的基调。冬季型人的服饰色彩选择很宽泛，纯色最适合他们。纯黑、纯白、纯灰，这三个基本色很容易使他们漂亮起来。

夏季型人要以蓝色作为服饰色彩的基调。夏季型人可以选择粉色、蓝色、紫色系列的服饰。灰色会给他们带来高雅的感觉。要注意的是，黑色、黄色和比较深的色彩不适合夏季型的教师们。

秋季型人要以黄色和金属色作为服饰色彩的基调。棕色、苔绿色、铁锈红色、芥末黄色、绿松石蓝色、米白色等，以突出温暖、华丽作为选色原则。要避免选择粉红色、玫瑰红色和灰色。

春季型人要以黄色作为服饰色彩的基调。适合于春季型人的色彩的是淡黄色、象牙白、橘红和橙红色、黄绿色、浅金色、浅水蓝色、偏黄的蓝色等。要避免选择黑色和比较深的色彩。

（六）让服饰带来生动感

第一，我们可以通过饰物的选择制造生动感。

第二，我们可以通过上、下衣的合理选择制造生动感。

第三，我们可以通过内、外衣的合理选择制造生动感。

（七）怎样佩戴饰物

在佩戴首饰时，女教师要遵守以下原则。

第一，所佩戴的首饰应该质地一致。

第二，所佩戴的首饰应该款式一致。

第三，首饰应与环境相协调。

第四，首饰应与服装相协调。

第五，首饰应与相貌相协调。

在佩戴首饰时，男教师应考虑以下三个方面。

第一，男教师的饰品要注重实用价值。

第二，男教师的饰品要注重风格。

第三，男教师饰品的色彩要体现稳重和保守的内涵。

比如：在戒指的色彩选择上，以银白色为好。

人们将戒指戴在左手中指的习惯，是来自“戒指可以被心中流出的鲜血浇灌，能使爱情永远纯洁”的认识。

戒指的佩戴还可以反映一个人的婚姻状况。当将戒指戴在食指上时，表示佩戴者在求偶；当将戒指戴

在中指上时，表示佩戴者处于热恋之中；当将戒指戴在无名指上时，则表示佩戴者已经结婚或已经订婚；而将戒指戴在小指上时，则表示佩戴者终生不娶不嫁。

（八）不符合教师身份的服饰

不适宜女教师的服饰包括：

1. 领子过低的上衣，领子要以不露出胸线为宜。
2. 裙子短于膝盖上一拳。
3. 面料太轻且透明的服装。
4. 上衣、裤子、裙子的图案过于夸张。
5. 领子上、门襟上有过多的花边或者其他装饰。
6. 过于宽大或过于紧身的衣服。
7. 过于时尚的服饰。比如：凉拖鞋、吊带裙、短裤等。

不适宜男教师的服饰包括：

1. 露脚趾的鞋子。
2. 过大、过小、过短的衣服。
3. 无领的上衣。
4. 短裤。
5. 穿深色西装时，穿浅色、低腰的袜子。

无论是男教师，还是女教师，还要注意以下服饰细节：

1. 不要选择无袖的上衣。
2. 不要穿任何带有品牌图案的服装。

3. 忌讳破旧的、带有印渍的、不洁净的、有异味的服饰。

4. 要经常换衣服。比如：夏天内衣要一天换一次，外衣要两天换一次。这样做，不但能保持身体气味的清新，还能给学生带来视觉上的新鲜感。

二、适宜的仪容修饰

人的一切都应该是美的——容貌、衣着、心灵、思想。

——契珂夫

（一）女教师的仪容修饰

1. 女教师化妆的原则

- （1）淡雅的原则
- （2）简洁的原则
- （3）庄重的原则
- （4）避短的原则
- （5）适度的原则

2. 生活淡妆\日妆的化妆步骤

- （1）清洁面部皮肤；
- （2）拍化妆水，涂营养霜；
- （3）拔掉多余、散乱眉毛；
- （4）选择适宜粉底、扑干粉；
- （5）涂眼影、画眼线、涂睫毛膏（化日妆比化淡妆多的步骤）；

(6) 画眉、涂口红、涂胭脂。

3. 粉底的选择

(1) 红润的皮肤适宜选择肉色粉底；

(2) 苍白的皮肤适宜选择略带粉红色的粉底；

(3) 蜡黄的皮肤适宜选择玫瑰红、粉红色的粉底；

(4) 象牙色皮肤适宜选择自然色的粉底；

(5) 深色皮肤适宜选择与肤色相近的粉底；

(6) 大脸型适宜选择一定色彩中偏暗的粉底；

(7) 小脸型适宜选择一定色彩中最浅的粉底。

4. 口红的选择

(1) 选择口红时要考虑肤色；

(2) 口红的色彩还要与腮红协调。

5. 何时补妆

(1) 多数女士上班时都会随身带着纸巾、简易化妆盒等物品，这是很好的生活习惯；

(2) 不要在公共场合化妆或是补妆，也不要再在公共场合和其他正式场合化妆或补妆；

(3) 用餐后或是脱妆后没有及时补妆的习惯。这样做会使自己的形象失去完整性。这是一种不太好的习惯，所以要养成经常自查的好习惯，要养成在发现脱妆后及时补妆的好习惯。

(二) 男教师的仪容修饰

1. 洁面要选择中性用品。
2. 面部修饰要彻底、要讲究。
3. 要养成面部保养的好习惯。

（三）规范的发型

男教师、女教师都要注意根据脸型、体型来选择发型。

1. 根据脸型选择发型

（1）适宜于圆脸型的发型

头发的长度要超过下巴，这样有助于产生脸部比较修长的感觉；

选择带有蓬松感及顶部有高耸感的发型；

保持两侧头发的宽度，这样就不会让脸显得更圆。另外还可以用长发来掩饰脸颊的宽、圆感。

（2）适宜于方脸的发型

柔软、浪漫的卷发会使脸部线条看上去柔和许多，还可以用两侧的头发自然地掩饰脸部鼓出来的“刚硬”部分；

为了使脸显得更长一点，可以增加顶部头发的高度；

长的碎、直发也适合这种脸型。

（3）适宜于长脸的发型

选择恰当的刘海，并且做一些纹理丰富的造型，这对缩小脸的长度是有益的；

用蓬松卷曲的头发突出强调脸的宽度，特别是中部的宽度，这样会改变长脸型的视觉效果；

头顶部的头发要尽量打实，头发的长度不要超过肩膀，过长的头发会使脸显得更宽一些。

（4）适宜于瓜子脸的脸型

这是一种很理想的脸型，可以选择各种发型。

（5）适宜于三角脸的发型

选择八字式样或露出额头式样，这样就会将宽大的腮颊部分掩饰起来。

（6）适宜于胖大脸的发型

让头发蓬松地垂在脸上，遮住脸颊和前额，这样会使脸显得小一些。

（7）适宜于瘦小脸的发型

可以将头发向外梳理，使侧发尽量蓬松起来，以增加脸的宽度。

2. 根据体型选择发型

（1）身材高大的人，可以选择线条优美的蓬松发式。

（2）身材矮小的人，为避免显得身材更加矮小，要回避留长头发。

（3）脖子较短的人，不适宜留长头发，否则会显得脖子更短。

（4）脖子较长的人，可以比较宽泛地选择各类

发型。

三、规范的仪态

礼节及礼貌是一封通向四方的推荐信。

——伊丽莎白女王

（一）微笑的自我训练

具体做法是：面部肌肉放松，不出声、不露齿或微露齿，嘴角微微上翘。要通过自我观察，找到自己认为笑得最灿烂时的感觉。并将这种感觉记在心里。

还可以面对镜子，口中发出“一”的声音，这时两颊的肌肉会自觉向上抬起，嘴角也会向上翘起，我们就做出了微笑的表情。用这种方法进行自我训练时，关键是要自然，要发自内心，无做作之感。

礼仪专家建议：学会用眼睛来笑。站在镜子前，用一本书遮住眼睛下面的部位，回忆使自己高兴的事情，将愉快的心情通过眼睛表现出来。这时，我们会在镜子中看到自己笑肌抬升收缩，双眼随之呈现出笑意，直至面部肌肉放松后，目光还是温和的。

（二）教师的目光

正确使用眼神要注意以下四个方面：

1. 目光的凝视区域。目光的凝视区域根据交往对象的不同一般有以下三种情况。

（1）社交凝视区域。社交凝视区域是指以双眼为上线，唇心为顶点所形成的三角区。这是适宜于社交

场合的凝视区域。

(2) 亲密凝视区域。亲密凝视区域是指由胸部到双眼之间的身体区域，这种凝视区域适宜于亲人、恋人之间的交流。

(3) 公务凝视区域。公务凝视区域是指以双眼为底线，顶角到前额所形成的三角区域。这种凝视区域适宜于洽谈业务、贸易谈判等。

2. 目光的凝视角度。

(1) 仰视。仰视对方表示景仰、尊重他人。

(2) 正视。正视是指于交往对象正面向前，头部与上身朝向对方，这是重视对方的一种表现。

(3) 平视。平视是指交往的双方站在相似的高度，相互凝视。这种凝视角度可以体现双方地位的平等，体现出人际交往的和谐。

(4) 俯视。俯视是指在高处看着低处的人。俯视容易使对方产生权威感，这是容易造成与学生或家长交流障碍的方式。

3. 目光的凝视时间。

我们习惯采用“散点柔视”的凝视方法看着对方。

“散点柔视”就是目光既要柔和，还要适当将目光从对方面部短暂移开。

4. 容易产生误会的目光。

容易使学生或家长产生误会的目光有以下7种。

(1) 在交谈中左顾右盼。

(2) 在没有任何理由的情况下，尤其是在异性面前，注视对方的大腿、腹部、胸部、头顶等部位，这些做法是极为失礼的。

(3) 斜视或者偷偷注视对方，这样容易使交往对象有被监视的感觉，自己的形象也会大打折扣。

(4) 高高在上俯视对方，这样做会使双方产生距离感。

(5) 不敢正视对方或是躲避对方的眼神。

(6) 对他人上上下下，反复打量。

(7) 当他人遇到尴尬的事情时，探询、好奇地凝视。

(三) 教师的常用站姿

1. 教师的标准站姿的要领包括以下7个方面。

(1) 让面部朝向正前方，下颌稍内收，目光平视，颈部挺直，面部肌肉放松。

(2) 两肩向后展开，注意不要耸肩，保持放松。

(3) 两臂自然下垂，双手中指分别放于裤缝或裙缝处，手指自然弯曲。

(4) 收腹。

(5) 立腰。

(6) 提臀。

(7) 双腿直立，将双腿膝盖及脚后跟并拢，脚尖

打开成“V”字型，打开角度以能容下自己的一个拳头为宜。

2. 教师在课堂上或在各种活动中还可以参考下列两种站姿。

(1) 双手叠放。

(2) 双脚平行。男教师可以将双脚打开，打开的距离不要超过自己肩的宽度。女教师可以将双脚并拢，在课堂上，女教师还可以将双脚略微打开。在课堂上，不论是男教师，还是女教师，还可以选择一只脚在前、另一只脚在后的站立方式。

礼仪专家建议要进行站姿的自我训练。

我们可以选择一面洁净的墙壁，将后脚跟、小腿肚、臀部、两肩、后脑靠在墙壁上进行训练。通过这种训练方法，不但能规范自己的站姿，还能纠正不良的站姿习惯。

我们还可以选择双人训练法。做法是两人背靠背，互相将脚后跟、小腿肚、臀部、肩部及后脑靠在一起进行训练。

(四) 教师要杜绝的站姿

1. 双腿分开过大
2. 小动作太多
3. 手位不恰当
4. 脚位不恰当

5. 弯腰含胸
6. 肩部歪斜
7. 随便倚靠它物

（五）教师的常用坐姿

1. 交叉式坐姿
2. 开关式坐姿
3. 叠放式坐姿

坐姿要领中双手的摆放要讲究方法。

1. 将双手放在大腿上，有两种方法可以供教师选择：一是将双手叠放于大腿上，二是将双手分别放在两条大腿上。

2. 将双手放在一条大腿上。

3. 将双手放在椅子的扶手上。

礼仪专家建议要进行坐姿的自我训练。

教师可以坐在镜子前，按照正确坐姿的要领进行自我训练，要重点检查腿位、脚位、手位的姿态。同时，可以放自己喜欢的音乐，以减轻疲劳。另外，要把训练的成果用于实际工作和生活之中。

（六）教师要杜绝的坐姿

下面是 12 种坐姿禁忌，尤其在正式场合要注意。

1. 入座时不要慌慌张张，这样会使得桌椅乱响。落座后也不要不断整理服饰。

2. 女教师不要双腿叉开，男教师不要双腿叉开过

大。

3. 不要将小腿架在大腿上，这是比较放肆的姿态。

4. 落座后，腿部不要不停地抖动，这样会使人感到心烦意乱。

5. 不要当着他人的面脱鞋脱袜，这是一种很不文明的举止。

6. 脚尖不要指向他人，这是一种失礼行为。

7. 不要将脚尖翘起来，这样容易给人以比较幼稚的感觉。

8. 不要将肘部支于桌面，这是对他人不礼貌的做法。

9. 不要将双手夹于两腿之间，这会给人害羞，没有信心的感觉。

10. 不要趴在桌上，这是一种很松散的状态。

11. 不要双腿伸出太远，这是冒犯他人的行为。

12. 不要将双手抱在腿上，这一姿势不适合工作场合。

（七）教师的走姿

1. 行走的基本要领

（1）行走时，步幅的大小应该是自己一只脚的长度。

（2）行走的速度应该适中，保持在每分钟 110

步左右。

(3) 行走时，女教师的步位要形成一条直线，男教师要形成两条平行线。双脚不要出现“内八字”或“外八字”。

(4) 为了行走得美观，要做到让身体的重心自然转移。

2. 行进自我训练

(1) 步速的训练。我们可以用进行曲的节拍来控制自己的步速，使步速基本达到标准要求。

(2) 步幅的训练。可以采用自我度量法，具体做法是：左脚向前迈出一大步，之后以右脚的脚尖为轴，将右脚脚跟以顺时针方向转至左脚脚后跟处，基本可以度量出步幅是否标准。

(3) 双臂摆动训练。身体站直，双臂自然摆动。注意摆动的幅度，双肩不要太僵硬。

(4) 行走的步位训练。对于女教师，可以选择在地面上画一条直线，或者是目测一段直线距离，使自己行走时的每一步都落在这条直线上。男教师要走出平行线。

(八) 教师要杜绝的走姿

下面是 7 种走姿禁忌，教师在工作生活中需要注意。

1. 行走时，尽量不要在人群中穿行。

2. 要注意行走时的先后顺序，不要争先恐后。教师还要养成主动让路的习惯。

3. 要选择适当的行进路线，不要只考虑自己的方便。

4. 不要不守秩序。

5. 不要连蹦带跳。

6. 不要跑来跑去。

7. 不要制造噪音。

（九）教师的蹲姿

1. 蹲姿的要领

（1）左脚向后退半步，前脚掌着地。

（2）右脚脚掌全部着地，上身整体下沉。

（3）左脚膝盖低于右脚膝盖。男教师可以将双腿略分开，女教师要将大腿靠紧。用左脚支撑身体，臀部要向下。

（4）根据具体情况，还可以选择右脚向后退半步的下蹲方法。

2. 下蹲时，要注意以下问题

（1）不要突然下蹲。

（2）不要距离他人太近。

（3）注意方位。

（4）注意掩饰。

（十）教师的致意方式

致意是人际交往中简单而又常用的一种礼节。

1. 微笑致意。
2. 举手致意。
3. 起身致意。
4. 欠身致意。
5. 点头致意。
6. 脱帽致意。

礼仪专家建议要注意致意的顺序。致意时，约定俗成的顺序：年轻人先向长者致意，学生先向老师致意，下级先向上级致意，男教师先向女教师致意，教师先向家长致意。在向多人致意时，要遵循先长后幼，先女后男，先疏后亲的顺序原则。

（十一）教师的常用手势

1. 侧摆式手势。
2. 夸赞的手势。
3. 教师要杜绝的手势。

（1）用食指指向他人。

（2）手势过大。

（3）手势太多。

（十二）教师递接物品的方式

1. 在递物、接物时，要用双手或用右手。
2. 递物、接物时还要主动走向对方，不要站在原地，等着对方走过来。

3. 递物时，要争取递到对方手中，不要随便地放在桌上；递物时，要将带有尖或刃的物品朝向自己。

做善于沟通的教师

一、教师的人际沟通

不失足于人，不失色于人，不失口于人。

——《礼记》

（一）对“升调”与“降调”的不同感受

低沉的语调容易使学生产生排斥心理。低沉的语调还会给学生懈怠的感觉。教师在教育教学工作中，提高语言效率的一个办法，就是让自己的语调充满热情，使学生或他人乐于接受和积极响应。在与他人的交流中，应根据对象、事情、场合的不同选择语调。

1. 让声音圆润、柔和。
2. 让语速适合他人的节奏。
3. 换个角度说话。
4. 学会回避他人的短处。
5. 灵活运用文明用语。

（二）人际交往中，经常使用的文明用语有以下八类。

1. 问候用语
2. 迎送用语

3. 请托用语
4. 致谢用语
5. 应答用语
6. 赞赏用语
7. 祝贺用语
8. 道歉用语

（三）将否定巧妙地转为肯定句

经常得到教师的肯定，对学生自信心的建立是有益的，教师的肯定能使学生保持愉快的心情，并且使学生能比较快捷、清楚、正确地知道做法是什么。

（四）简单易行的接近他人的技巧

1. 记住对方的名字，并在相遇时叫出来，是接近他人的好方法。
2. 主动开口问候对方是接近他人的好方法。
3. 贺卡、信件、短信等是接近对方的好方法。
4. 了解他人的喜好和生活习惯，也是打动对方内心的好方法。

（五）拒绝的三个技巧

1. 说明拒绝的原因，取得对方的理解。
2. 先肯定，后拒绝。
3. 提出建议，表达真诚。

（六）说服他人的三个技巧

1. 说服他人必须委婉。

2. 以数据、事实说服他人。

3. 通过对比，说服他人。

(七) 夸赞他人的三个技巧

1. 赞扬他人要实事求是，不要偏离事实。

2. 赞扬他人要发自内心。

3. 赞扬他人要因人而异。

二、与学生有效沟通

少成若天性，习惯如自然。

——孔子

(一) 热情地回答学生的问候

1. 教师上课前的问候要注意问候语、问候时的表情、问候时的体态。

2. 教师在课外的问候

(1) 当学生问候的时候，要放慢脚步，同时，回应的语速也不要太快。

(2) 要面带微笑，凝视着学生的面部。

(3) 在比较狭窄的地方，如果有必要，要停下脚步。

(二) 体态语言在课堂中的应用

要注意表情、站立与行走、手势、致意等体态语言在课堂中的应用。

礼仪专家建议要注意赏识教育的三个关键。

1. 及时。要把握赏识教育的时机，这样才能取得

好的效果。

2. 适度。赏识与肯定不要做得过火，要恰到好处。

3. 因人而异。面对不同的学生要选择不同的赏识内容，给予不同的鼓励和表扬。

（三）好教师的6种素质与礼仪

1. 教师的“友善的态度”。

2. 教师的“尊重课堂内的每一个人”。

3. 教师的“耐心”。

4. 教师的“良好的仪表”。

5. 教师的“良好的品性”。

6. 教师的“宽容”。

三、与家长建立合作关系

君子以仁存心，以礼存心。仁者爱人，有礼者敬人。爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。

——孟子

（一）从家长的期待出发

第一，上课时，教师是严肃认真、一丝不苟的；下课后，是学生幽默而知心的朋友，谁有心里话都想第一个对教师讲。

第二，成功的家长会。

第三，培养学生良好的个人卫生习惯和文明礼仪。

（二）为家长提供具体的帮助

首先，作为教师，我们要尊重学生及其家长，给

家长带来教育孩子的信心。

其次，教师要了解家长的需求，为家长提供指导孩子成长的具体方法。

（三）积极地“请家长”

首先，让学生感到我们是真诚的。

真诚的态度要通过具体的行为传达给学生，我们可以从以下几方面做起。

1. 将“请家长”的想法与学生进行交流。
2. 将“请家长”的原因与学生进行交流。
3. 将“请家长”的目的与学生进行交流。
4. 争取得到学生对“请家长”的认同。

其次，要把握平等的原则，使家长乐于接受邀请。

1. 不论学生出现什么问题，我们都要控制好自己
的情绪。如果情绪无法平静，就推迟与家长的见面时间。

2. 选择家长接电话比较方便的时间进行联络。

3. 与家长商量见面的时间，而不是通知家长何时到校。

4. 说明邀请家长的原因和目的，并向家长表达寻求其帮助之意。

这些做法能使家长心情愉悦，感到被尊重，并愿意积极配合。

再次，与家长面谈时，最好让学生一起参与。

学生参与和家长的面谈，这样做会有三个好处。

1. 避免学生无根据地进行负面的猜测。
2. 避免家长向学生转达时出现偏差。
3. 真正达到要请家长的目的，即帮助学生解决问题。

最后，在与家长家交谈时，埋怨甚至指责学生和家长的语言及做法，都是要不得的。

（四）请家长坐在什么位置

如果家长来到学校，教师首先要将家长安排在比较舒适的座位上。

如果办公室有软椅，就不要让家长坐在比较硬的椅子上。

其次，要根据与家长的关系，选择适宜的位置关系。

在办公接待中，落座的位置关系一般有三种。

1. 对立座次。
2. 桌角座次。
3. 合作座次。

（五）上茶、喝茶要讲究规范

在为家长沏茶时，要注意以下方面：

1. 不要用手直接抓取茶叶。
2. 目前，沏茶的茶具用得较多的是一次性纸杯，也可以选择玻璃杯。使用玻璃杯时，要选择没有残破，没有裂纹，干净卫生，没有污垢或茶锈的玻璃杯。

3. 斟茶时要斟七分满。

4. 在家长不是单独来访时，要注意敬茶的顺序。一般是先为女士敬茶，后为男士敬茶。先为长辈敬茶，后为晚辈敬茶。

5. 上茶时，要用右手握着茶杯，左手附在杯底，将茶杯放于家长右前方的桌面上。

6. 在上茶时可以说：“请用茶。”家长答谢时要回答：“不用客气。”

7. 不要在家长将茶喝得见底时再续水，要在家长喝了几口之后就续水。

在家访时，教师还要学会礼貌地喝茶。

在喝茶时，不论我们是否口渴，都不要一口一饮而尽，一口一口地喝才是正确的。

在家长上茶时，要起身道谢。上茶时，通常将杯子放在桌子上，所以，不须用手接茶杯。

注意，不要在与家长讲话时喝茶。

（六）让家长愉快地离开

心理学家将人们留给交往对象的最后印象称作“末轮效应”。“末轮效应”往往是一个人留给交往对象整体印象的重要组成部分。

我们在接待家长的最后一个环节——送别家长时，要做好下列几件事。

首先，要掌握愉快地结束交谈的方法。

其次，要对家长的到来表示感谢。

最后，送别家长。

（七）理性地接打电话

接打电话时，我们要遵守两个原则。

1. 礼貌的原则

（1）礼貌地问候和主动地自报家门。

（2）要微笑着接打电话。

（3）要礼貌对待串线电话。

（4）接打电话时要体态规范。

（5）通话完毕，要请对方先挂机。

（6）不要让电话铃声响得太久。

（7）打往私宅的电话尤其要注意时间。

（8）电话交流中要积极应答。

（9）电话需要中断时要礼貌。

（10）善始善终，保持礼貌。

2. 接打电话要准确无误

（1）要准确记录何时、何地、何人、何事、如何处理。

（2）重要内容要复诵。

（3）吐字清楚才能确保准确。

（4）通话要突出重点，讲究顺序。

（5）接打电话要讲究效率。

礼仪专家建议要有效地接打电话。

第一，电话铃响后要快速接听。

第二，养成左手拿听筒的好习惯。

第三，要找的人不在时，要询问何时方便联络。

第四，要写好备忘录。

四、与同事和谐相处

不学礼，无以立。

——孔子

（一）同事间如何合作

第一，在与同事的合作中，理解对方是基础。

理解同事可以从三个方面做起：

1. 对同事面临的问题和困难要表示理解。
2. 对同事面临问题和困难时的心情表示理解。
3. 给同事提出合理的建议，帮助其解决问题和克服困难。

第二，要积极配合同事。

第三，要真诚支持同事。

第四，要热情帮助同事。

第五，要学会赞赏同事。

（二）尊重同事的隐私

不询问、不打探同事的隐私，是教师礼仪的一个重要方面。

隐私包括三个方面内容：私人生活秘密、私人生活空间以及私人生活的安宁状态等。具体包括：姓名、

年龄、职业、学历、联系方式、婚姻状况、收入和财产状况、宗教信仰、指纹、血型、病史等等。

当我们需要与对方建立关系时，可以尝试着委婉询问或通过第三方的协助。

（三）学习同事的长处

第一，向同事学习，首先要有“空杯心态”。

第二，要客观地看待自己的不足。

第三，要正确对待和自己能力相当的同事。

第四，要认识到任何人都有闪光点。

（四）宽容同事的不足

教师在相互交往中，本着宽厚的原则，需要从以下三个方面做起：

1. 要客观认识同事身上的不足。
2. 如果不属于原则问题，应宽宏大量，尽量不与同事计较。
3. 如果属于原则问题，也要讲究处理问题的方法。

（五）不动“肝火”的方法

礼仪专家建议做到不动“肝火”有以下方法：

1. 要有好的、积极的想法。
2. 要找到具体的做法。比如：延缓解决问题的时间、默默地数数、换一个新的话题等。

在日常交往中，我们可以尝试这些方法。

做懂得社交规则的教师

一、让会面愉快而美好

表面上礼仪有无数清规戒律，但其根本目的却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。

——埃米莉·波斯特

（一）怎样称呼他人

对于称谓，我们建议大家考虑三方面因素。

1. 考虑身份因素
2. 考虑环境因素
3. 考虑场合因素

不论我们与对方的私人关系多么好，在公务场合，都要称呼他人的职衔、职称、学衔或选择礼仪性称谓；如果对方有职衔，一定要选择职衔性称谓。

在正式场合忌讳使用庸俗的称谓。比如：将领导称为“老大”、“头儿”等，将同事称为“哥们儿”、“姐们儿”等，都是比较庸俗的称呼。

忌讳称呼对方的绰号；异性之间忌讳直呼其名，因为省略了姓氏的称呼，是关系很亲密的表示。

（二）自我介绍的三个要素

第一，要主动进行自我介绍。

第二，把握自我介绍的内容。

第三，把握自我介绍的适时、自信、实事求是三个要素。

（三）引领时要注意的三件事

第一，注意引领时我们和被引领者的方位选择。

第二，要适时提示和关照对方。

在需要拐弯、上楼梯或是即将到达时，要及时提醒被引领者。

在楼道内人比较多，或是路况不太好等情况下，要及时提示并关照对方。

第三，要根据他人的意愿调整自己的引领方式。

（四）注意社交空间中的空间距离

1. 亲密距离。
2. 社交距离。
3. 公众距离。

（五）社交场合的位次规则

1. 正式会见中的位次排列。
2. 正式会谈中的位次排列。
3. 乘车中的位次排列。

（六）拜访和接待的细节

1. 拜访最好不要安排在晚间。
2. 要通报请示。
3. 要尊重主人。
4. 要注意仪态。

5. 要注意倾听。

6. 要适时告辞。

(七) 在接待客人时注意的细节

1. 要做好准备。

2. 要迎接客人。

3. 热情介绍。

4. 上茶。

5. 认真倾听。

6. 留客用餐。

7. 学会暗示。

8. 婉言留客。

二、让礼品插上情感的翅膀

一个人的礼貌就是一面照出心灵肖像的镜子。

——歌德

(一) 合理地选择礼品

在选择礼品时我们要考虑五个方面的问题。

1. 要考虑对方是否乐于接受。

2. 要考虑礼品的象征性和纪念性意义。

3. 要考虑礼品的观赏性。

4. 要考虑礼品的实用性。

5. 要考虑对方的兴趣爱好。

(二) 恰当地赠送礼品

1. 注意礼品的包装。

将礼品的价格标签撕下来。

选择颜色、图案适宜的包装纸。

托人转交的礼品，可以将自己的名片或是写有自己名字的卡片放于信封中，再粘贴在礼品纸上。

2. 注意赠礼的时机。

在参加比较正式的宴会时，通常在宴会结束时赠礼。对于家宴，可以在家宴开始前赠礼。

在会见及会谈场合，通常是在告辞时赠礼。

在欢庆、祝贺时，通常会提前或是在开始时赠礼。

赠送鲜花可以选择迎接或是在送别时完成。

3. 注意赠礼的方式。

当面赠送礼品是最好的方式，此外，还可以通过邮寄、代转或是礼仪公司递送三种方式。当面赠送礼品时要注意以下四个细节。

(1) 在会见及会谈活动中，一般由身份最高的人代表本方向对方赠送礼品。

(2) 赠礼时，对受礼者，要选择身份由高到低的顺序赠送礼品。

(3) 赠礼时态度要热情。比如：要使用双手捧送，要面带微笑，要上身略前倾，还要送上美好的祝愿等。

(4) 赠礼时，受礼者往往会婉言推辞。这种推辞常有两种不同的含义，一种是受礼者很客气，礼貌地推让，并不是真正的推辞，第二种是对方拒绝接受礼

品。当受礼者再三推辞时，就要考虑对方是否确实为难，不要强求对方。

（三）礼貌性地接受礼品

1. 用双手接受礼品。
2. 表示谢意。
3. 观赏礼品。
4. 尽量不当面拒绝礼品。

（四）适时地回赠礼品

在回赠礼品时，我们要注意三个细节。

1. 在选择回赠礼品时，一般不要超出对方所赠礼品的价值。

2. 在会见、会谈活动中，往往选择活动结束后回赠礼品。

3. 在私人交往过程中，不要在接受礼品后马上回礼，以免给对方造成我们不乐于交往的印象。

三、吃出好心情

在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。

——莎士比亚

（一）请赴宴者坐在哪一桌

有两桌组成的小型宴会，桌次的排列有两种形式。一种形式为两桌横向排列，另一种形式为两桌纵向排列。两桌横向排列时：以面向正门为准，右为尊。两桌纵向排列时：以面向正门为准，内为尊。

三桌或三桌以上时，桌次的排列以面向正门为准，面门为尊。其他桌以右为尊，以距离门比较近为尊。

（二）请赴宴者坐在哪个座位

在进行席次排列时要遵守的基本原则有以下四个。

1. 主人于主桌面门而坐。
2. 宴请客人比较多时，主、客须在不同的餐桌落座。此时，每张餐桌的主人都要面门而坐，或是面向主桌的主人而坐。
3. 每张桌上的位次，以距离此桌主人比较近为尊。
4. 以各桌主人面向为参照，主宾落座于主人或副主人的右侧。
5. 当主人身份低于主宾时，可以将主宾安排在主人座位，这样能很好地体现对主宾的重视。

（三）五种便宴的席次排列

1. 以右为尊。
2. 面门为尊。
3. 中座为尊。
4. 近墙为尊。
5. 观景为尊。

（四）如何确定菜单

1. 菜肴要搭配适当。

在所确定的菜肴中，要有特色菜。

荤菜与素菜要搭配适当。

注重营养搭配。

2. 重视客人的饮食和宗教禁忌。

3. 关注个人喜好。

4. 点心与汤要合理搭配。

（五）餐具使用有讲究

1. 使用筷子的方法及禁忌。

使用筷子时，要用拇指、食指和中指三指的前部，握住筷子上部约三分之一处。

使用筷子时要注意以下几个细节。

在暂时不使用筷子时，不要将其横放在碗或盘子上，也不要将其放在桌子上，而要将筷子放于筷子座上，在没有筷子座时，支放在盘子的边缘。

不要将筷子插放在食物或菜肴中，这样做很容易让人想起祭祀等不愉快场景，也不要将筷子叉食物。

与他人交谈时，要将筷子放下，不要手拿筷子指指点点或用其敲击盘、碗、杯等餐具。

不要舔食筷子上的食物。尤其是在用筷子取菜之前，更不要这样做。

不要将筷子在菜肴中翻来翻去，随意搅动，也不要用自己的筷子为别人布菜。

2. 使用餐匙的方法及禁忌。

餐匙在进食时的主要作用是舀取食物、菜肴、汤、羹等，还可以在进餐时辅助筷子取用食物。

在使用餐匙时要注意以下几个细节。

在不使用餐匙时，要将其放在自己的碟子上，不要将其放在食物中或是放在桌子上。

如果舀起的食物过热，可待稍凉后再吃，不要将舀起的汤或菜用嘴吹。

用餐匙进食时，不要将餐匙含在嘴里或是反复吮吸餐匙上的食物。

用餐匙取菜或取汤时，不要将其盛得满满的，以避免菜汤滴到桌上或洒到自己的身上。在盛起菜肴或汤时，要停留片刻，在不会溢出汤汁时再食用。

3. 使用碗的方法及禁忌。

碗主要用于盛放主食和汤。在使用时要注意以下几个细节。

不要用手端着碗进食。

不要用手直接取食碗中的食物，要用筷子或餐匙取食。

在使用碗盛放食物时，不要盛得过满，以八分满为好。

4. 使用盘子的方法及禁忌。

盘子在餐桌上主要用于盛放食物。根据盘子的大小分别被称作盘子或碟子。在使用时要注意以下几个

细节。

不要将多种菜肴混放在盘子中，以免串味，同时也不雅观。

不要一次取很多的菜肴放在盘子中，给人很贪吃的感觉。

不宜入口的刺、骨头、残渣等要放在盘子的前端，离桌子中心最近的位置。

5. 使用水盂的方法及禁忌。

洗手时，先轻轻沾湿、涮洗手指前端。之后，将手指置于餐桌下，用纸巾擦干。不要将手甩来甩去，不要在水盂中大洗，也不要将水盂中的水洒到桌子上。

6. 使用其他餐具的方法和禁忌。

水杯主要用于盛放汽水、果汁、可乐、清水等。

比较讲究的中餐厅会为用餐者上湿毛巾，湿毛巾只是供客人来擦手的。

牙签主要用来剔牙。

（六）西餐的席次

1. 女士为尊。
2. 主宾为尊。
3. 以右为尊。
4. 以近为尊。
5. 交叉落座。

（七）刀叉的使用方法

在使用刀叉事要注意以下几个细节。

在切割食物时，要两肘下沉，这是一种较好的“吃相”。

要将食物切得大小适宜，最好以能一次入口为度，以免一口口地咬着进食。

要用餐叉叉食食物，不要用刀扎着食物进食。

当不小心将刀叉掉落在地上时，不要捡起来继续使用，应请服务生帮忙换一副新的。

在与别人交谈或是临时离开餐桌时，要将刀口内向，叉齿向下，呈八字状放于餐盘上。这是在暗示服务生：此盘还未用完，请不要撤掉餐盘和刀叉。

（八）西餐自助餐的礼仪

西餐自助餐取菜时要注意以下几个细节。

要按照取菜的顺序，沿着餐台的顺时针方向取菜。

取菜时，身体不要距离餐台过近。

取菜后，要将餐具放回原处。

（九）宴会场合穿什么

如果是正式宴会，男士要选择无尾的礼服，再配上领带即可；女士要选择领口比较大、比较低，裙摆比较长的礼服出席。

如果是非正式的宴会，男士可以选择深色西装，再配上领带；女士可以选择连衣裙或套裙。

通用篇

日常常用礼仪

日常常用礼节是目前世界大多数国家通行的礼节，是所有现代礼节形式中使用最多的一种。比如中世纪人们为了表示友好，双方见面时先伸出手掌，示意手中没有武器，逐渐沿袭，形成一种最常用的基本礼节形式。

一、注目礼

注目礼是比较庄重的礼节。学校上课，教师走进教室，学生应全体起立并向老师行注目礼——目视老师并成立正姿势，目送老师走上讲台，直至老师还礼。其他如升国旗、受检阅、受接见等场合，均应行注目礼。在只有两个人的场合，或虽有多人在场但只有两人存在某种关系的情况下，注目礼的作用不很明显，或者说不宜使用，因为这种情况下的注目无异于盯视，已经失去了它本来的作用，这时应采用其他礼节形式。

二、打招呼

打招呼是与熟人相遇的一种简单礼节。在路上、车上或其他公共场合遇到熟人，应当主动向对方打个招呼，也叫致意。打招呼的礼节有多种形式：

双方近距离相遇，又无需深谈的，可以驻足稍寒暄即可，问一声：“你好”或“上班去？”就可以了。回答也相当简单，甚至可以含糊其辞，这也是很礼貌的。与熟人路上相遇，一方“明知故问”：“上街了？”一方答非所问“今天我休息。”并不令人感觉在敷衍。两人相遇，一方问另一方：“你干什么去？”这也是出于礼貌的。因为这都是一种问候，一种礼节的表示。我国常常用“吃过饭了吗？”来打招呼，这种问候语，外国人听了很不理解，以为你要请他吃一顿呢，今天这种问候使用得越来越少了。

双方距离稍远，则无需停步寒暄，行一个点头礼——目视对方，微微地点一点头即可，在同一场合双方多次相遇，也可以用点头礼打个招呼即可，在舞会上或其他社交场合与不相识的人近距离相遇，都可以用点头礼打招呼，表示礼貌。

双方距离较远，或不便寒暄、点头时，可以行招手礼——举起一手同时注目微笑。迎接客人，见到熟人在握手前，为了表示热情可先招呼一下，也可以先招一招手。告别、送行也常用招手礼，不过这时招手应当多招几下，甚至直到客人远去，并且还可以挥动

帽子、手帕等表示深情。

三、握手礼

握手礼通常是用来表示欢迎、欢送、见面、相会、告辞，表示祝贺、感谢、慰问，表示和好、合作时使用的礼节。

握手礼看似简单，实则有很多讲究，必须掌握好，以免失礼。

握手的方式：握手一定要伸右手，伸左手是不礼貌的。伸出的手掌应当垂直，这是通常的习惯。如果掌心向下，会有显示傲视之嫌，而掌心向上，又有谦卑之态。握手的时间以三至五秒为宜，关系亲近的当然可以长时间相握。用力大小也应适度，用力太猛太重，会把对方握疼，是非礼行为；太轻甚至用指端稍碰一点，会让对方觉得你在敷衍、冷淡他。握手的力度：对男子可以稍重些，对女子则应轻柔。老朋友多年不见，当然不仅可以长时间相握，而且可以加大力度，再晃上几晃，这种方式表示热烈也是适度的。一般人为表示进一步亲近，可以把左手伸出，握住双方已经相握的双手上，轻轻地晃上几晃，这都是允许的。但对女士则不能如此。握手时，如果手上戴有手套，应当先将手套去掉。在寒冷的冬天，户外相遇或者时间仓促来不及脱手套，在握手开始时，应说一声：“对不起！”军人戴军帽与对方相见，应先行举手礼，再行握手礼。

谁先伸手也是必须注意的。长幼之间，应当待长者伸手后，幼者再及时地伸手相握。上下级之间，应等上级主动伸手后，下级再伸手。男女之间，应由女子先伸手，男子再伸手，如果女方没有握手的意思，男方可改用点头礼表示礼貌。宾主之间，作为主人，对到来的客人，不论男女、长幼，均应先伸出手去，表示热烈欢迎，女主人也应如此。

握手礼有时也可以灵活变通。如一个人面对人数众多的人，相见时则不可能一一握手，可以用点头礼、注目礼、招手礼代替。行握手礼在伸手之前，如果不能肯定对方是否愿意握手时，或看到对方没有握手意思时，则用点头礼、招手礼或注目礼也是很礼貌的。不然，你伸出手去，对方没有反应，那是很尴尬的。多人握手时，不可交叉握手，互相影响，应当待别人握过之后，再去握手，也可以用点头礼、招手礼代替。

握手时要注意的问题

第一，不要使用左手与他人相握。

第二，在迎送客人时，不要隔着房门握手。

第三，如果带着墨镜，要记得在握手前将其摘下来。

第四，握手时，要有认真的态度，不要将另一只手放在衣兜内。

第五，握手时要把握适度的礼仪原则，点头哈腰，

过度热情的行为是要不得的。

第六，软绵绵的，没有力量的握手是很容易伤及对方自尊心的，要掌握恰当的握手的力度。

第七，尽管礼仪规定了握手的顺序，但是，当他人违反顺序规则，或是自己不情愿与他人握手时，也要友好地完成握手礼。

四、鼓掌礼

鼓掌礼是在公众场合常用的一种较热烈的礼节。欢迎客人时，上级来临时，对演出表示欢迎、祝贺时，对演讲、发言者表示赞同、致意时都常用鼓掌礼。鼓掌时，目视受礼者，动作要文雅、自然，不应过分猛烈，并要随众而止，看体育比赛尽可以热烈些，但也应注意自己的身份，不可忘形失态，影响公共秩序。

五、拥抱礼

拥抱礼是西方国家通用的一种礼节，我国还不多用，只是在国际交往中对比较熟的朋友才施此礼，而且仅用于同性之间。

拥抱礼的方式是双方相对，双臂张开，表示要行拥抱礼，接着右臂高，左臂稍低，两人靠近，上体接触后，双方用右臂拥住对方的左肩背部，左手稍微抱持对方的腰部，有时手可以轻轻地拍一拍对方的背部，头部向左，口称“欢迎”、“你好”等，然后二人交换一下姿势，向对方右侧再行拥抱礼。

由于这种礼节我国不用，所以在接待外宾时，应待外宾主动要行拥抱礼时，才响应对方，行拥抱礼，一般不采取主动。

六、接吻礼

接吻礼同拥抱礼一样，也是西方国家通行的礼节，而且比拥抱礼的使用还要频繁还要讲究。父母在逗自己的儿女玩耍时，以亲吻孩子来取乐，这仅是一种亲昵的表示，之后才发展成为一种礼节。

行接吻礼应当注意身份和接吻的形式。

在社交场合，双方在行拥抱礼的同时，脸颊一贴，然后换一下方向再贴一贴，这便是最亲热的礼节了。长辈对晚辈，吻一下晚辈的前额即可，西方国家男女之间也通行此礼。

在西方国家，曾流行吻手礼。与女子相见时，行吻手礼，即女子把手伸出，手掌向下，对方向前轻轻接住女方手指前端，在手背上吻一下。当然，行此礼，必须要等女方主动伸出手来，不可贸然地拉女方的手亲吻。

还有一些国家和地区，在亲吻首领、长辈时，只能吻他的衣襟、脚趾或脚下的土地，表示出极其尊敬的态度。

接吻礼并非所有的国家都欢迎，因此要注意入乡随俗。

七、礼貌中的“五声十语”

“五声”：

欢迎声、问候声、致谢声、道歉声、欢送声。

“十语”：

欢迎语：欢迎光临、请跟我来。

问候语：您好、你们好、早上好、中午好、晚上好、多日不见，近来好吗？

征询语：对不起、打扰了、请问您有什么需要？
请问您有什么吩咐？

应答语：好的、请稍等、我马上就来、不客气、不用谢、这是我们应该做的。

道歉语：对不起，请原谅，实在对不起，这完全是我的错；对不起，失礼了，非常抱歉；对不起，让您久等了，请别介意；请多包涵。

告别语：您慢走、您走好、保重、谢谢光临、欢迎下次光临、再见。

祝贺语：祝您节日快乐、生日快乐、新年快乐、恭喜发财。

感谢语：谢谢、非常感谢。

称呼语：先生、小姐。

提醒语：请随身携带好贵重物品。

中国传统中约定俗成的礼貌谦辞：

初次见面说幸会，看望别人说拜访，对方来信用

惠书，请人帮忙说劳驾，求给方便说借光，请人指导说请教，请人指点说赐教，赞人见解说高见，归还原物叫奉还，欢迎购买叫光顾，老人年龄叫高寿，等候客人用恭候，客人来到说光临，中途先走说失陪，送客出门说慢走，与客道别说再见，麻烦别人说打扰，托人办事说拜访，求人原谅说包涵，与人分别用告辞，请人勿送用留步，请人解答用请问，接受礼品说笑纳，好久不见说久违，等等。

短短一句问候语，看似简单，实则是打开友谊之门的钥匙，正确恰当地运用它们，你就会受到众人的欢迎。

公共场合礼仪

一、行路礼仪

人们在上班下班、办事购物、假日休息时总要行路。道路是最基本的公众场合，一个人单独行路的机会比较多，所以能不能自觉地讲究行路的规则，尤其能反映一个人修养水准的高低。

（一）遵守交通规则

道路上机动车、人力车、三轮车、自行车和行人南来北往，车水马龙，十分繁忙，必须遵守交通规则。步行要走人行道，横穿马路要走横道线，骑车要走慢车道，拐弯要伸手示意，不超速、不带入、不并行，

严禁闯红灯，听从交通警察的指挥。这样不仅可以保证交通的畅通，使大家能顺利地通过，同时也保证了人身安全。

（二）保持道路卫生

保持环境卫生是人类健康生活的需要，讲究公共卫生是每一个人应当具备的起码公德。不要在道路上随地吐痰，乱抛杂物，更不应乱扔瓜皮果核。自觉地尊重环卫工人的辛勤劳动。出门一定带上面巾纸或小手绢，有痰要吐在面巾纸或手绢上，否则随地吐痰会影响市容，搞不好还会同别人发生口角、摩擦，还容易传染疾病。我们应当自觉养成注意公共卫生的文明美德。

（三）礼貌待人

在路上，与年老人相遇，要主动让路；遇到妇女儿童不要拥挤；遇到路人摔倒，要上前扶一扶；别人掉了东西，看到了要招呼他一下；到人多拥挤的地方，要自觉依次而过，三人以上同行，不要并行，不要嘻笑打闹；不在道路上停下来长谈，影响交通；碰了别人或踩了别人要及时说声“对不起”，别人碰了自己，踩了自己，不必过分计较，必须说一下的，可以礼貌而委婉地说一声“请你注意一下”；遇到蛮不讲理的人，不要与之纠缠，尽早摆脱，必须讲清的，也不可以大声争吵，那样有失身份。常言说：“有理不在言高。”始终保持理智而

冷静的态度，就不致酿成更大的不愉快。

二、乘车礼仪

探亲访友、上下班、假日游玩，免不了要乘电车或公共汽车。乘车不论人多人少，都应当遵守公共秩序，讲文明礼貌。

候车要先看清站牌和行车方向，然后排队候车，不要“加塞”，也不要往车道上挤，上车要按次序，有老人、小孩、病人上下车，要扶助一下，上车后不要争先恐后地找座位，要往车厢中间走。对病人、孕妇和抱小孩的妇女要主动让座。站在车厢时要扶好站稳，以免刹车时碰着、踩着别人，碰了别人要道歉。

下雨天乘车，在上车前应把雨伞折拢，雨衣脱下叠好，不要把别人的衣服弄湿。乘车不要穿油污衣服，不带很脏的东西，以免弄脏别人的衣服，必须带上车的，要招呼别人注意，并放到适当的地方。

乘车时，不吸烟，不吃带皮带核的东西，不把手伸到车外，不在车上大声交谈，更不要嬉笑打闹，夏天不穿背心、三角裤乘车。人多时车上遇到熟人只点头示意，打个招呼即可，不要挤过去交谈，更不要远距离大声交谈，显得很不文明，有事可以下车再谈。

到站前，提前向车门移动，下车时要按次序下，注意扶老携幼。

三、购物礼仪

商店是一个城市精神文明的窗口，顾客与营业员互相尊重，互相体谅是双方文明相处的前提。到商店购物，要尊重营业员的劳动，要体谅营业员的辛苦，尽量减少对营业员的麻烦，使用文明礼貌语言。

买东西，先看准样式、颜色、质量、价格等，合适了再请营业员拿来，看不清、拿不准的可以先问一下。如果不合适，或者只是想看看，则不必麻烦营业员拿来了。

呼唤营业员时，语气要平和，不要用命令式口气高声呼叫。少年儿童对青年以上的营业员可以称阿姨、叔叔。对年龄大的营业员可称师傅。当营业员正忙于接待别的顾客时，要耐心等待一下，不要急不可待地高声叫喊，指手划脚或手敲柜台。

挑选商品时，不要过分挑剔，时间过久会影响营业员为别人服务。对易污、易损商品要轻拿轻放，万一污损了，就应当买下来，或者赔偿。挑选后不满意时，可以请营业员把商品取回，要说一声“劳驾了”，挑选多次时，可以说一声“对不起！给你添麻烦了”。

对态度不好的营业员，最好早一点离开，必要时，应当耐心，冷静地讲道理、说情况，实在不行的，可以向其领导反映，请求帮助解决。不可在这种场合高声争执、吵闹。

调换商品，应当斟酌情况，能换则换，不应当换

的则不可强求。

营业员交货、找钱等发生差错时，要善意提醒，说明情况，实在不行，可找领导解决。

买完商品离开时，不要忘记向为你提供服务的营业员道一声“谢谢”。

四、观影礼仪

到影剧院看电影、戏剧，是一种高尚的娱乐和美的享受，观众应当在高度文明的环境中观赏演出，每位观众都应当遵守影剧院里的公共秩序，讲究文明礼貌。

到影剧院以前，应穿上整洁、庄重的服装，女士可画淡妆、喷香水，男士也应当稍作修饰。

买票时，要排队，不要插队，也不宜请人代买。

进影剧院要提前几分钟到场，对号入座。看电影迟到了，可请服务员引导入座，行走时脚步要轻，姿势要低，不要在人行道上停留，以免影响他人。看戏迟到最好在幕间再入座，入座时身体要下俯，要向所经过的观众道歉，说一声：“对不起。”如果别人坐错了你的位子，要轻声和蔼地再请他验看一下座号，不要引起争执。必要时可以请服务员帮助解决。遇到熟人，不要大声招呼，也不要挤过去交谈，点一下头，打一个手势就可以了。

观看时，不要吸烟，不吃带皮带核的东西，不随地吐痰，不乱扔杂物，不高声说话。要注意脱下帽子，

身体不要左右摇晃，两腿不要抖动，更不要脱鞋子，引起别人讨厌。观看已经看过的影剧，不要在下边讲解、介绍、评论；热恋中的青年，应当自重，注意形象，在公共场合过分亲昵，是不文明的，会遭人们的白眼。

要尊重演员的艺术创造。马克思认为：“需要赞扬和崇拜是艺术家的天性。”观众的掌声是对演员的最好赞扬，会使演员受到激励，发挥出更好的水平，使观众得到更好的艺术享受。演出中出现差错失误，不应嘘嘘起哄，在适当的时机给以更热烈的掌声，这掌声，体现了对演员的体谅，是对演员的爱护和培养。演员在经常听不到掌声的剧院演出，就可能失去信心，失去进取精神。所以，在我们观剧时，对精彩的表演，要经常报以热烈的掌声，表达对演员的尊重和激励。演出结束时，要起立站在原位，热烈鼓掌，感谢全体演职人员的艺术创造和辛勤劳动。

中途没有非常情况，不要离场，必须离开时，要等幕间，看电影不要在情节紧张、热烈时离场。离座时，要轻声地说“对不起”、“劳驾”、“借光”等，压低姿势，轻步退场。

演出将结束时，不要提前起立退场，这会导致全场混乱，对演员十分不礼貌。散场时要慢慢依次退出，不要前挤后拥。

五、看球礼仪

球赛是一种竞争激烈的体育活动，比赛过程中高潮迭起的场面，揪着每一个观众的心，球员们高超的技艺，教练员临场的斗志，给观众带来满足和享受，运动员勇敢顽强的斗志和良好的体育作风，使观众从中受到鼓舞和教育。看球是一种健康有益的活动。

（一）入场

观看球赛虽不像到剧场那样刻意修饰仪表，但也应当服装整洁。穿背心、三角裤是不适宜的。入场应先排队购票，有秩序地进场，如果迟到，应当尽量不影响其他观众。从别人身前经过要礼貌地请他“借光”。碰着他了，说声“对不起”。

（二）观看

入座后，要遵守赛场秩序，不抽烟，不吃带皮带核的食物，不乱扔纸屑杂物。观看比赛要对双方的精彩表演加油叫好，适时恰当地叫好声可以使运动员受到鼓舞，发挥更好的水平。叫好加油声要适度，疯狂的叫喊，使人感到刺耳，显得粗俗。运动员失手或裁判员误判了，不要起哄、吹口哨，更不应该喊叫带污辱性的语言。

对领先一方的精彩表演，要以热烈的掌声给以激励，使他们发挥得更好。落后的一方，一时情绪调动不起来，动作迟缓，反应呆板，原有水平发挥不出来，

这时更需要观众给他们加油鼓励。热情洋溢的啦啦声，会使他们清醒头脑、振奋精神，很快进入良好的竞技状态，赛出自己的风格，使比赛更激烈、更精彩，观众获得更大的满足。相反，如果对落后一方嘲笑奚落，“嘘”声不止，更会使他们一蹶不振，看这样的比赛便不会得到什么享受。

看球赛是最容易调动人的情绪的。这时不大容易控制自己。但是这也是最能反映一个人的文明礼貌程度的时刻。具有高度道德修养的人，善于在这个时候冷静地控制自己，特别是在大型国际比赛场上，观众的表现反映着一个国家的文明状况。我们应当表现出“礼仪之邦”的风度，不要在球场上表现出有失国格、人格的行为，让人讥笑。

比赛结束，对双方的表演应报以热烈的掌声，表示谢意。自己一方胜了，不要得意忘形、手舞足蹈。自己一方败了，也不要埋怨球员、教练，不要冷嘲热讽，甚至出言不逊。

（三）退场

比赛结束离开座位时，不要争先恐后，特别是在人流涌向出口时，更不要向前拥挤，应随着人流缓缓而出。出场后不要围观运动员，运动员的车辆从身旁通过时，要让开通路，为表示友好可以招手致意。

六、探望病人

探望、慰问病人是一种礼节行为，由于情况特殊，所以更需要注意方式方法，交谈得当会使病人心神快慰，消除忧虑，有利于早日恢复健康；稍有不当，哪怕一句话、一个眼神，也会给病人带来不良影响。

（一）探视前

到医院探视病人以前，要做一些准备，可向其家属友人了解一下病人的病情和心情、饮食和休息情况，以及家里的情况等，以便到病房后，有针对性地做些安慰。去时可以带些病人需要的东西，如书籍、食品、鲜花等，了解医院允许探视的时间，去医院时，换上清洁的服装，女士这时不应该浓妆艳抹，服装也不应鲜艳夺目。

（二）探望

进医院，要遵守医院规定，按时间要求入内和离开。

进病房要先轻轻敲一下门，或轻轻开门进去。到病床前，先把礼物放下，见到病人，要同平常一样自然、平静、面带微笑，主动上前握手，不宜握手时，可探身表示慰问。见到病人治疗用的针头、皮管、纱布、绷带要表现出平静的样子，切不可表现出惊讶的神态，不然病人会增加精神压力。然后坐在病人身旁或拿一个椅子坐下。

坐下后，要亲切地目视病人，先问一声“今天好些

了吧？”或“今天精神好多了”，然后再关切地询问病人的病情和治疗情况。交谈中，要让病人介绍情况，自己不要滔滔不绝地唠叨。多讲些慰问、开导和鼓励的话，用乐观向上的语言给病人以精神上的鼓励，不要提及刺激病人的话题，多讲些愉快的事，使病人得到宽慰和快乐。要帮助病人增强战胜疾病的信心，积极配合医生治疗，不要再为工作、家事操心，安心治疗。

（三）告辞

探望病人的时间不宜过长，10分钟左右即可起身告辞，问一下病人有什么需要帮助的，有什么事要帮办理的。离开前再嘱咐病人安心治疗，表示过两天再来看望。

显然，如果是危重病人，则不应作交谈，只是探视，简单而深情地安慰、鼓励，再向病人的亲属致意以后就可告辞，不便当着病人的面交谈的，可在其亲属送到门外时再谈，以免引起病人疑虑，加重病情。

七、乘机礼仪

现在，因公出差，旅游外出，飞机已经成为普遍的交通工具。所以有必要知道一些乘坐航空班机的礼仪。

当你在办理一道道登机手续时，都会有工作人员热情地向你问候，这时你应当及时礼貌地回应一声，或点头致意，不要不言不语、毫无反应，并且要及时主动地给予配合，不要显出不耐烦的神态。万一发生

了误会、问题，应当冷静的陈述道理，说明情况；不要使矛盾激化。必要时，可以找其领导出面解决。登机后，要对号入座。不要在通道上停留，尽快入座。把自己随身携带的小件物品，整齐地放到行李架内，即使架内空位较多，也不要让自己的行李占过多的位置，应当想到给其他乘客留出尽可能多的空位。如果行李架内已经放满了，可以请空中小姐帮助解决。在空中小姐介绍安全知识时，要注意听，并且按照要求做好。飞行中，没事不要在机内走动。服务人员送来报刊杂志、食物饮料时，要及时接住，道声“谢谢”。机内的食物饮品要根据自己的情况点要，不要造成浪费。不要把废纸杂物乱扔、乱放。更不要在机内抽烟。机内与人交谈要压低声音，不要打闹嬉笑。要去卫生间，先看指示灯，尽可能少地在通道上停留。出入座位时，要向受影响的人说一声“劳驾”、“借光”、“对不起”、“谢谢”。飞机开始降落时，不要忙着站起来。飞机停稳后再取行李，随队而行。不要往前挤，也不要慢慢腾腾，影响别人。下飞机前，别忘记礼貌地向机务人员道声“再见”、“谢谢”。

八、餐馆礼仪

餐馆是公众场合，人来人往非常频繁，所以，要特别注意自己的公众形象。

到餐馆去，或宴请朋友，或家庭小聚，或临时用

餐，要衣着整齐、得体。不论何时都不要只穿背心、裤头或敞胸露怀进入餐馆。遇到熟人打招呼，不要大呼小叫，拍拍打打。应当走到他的身边，进行交谈。

如果没有预订位置，要请服务人员帮助安排。暂时没有位置时，应当耐心等待。确实不能久等的，可以和服务人员讲明情况，仍不可以时，宁可换个饭店，也不要发生口角。进入饭店，如有座位，应当尽快入坐，以免影响他人。不要哄抢位置，不要多占位置。小件物品可以随身携带或放在桌边，如有空位，可以暂时放在凳子上，有人没有位置时，要主动把自己的物品拿起，给别人腾让位置。

要尊重服务人员的人格和劳动。对服务人员要以配合，不要颐指气使，不随意把人呼来唤去，不提过分要求。如果出现问题，应当平静地说明情况，讲清道理。不要激动，不要暴躁。实在讲不通时，应请他们的领导来协调解决。

入座时要礼让，不要旁若无人，自己一屁股先坐下。要主动和人打招呼、问好，要尽快地选择与自己身份相当的位置坐下。在就餐时，交谈的声音不要过高，更不要大声喧闹。如果有酒助兴，也需要顾及他人和注意个人形象。不要动作张扬，不要嘻笑打闹，更不能酗酒闹事。否则，搞得丢人现眼，让同行的人也尴尬难堪。鸡骨鱼刺吐到小盘里，不要把餐巾纸乱

扔，保持餐厅的卫生。

用完餐后，要及时结账，及时离开，给后来的人让出位置。不要再无休止地说个没完没了。离开时不要忘记和服务人员说声“谢谢”、“辛苦了”、“再见”。通过其他席位时，要轻捷、肃静。不要交头接耳，慢慢腾腾，甚至大声吆喝、前呼后拥。始终保持一种稳重、平和、文雅、自信的风度。

九、拍照礼仪

外出旅游、出差，节假日到公园游玩，总喜欢拍几张照片留作美好纪念。这时的心境一定是充满愉悦和欢乐，但是不要忘记遵守这里的规定和社会公德。

拍照时，要先注意这里有没有关于拍照的规定事项，是否允许拍照。一般在边境口岸、机场、博物馆等地，都会有关于拍照的注意事项。这时要按照这里的规定，让拍则拍，不让拍则不拍。不要偷拍、强拍，结果造成不愉快。为古文物、古字画拍照，不要使用闪光灯，避免造成损害。在公共场地拍照，不要破坏公物。如：不要踏入草坪，不要攀折树枝，不要摘花薷草，不要攀登雕塑作品等。拍照时，还要顾及其他游人，不要争抢，不要妨碍别人，不要影响交通。注意安全，防止事故。不要把胶卷盒和其它废弃物随意乱扔。喜欢带小孩的，不要让小孩随地大小便，不要让小孩到处乱跑。

十、排队礼仪

排队是一个民族文明程度最明显的表现之一。在公共场合，不管有没有明文规定或是他人监督，都应该主动排队。

遵守公共秩序是每个人的义务，所以批评、制止不守秩序的人也是在帮助维护公共秩序，不要觉得不好意思，如果大家都肯出来说一句公道话，不守秩序的人逐渐就没有市场了。因此，你完全可以理直气壮地说：“请别插队，大家都在排队呢。”

在特殊场合，排队需要注意的礼仪有：

（一）医院

排队时不要大声喧哗，不要偷窥他人的处方或化验单，更不要随意询问陌生人的病情，或者站在诊室门口倾听、观看别人的检查诊断。

（二）银行

在银行办理相关业务时，应按照银行划定的区域按顺序排队。在前面的人临近窗口办理个人业务时，后者应主动远离，在1米线后等待。窥视、越步上前询问或未等前面的人办完就争抢办理业务，都是非常不礼貌的行为。在排队时，个人物品应拿好，以免别人碰到造成不必要的误会。不要窥视和记录他人的账号和密码，也不要偷听他人与银行业务员的谈话内容。

（三）安检

不要拥挤和插队，不要偷窥他人的证件，提前拿出钥匙等随身携带的物品，登飞机前不要忘记关闭手机。

（四）洗手间

不论男女，在洗手间都有人占用的情况下，后来者必须排队等待，按先来后到依序排成一排，一旦有其中某一间空出来时，排在第一位的自然拥有优先使用权，这是国际通常的惯例，而不是各人排在某一间门外，以赌运气的方式等待。

排队时，尽量不要说话，即使熟悉的人也不要说。如果自己情况比较特殊，急于方便，也不要硬往前面挤，而是要征得其他人的同意，相信大家都会给予谅解的。

在飞机、轮船、游览车、火车等交通工具上，洗手间是男女共用的，男女一起排队是很正常的。这种情况下不必讲究“女士优先”。

儿童一般是可以和父亲或母亲一起使用洗手间的。但不成文的规定是，母亲可以带着小男孩一起上女厕，没有人会介意，而父亲则不可以带女孩上男厕。

（五）车站

等候公共汽车时应按顺序排队，遇到老幼或孕妇要谦让对方，让他们排到自己的前边。登车时不要拥挤占座，有秩序地礼让乘车。在机场、火车站等场所，等候出租车时应该到指定区域排队，招手上车，由于出租车也是按顺序前行，应选择等在前面的车辆，不

干扰出租车本身的等候顺序。

（六）餐厅

排队等候需要有一定的耐心，不要插队，也不要敲击碗筷，给场所制造不安的气氛。排队时彼此的距离可稍近，但不要紧挨排在前面的人。

（七）面试

面试前需要按顺序进入考场，应在填写完相应材料后排队等候，不可未经允许就到考试场地张望，也尽量不要大声询问面试完毕的人，这都是不礼貌的行为。在排队时，不可高声喧哗或与他人交谈，但可轻声祝福前者应试成功，等叫到自己时再进入面试场地。

排队的礼仪在出国旅游、探访或学习的时候，一定要注意遵守。否则，会显得自身缺乏修养。如果遭到他人怒视或指责，就更不好了。

旅游观光礼仪

旅游是放松身心的活动，有人觉得离开家人、师长、领导的视野，似乎可以摆脱约束，为所欲为了，实际上，越是在相对自由的场合，越能检验人品教养，因此越要注意“慎独”自律。

（一）游览观光礼仪

1. 爱护旅游景点的一砖一瓦、一草一木

山川名胜和历史古迹是不可再生的宝贵的自然资源和文化遗产，应倍加珍惜。不可攀折花木，不得随意涂写刻画，不要触摸珍贵的文物展品，不能戏弄游览点的动物，在山林中还应注意防火。不要随地吐痰、乱扔烟头。不要采折花卉、践踏草地，不要在树木、建筑物上乱刻、乱画。不用树木为承重载体做各种运动，在照相时不要拉扯树木的花枝。

2. 维护环境整洁

游客在旅游观光时，都有维护环境整洁的责任与义务。在需要静谧观赏的地方，不要随意大声喧哗、嬉笑打闹。在外野餐之后，一定要将垃圾收拾干净，集中丢弃在垃圾箱或垃圾点，不可信手丢弃，更不要随地便溺。不污染景点内的水资源，尽量保持水域的环境卫生。

3. 以礼相待，主动谦让

旅游途中，如走在狭窄的曲径、小桥、山洞时，要主动给老弱妇孺让道，不争先抢行。如果不小心冒犯了他人，应及时致歉，不要与之发生纠纷；如果你是随团队旅游，一定要听从导游的安排，应征得导游同意方可离队；在自由游览时不可玩得忘乎所以而错过归队时间，让全队人为你担心、等待。

4. 遵守公共秩序

不要独自前往禁行之处“探险”。遇到购票或观看

某景点的人较多时，要自觉排队，不要前拥后挤，制造混乱。

5. 注意个人形象，不伤风化

游山玩水时服饰要舒适自然，运动装、休闲装皆可，但不要赤身露体，有碍观瞻；不要围观、尾随陌生人；年轻情侣、新婚夫妇结伴游玩，自然是亲密无间，但在大庭广众之下，过于亲昵的举动都是有失礼节的。所到之处要入乡随俗，尊重当地的风俗习惯和一些宗教戒规，否则可能会因小事而酿成大错。

6. 乘游览车的礼仪

要提前10分钟上车，不要迟到，以免让他人等候、耽误行程；年轻的游客尽量坐到车厢后面，把前几排座位让给老人和妇女儿童；观光车的第一排座一般都是留给领队导游的，游客尽量不要坐；车上的卫生间是供乘客特急需要时使用的，一般不要使用。

（二）国内旅游观光礼仪

中国公民国内旅游文明行为公约

1. 维护环境卫生。不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟。

2. 遵守公共秩序。不喧哗吵闹，排队遵守秩序，不并行挡道，不在公众场所高声交谈。

3. 保护生态环境。不踩踏绿地，不摘折花木和果实，不追捉、投打、乱喂动物。

4. 保护文物古迹。不在文物古迹上涂刻，不攀爬触摸文物，拍照摄像遵守规定。

5. 爱惜公共设施。不污损客房用品，不损坏公用设施，不贪占小便宜，节约用水用电，用餐不浪费。

6. 尊重别人权利。不强行和外宾合影，不对着别人打喷嚏，不长期占用公共设施，尊重服务人员的劳动，尊重各民族宗教习俗。

7. 讲究以礼待人。衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊；礼让老幼病残，礼让女士；不讲粗话。

8. 提倡健康娱乐。抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。

（三）国外旅游礼仪

中国公民出境旅游文明行为指南

中国公民，出境旅游，注重礼仪，保持尊严。

讲究卫生，爱护环境；衣着得体，请勿喧哗。

尊老爱幼，助人为乐；女士优先，礼貌谦让。

出行办事，遵守时间；排队有序，不越黄线。

文明住宿，不损用品；安静用餐，请勿浪费。

健康娱乐，有益身心；赌博色情，坚决拒绝。

参观旅游，遵守规定；习俗禁忌，切勿冒犯。

遇有疑难，咨询领馆；文明出行，一路平安。

为了避免避免中国人出境时的不文明行为，中国人在国外应该注意以下细节。

1. 衣

常见到许多中国人在出国旅游时，西服笔挺，打上领带，身着硬底皮鞋，这种穿着显得太正式了，完全用不着。在国外，白领员工上班时以及正式会议、商谈等场合一般必须穿正规西服、打领带，但他们在正式场合以外绝不穿西装打领带。尤其是外出旅游时，都穿休闲服装，着软底鞋。西装革履是中国旅游者的“一大奇观”，这样穿着，自己感觉不到舒适随意，硬底鞋也不便于行走。

2. 食

出国旅游，经常会遇到吃自助餐，而且多为西餐。西餐一般是先上冷餐，包括蔬菜、色拉、香肠等，然后是汤，面包一般是预先放在旁边的盘子里，最后上主菜（肉、鱼、鸡等）。吃自助餐时应注意：取菜要按上述的顺序；每次取菜时，不要堆成满满一盘，最好分若干次去取，满满一盘会惹人笑话；每次取食要量力而行，不要剩下为好；不要拿吃完的空盘再去取菜。

3. 住

入住酒店时会有导游及地陪安排登记，不要争先恐后，更不要在酒店大堂内大声喧哗。一般三星以上的酒店会有服务生把行李送至房间，除了表示感谢外，还应给小费，一般可给1美元或折合成等值的当地

货币。客房内电视音量切不可太大，以免影响他人。有的中国旅客因此被人敲墙壁以示抗议，甚至到酒店管理部门投诉。还曾有中国游客在洗浴之后，光着上身，仅围一条浴巾而在走道内来回串门，酒店不得不出来警告。一些中国游客会把卫生间弄得一片狼藉。澳大利亚某城市曾在中国人旅行必经路线上的公共厕所内，用中文贴出告示，提醒注意保持公共卫生。

4. 行

发达国家的人民奉公守法意识很强。我们的出国旅游者往往不注意遵守交通法规。任意闯红灯，不走人行横道等情况屡有发生。很多国家规定，只要有人踩上斑马线，汽车必须停下来让行人先走，有的中国游客不了解这一规定，已经站到斑马线上，还做手势表示让汽车先走。

5. 其他

在英语国家，人们每天用得最多的词有三个：Thank you（谢谢）、Sorry（对不起）、Excuse me（请原谅）。例如在饭店，当服务员上菜或做其他服务时，要说谢谢。在国外走路有时不小心碰了别人，对方往往首先说“对不起”，而我们却吝于说这种抱歉的话。

向人问路或请求帮助，必须先说“请原谅”，否则有可能碰壁。此外，在美国，饭店员工工资非常低，全靠小费维持生活，因此在付餐费的同时，一定要给

小费，一般小费为餐费的15%左右。

宴会礼仪之酒礼仪

谈起喝酒，几乎所有的人都有过切身体会，“酒文化”也是一个既古老而又新鲜的话题。现代人在交际过程中，已经越来越多地发现了酒的作用。的确，酒作为一种交际媒介，迎宾送客、聚朋会友，彼此沟通、传递友情，发挥了独到的作用，所以，探索一下酒桌上的“奥妙”，有助于你求人交际的成功。

一、众欢同乐，切忌私语

大多数酒宴宾客都较多，所以应尽量多谈论一些大部分人能够参与的话题，这样才能得到多数人的认同。因为个人的兴趣爱好、知识面不同，所以话题尽量不要太偏，避免唯我独尊，天南海北，神侃无边，出现跑题现象，而忽略了众人。特别是尽量不要与人贴耳小声私语，给别人一种神秘感，往往会产生“就你俩好”的嫉妒心理，影响喝酒的效果。

二、瞄准宾主，把握大局

大多数酒宴都有一个主题，也就是喝酒的目的。赴宴时首先应环视一下各位的神态表情，分清主次，不要单纯地为了喝酒而喝酒，而失去交友的好机会，更不要让某些哗众取宠的酒徒搅乱东道主的意思。

三、语言得当，诙谐幽默

酒桌上可以显示出一个人的才华、常识、修养和交际风度，有时一句诙谐幽默的语言，会给客人留下很深的印象，使人无形中对你产生好感。所以，应该知道什么时候该说什么话，语言得当，诙谐幽默很关键。

四、劝酒适度，切莫强求

在酒桌上往往会遇到劝酒的现象，有的人总喜欢把酒场当战场，想方设法劝别人多喝几杯，认为不喝到量就是不实在。

“以酒论英雄”，对酒量大的人还可以，酒量小的就犯难了，有时过分地劝酒，会将原有的朋友感情完全破坏。

五、敬酒有序，主次分明

敬酒也是一门学问，一般情况下敬酒应以年龄大小、职位高低、宾主身份为序，敬酒前一定要充分考虑好敬酒的顺序，分明主次。即使与不熟悉的人在一起喝酒，也要先打听一下身份或是留意别人如何称呼，这一点心中要有数，避免出现尴尬或伤感情的局面。

敬酒时一定要把握好敬酒的顺序，有求于在席上的某位客人时，对他自然要倍加恭敬。但是要注意，如果在场有更高身份或年长的人，则不应只对能帮你忙的人毕恭毕敬，也要先给尊者长者敬酒，不然会使大家都很难为情。

六、察言观色，了解人心

要想在酒桌上得到大家的赞赏，就必须学会察言观色。因为与人交际，就要了解人心，左右逢源，才能扮演好酒桌上的角色。

七、锋芒渐射，稳坐泰山

酒席宴上要看清场合，正确估价自己的实力，不要太冲动，尽量保留一些酒力和说话的分寸，既不让别人小看自己又不要过分地表露自身，选择适当的机会，逐渐放射自己的锋芒，才能稳坐泰山，不致给别人产生“就这点能力”的想法，使大家不敢低估你的实力。

西餐的礼仪

西餐总是让人联想到烛光、钢琴、红酒、牛扒、沙拉、忌廉汤和醇香的咖啡、WAITER 或 WAITRESS 的微笑……热爱西餐的人，也许热爱的并不是如我们平常热爱中餐一样，热爱食物的色香味，而是因为热爱吃西餐的感觉，那种能深深触动心灵的感觉。但是，西餐是一种文化的沉淀，从入座、点餐到用餐程序都有一套西方人的礼仪，掌握礼仪是用餐前的关键。

一、酒店的预约

在西方，去饭店吃饭一般都要事先预约，在预约时，有几点要特别注意说清楚，首先要说明人数和时

间，其次要表明是否要吸烟区或视野良好的座位。如果是生日或其他特别的日子，可以告知宴会的目的和预算。在预定时间到达，是基本的礼貌。再昂贵的休闲服，也不能随意穿着。

餐厅吃饭时穿着得体是欧美人的常识。去高档的餐厅，男士要穿着整洁，女士要穿套装和有跟的鞋子。如果指定穿正式服装的话，男士必须打领带，进入餐厅时，男士应先开门，请女士进入，应请女士走在前面。入座、餐点端来时，都应让女士优先。特别是团体活动，更别忘了让女士们走在前面。

二、入座有讲究

最得体的入座方式是从左侧入座。当椅子被拉开后，身体在几乎要碰到桌子的距离站直，领位者会把椅子推进来，腿碰到后面的椅子时，就可以坐下来了。用餐时，上臂和背部要靠到椅背，腹部和桌子保持约一个拳头的距离。两脚交叉的坐姿最好避免。

三、座次的安排

（一）餐厅座次安排

西餐座次安排和中餐有很大不同。

情况不同，座次也有不同的：

西餐一般都使用长桌。

如果男女二人同去餐厅，男士应请女士坐在自己的右边，还得注意不可让她坐在人来人往的过道边。

若只有一个靠墙的位置，应请女士就座，男士坐在她的对面。

如果是两对夫妻就餐，夫人们应坐在靠墙的位置上，先生则坐在各自夫人的对面。

如果两位男士陪同一位女士进餐，女士应坐在两位男士的中间。

如果两位同性进餐，那么靠墙的位置应让给其中的年长者。

西餐还有个规矩，即是：每个人入座或离座，均应从座椅的左侧进出。

（二）宴会座次安排

举行正式宴会时，座席排列按国际惯例：桌次的高低依距离主桌位置的远近而右高左低，桌次多时应摆上桌次牌。同一桌上席位的高低也是依距离主人座位的远近而定。西方习俗是男女交叉安排，即使是夫妻也是如此，以女主人的座位为准，主宾坐在女主人的右上方，主宾夫人坐在男主人的右上方。礼宾次序是排定座位的主要依据，同时也要考虑客人之间的关系，适当照顾一些特殊情况。译员一般坐在主宾的右侧。

四、上菜的次序

正式的全套西餐上菜顺序是：前菜和汤、鱼、水果、肉类、乳酪、甜点和咖啡、水果，还有餐前酒和餐酒。

没有必要全部都点，点太多却吃不完反而失礼。稍有水准的餐厅都欢迎只点前菜、主菜和甜点的客人。前菜、主菜（鱼或肉择其一）加甜点是最恰当的组合。点菜并不是由前菜开始点，而是先选一样最想吃的肉类，再配上适合主菜的汤。

五、点酒的学问

在高级餐厅里，会有精于品酒的调酒师拿酒单来。对酒不太了解的人，最好告诉他自己挑选的菜色、预算、喜爱的酒类口味，请调酒师帮忙挑选。主菜若是肉类应搭配红酒，鱼类则搭配白酒。上菜之前，不妨来杯香槟、雪利酒或吉尔酒等较淡的酒。

六、餐巾的使用

点完菜后，在前菜送来前的这段时间把餐巾打开，往内摺三分之一，让三分之二平铺在腿上，盖住膝盖以上的双腿部分。最好不要把餐巾塞入领口。

七、刀叉的使用

英美人的饮食习惯不一样。吃肉菜时，英国人左手拿叉，叉尖朝下，把肉扎起来，送入口中，如果是烧烂的蔬菜，就用餐刀把菜拨到餐叉上，送入口中。美国人用同样的方法切肉，然后右手放下餐刀，换用餐叉，叉尖朝上，插到肉的下面，不用餐刀，把肉铲起来，送入口中，吃烧烂的蔬菜也是这样铲起来吃。

饭应以正面叉腹而非叉子背面舀起，这样可以比

较容易食用，而且也较优雅自然。当盘子内的细碎食物聚集时，可利用刀子挡着，再以叉子靠近舀起。利用汤匙代替刀子也是可以的。以叉子将料理聚集到汤匙上，再以汤匙将食物送入口中。调味酱用汤匙与一般汤匙的用法是一样的。应利用叉子将料理推到调味酱汤匙上食用，而非以叉子叉住料理再将调味酱用汤匙淋上酱料，因为后者是违反礼节的。

八、刀叉摆放的语言

在吃西餐的时候大多数情况下你不需要多费口舌的，在桌子上进餐时的一举一动就告诉服务人员你的意图，受过训练的服务员会按照你的愿望去为你服务，去满足你的要求，这就是“刀叉语言”。

刀叉的摆置方式传达出“用餐中”或是“结束用餐”之讯息。用餐结束后，可将叉子的下面向上，刀子的刀刃侧向内与叉子并拢，平行放置于餐盘上。在宴会中，每吃一道菜用一副刀叉，对摆在面前的刀叉，是从外侧依次向内取用，因为刀叉摆放的顺序正是每道菜上桌的顺序。刀叉用完了，上菜也结束了。中途需是谈话或休息时，应该将刀叉呈八字形平架在盘子两边，或者可以拿着刀叉，无须放下，但若需是作手势时，就应放下刀叉，千万不可手执刀叉在空中挥舞摇晃。应当注意，不管任何时候，都不可将刀叉的一端放在盘上，另一端放在桌上。

盘子已空，但你还想用餐，把刀叉分开放，大约呈八字形，那么服务员会再给你添加饭菜。注意：只有在准许添加饭菜的宴会上或在食用有可能添加的那道菜时才适用。如果每道菜只有一盘的话，你没有必要把餐具放成这个样子。

九、进餐礼仪

进餐时，除用刀、叉、匙取送食物外，有时还可用手取。如吃鸡、龙虾时，经主人示意，可以手撕着吃。吃饼干、薯片或小粒水果，可以手取食。面包则一律手取，注意取自己左手前面的，不可取错。取面包时，左手拿取，右手撕开，再把奶油涂上去，一小块一小块撕着吃。不可用面包蘸汤吃，也不可一整块咬着吃。

喝汤时，切不可用汤盘就口，必须用汤匙舀着喝。姿势是：用左手扶着盘沿，右手用匙舀，不可端盘喝汤，不要发出吱吱的声响，也不可频率太快。如果汤太烫时，应待其自然降温后再喝。

吃肉或鱼的时候，要特别小心。用叉按好后，慢慢用刀切，切好后用叉子进食，千万不可用叉子将其整个叉起来，送到嘴里去咬。这类菜盘里一般有些生菜，往往是用于点缀和增加食欲的，吃不吃由你，不要为了面子强吃下去。

餐桌上的佐料通常已经备好，放在桌上。如果距

离太远，可以麻烦一下别人帮忙拿一下，不能自己站起来伸手去拿，这是很难看的。

吃西餐时相互交谈是很正常的现象，但切不可大声喧哗，放声大笑，也不可抽烟，尤其在吃东西时应细嚼慢咽，嘴里不要发出很大的声响，更不能把刀叉伸进嘴里。至于拿着刀叉作手势在别人面前挥舞，更是失礼和缺乏修养的行为。吃西餐还应注意坐姿。坐姿要正，身体要直，脊背不可紧靠椅背，一般坐于座椅的四分之三即可。不可伸腿，不能翘起二郎腿，也不要将胳膊肘放到桌面上。

十、如何吃水果

在宴席上吃苹果、梨时，要用手拿取苹果或梨，放在盘里。你可以用螺旋式将其削皮。如果说样做很难的话，就将水果放在盘上，先切成两半，再去核切块，然后用叉或水果刀食用。如果场合更加随便点的话，你可以用手拿着吃。

十一、装饰配料吃法

当装饰配料上到你面前时，用餐匙取一部分放到自己的黄油盘里。如果没有黄油盘，就放在自己的主食盘里。永远不要把装饰配料直接放入口中。如果你想在上面加盐，就在盘中配料旁边撒一点。用手拿着配料蘸着吃。橄榄吃进嘴里时，把核先吐进凹紧的手中，再放入盘子里。腌泡菜配三明治吃时用手拿，配

肉吃时用刀和叉。莳萝、欧芹和水芹作为餐食的一部分是要用叉食用的。它们也可以用手拿着吃，但如果上面盖有色拉配料或酱汁的话，就不要用手拿了。薄柠檬片是做装饰用的；柠檬角或柠檬半要挤出汁来。用叉轻轻地扎刺肉质，将汁挤入需要调味的食物中（有些饭店用乳酪布将柠檬半罩住，以防汁液四溅）。

十二、面包的吃法

先用两手撕成小块，再用左手拿来吃是原则。吃硬面包时，用手撕不但费力而且面包屑会掉满地，此时可用刀先切成两半，再用手撕成块来吃。避免像用锯子似的用刀切面包，而应先把刀刺入中央部分，往靠近自己身体的部分切下，再将面包转过来切断另一半。切时可用手将面包固定，避免发出声响。

十三、喝酒的讲究

酒类服务通常是由服务员负责将少量酒倒入酒杯中，让客人鉴别一不品质是否有误，只须把它当成一种形式，喝一小口并回答 GOOD。接着，侍者会来倒酒，这时，不要动手去拿酒杯，而应把酒杯放在桌上由侍者去倒。正确的握杯姿势是用手指握杯脚。为避免手的温度使酒温增高。应用大拇指、中指和食指握住杯脚，小指放在杯子的底台固定。喝酒时绝对不能吸着喝而是倾斜酒杯，像是将酒放在舌头上似的喝。轻轻摇动酒杯让酒与空气接触以增加酒味的醇香，但不要

猛烈摇晃杯子。此外，一饮而尽、边喝边透过酒杯看人、拿着酒杯边说话边喝酒、吃东西时喝酒、口红印在酒杯沿上等，都是失礼的行为。不要用手指擦杯沿上的口红印，用面巾纸擦较好。自己倒酒时，不要把酒杯斟得太满，也不要和别人劝酒（这些都不同于中餐）。干杯时，即使不喝，也应将酒杯在嘴唇边碰一下，以示礼貌。

有人曾将一次礼貌的饮酒程序做了总结：首先，举起酒杯，双目平视，欣赏色彩；其次，稍微端近，轻闻酒香；然后，小啜一口；第四，慢慢品尝；最后，赞美酒好、酒香。总之，西餐既重礼仪，又讲规矩，只有认真掌握好，才能在就餐时表现得温文尔雅，颇具风度。

国际礼仪

一、询问禁忌

在国外，每个人都有其隐私不让别人知道，在与之交往、接触时不要问其政治信仰、财产、婚姻、家庭情况，特别是不要问男人工资收入多少，妇女年龄多大、婚否等。甚至家里的家具值多少钱都不能问。外国人认为这些纯属他个人的事情，无需别人知道。中国人遇到老年人常问：“您老高寿？”遇到青年人常

问“多大了？”“结婚没有？”“你到哪里去？”“吃饭没有？”等诸如此类问题，并认为这是礼貌用语，但外国人认为这样问很粗鲁，他们不喜欢别人过问他们的个人生活。如果要问，也要说“我可以问吗？”由对方决定是否告诉你。

二、行为禁忌

泰国、印度和中东一些国家认为左手是不清洁的，是洗澡和上厕所用的，若用左手递送食物和礼品，则被认为是不礼貌的。泰国人重视头部而轻视双脚，如果谁用手触摸泰国人不论大人还是小孩的头部，都会被认为是一种失礼的行为而引起纠纷。泰国人的脚是不能用以开门、指东西。泰国人睡觉时不能面向西方。泰国人死后用红笔将死者的名字写在棺材上，故泰国人通常不用红笔写字，更不能用红笔签名，红笔被认为是不吉利的。伊斯兰教国家妇女见面时不能握手，更不能拥抱、接吻。在外国人面前挖耳朵、挖鼻孔、搓泥垢、脱鞋纳凉都是不礼貌的行为。中国人的习惯是“摇头不算点头算”，但在保加利亚、斯里兰卡和印度等国，则恰好相反，而是“点头不算摇头算”。并且和尚不同妇女同乘一部电梯上下楼。

三、基本要求

国际交往中的基本要求即基本礼仪包括五方面的内容：

（一）讲究仪表与衣帽整洁，面、手、衣、履要洁净。男子的头发、胡须不宜过长，应修剪整齐。指甲要经常修剪，一般与指尖等长，不留污垢，保持手部清洁，若手部有疾症或疤痕要戴手套。衣着要整洁笔挺，不能有褶皱，钮扣均应整齐，裤扣不能在室外或公共场合整理。衬衣一般为白色、硬领，袖与下摆不长于外套，且下摆要放入裤内。要按交际场所或交际需要着装，礼服、领带或领花应结好，佩带端正，并备洁净手绢与梳子。皮鞋应擦亮。不得在人前做不雅的小动作，如刷牙、挖鼻孔、掏耳朵、剪指甲、搔痒等等。

（二）举止大方得体、态度和蔼端庄，精神饱满自然，言行检点。站、坐、走都要符合常规，略严肃些，因为任何失礼或不合礼仪的言行都会被视为有失体面。

（三）说话客气，注意身份。说话时神情矜持和和蔼，面带微笑，对萍水相逢之人不要轻易开口，应在有人介绍后方可交谈，随便与人攀谈也被视为有失体面。

（四）遵守公共秩序，不打搅、影响别人，尊重别人。不随意指责别人，不给别人造成麻烦或不便。发议论与指责别人会被认为缺乏教养。

（五）守约遵时。与人约会不能失约，不能超时。

失约超时是很不礼貌的行为。承诺别人的事情不能遗忘，必须讲“信用”，按时做好。失信或失约有损自己的人格，是很丢面子的事情。

四、礼貌用语

礼貌用语是礼仪的表现形式，能传达爱心与礼节，使说话人更被人敬重。现在，我国正在提倡的礼貌用语十个字：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。在国际交往中，使用频率极高的也是这八个字的礼仪语言：

（一）“请”

几乎任何需要麻烦他人的事情，都应该说“请”。例如，如果你有疑难需人指点，你应向他人说：“我想请教一个问题”；在另一种情况下，你可以说：“请顺便帮我发一封信好吗？”在商店里买东西，你应当对营业员说：“请拿这枝笔给我看看”；你要问路，一定要以“请问”开头。“请”也是人际交往中尊重对方的礼节用语。当你开门迎接来宾时应说：“请进”。客人走进房间应示意“请坐”。客人坐定后应说：“请问，你喜欢喝点什么饮料？”饮料备好后应对客人说：“请饮用。”

（二）“谢谢”

西方通行的礼节是：只要别人为你做了什么，都应该说声“谢谢”，包括家人或关系亲密的朋友。行走

时别人为你让路，必须说“谢谢”。在商店里买东西，要对售货员说“谢谢”。在某些特定交往场合，常常是交往的双方都互说“谢谢”。当你对别人说“谢谢”两个字时，就意味着你已充分认识到别人为你提供的帮助。而忽略这一点，则是非常失礼的行为。

（三）“对不起”

西方人的习惯是：凡是不小心妨碍或干扰了别人，都要说“对不起”。如在公共场所无意中碰了人，就要说“对不起”；当你需要打断别人的谈话时应该说：“对不起，请允许我打断一下好吗？”与别人共用餐时，无意中咳嗽一声或打个饱嗝，要说声“对不起”；与客人一起聚会时，临时需要离座一下，也应说“对不起”。否则别人会认为此人缺乏教养。

（四）“再见”

“再见”不仅是同事、家人之间相互告辞时的礼貌用语，在西方社会也是陌生人之间接触后互相告辞时的礼貌用语。最常见的情况是在商店里，售货员与顾客交易后，相互说“再见”。乘坐出租车，司机与乘客结帐后，也相互说“再见”，这是很平常的礼节。

五、尊重隐私

西方国家很尊重每个人的“隐私权”。所谓隐私权是指个人私生活不受他人干扰、窥视的权益。在国际交往中，尊重隐私也是重要的规范。

（一）尊重隐私，要坚持以个人为交往对象的礼仪原则。如：你给一家人中的某个人帮了忙或送了一份礼物，这行为本身也仅是对某个人而方才有意义，除受惠人会表示感谢，其他家人一般不会因此而致谢，这是很正常的。

（二）尊重隐私，不能侵犯属于个人的空间与领域。一家人同住一栋房子里，各自的房间便是各个成员自己的天地，不敲门，未经允许，便不能突然闯入。拜访他人家庭、前往他人家庭、前往他人办公室洽谈，都须预先约定。

（三）尊重隐私，在交谈中应回避涉及个人隐私的任何话题。具体来说，就是要做到“五不问”：一不问年龄；二不问婚否；三不问去向；四不问收入；五不问地址。

六、女士第一

“Ladies first”即女士第一或女士优先，这是国际礼仪中很重要的原则。女士优先的核心是要求男士在任何场合、任何情况下，都要从行动上从各个方面尊重、照顾、帮助、保护妇女。在社交场合遵从女士第一的原则，可以显示男子气质与绅士风度。男女同行时，男士应走靠外的一侧。不能并行时，男士应让女士先行一步。但在开门、下车、上楼或进无人领路的场所、遇到障碍和危险时，男士就走在女士前面。

乘坐计程车或其他轿车时，应让女士先上车；下车一般是男士先下，然后照顾女士下车。

在门口、楼梯口、电梯口及通道走廊遇到女士，男士应侧身站立一旁，让其先行。在需要开门的场合，男士应为女士开门。

在社交聚会场合，男士看到女士进门，应起身以示礼貌；当客人见到男女主人时，应先与女主人打招呼。

就餐时，进入餐厅入座的顺序是，侍者引道，女士随后，男士“压阵”。一旦坐下，女士就不必再起身与别人打招呼，而男士则需起身与他人打招呼。点菜时，应先把菜单递给女士。女士在接受男士的礼让时，不能过分腼腆与羞怯，应面带笑容道谢。

七、不卑不亢

国际交往中人与人、国家与国家之间应是平等的关系，中国人与外国人交往时不卑不亢，这也是国际礼仪的重要原则。国际礼仪中的不卑不亢原则，最要紧的是保持人格平等，因为“卑”和“亢”都是置对方或置自身于不平等位置上的交往态度。“卑”有损自身人格甚至国格；“亢”则显得虚张声势，也有伤对方的自尊。要做到“不卑不亢”，应注意：

（一）不能对对方有金钱与物质利益上的希望和企图

“心底无私天地宽”，只要把握住这一点，双方的

人格就是平等的了。我方无所企求而心胸坦然，对方无需戒备则轻松自如，这样的交往自然分不出尊卑。如果一味希望对方担保子女出国或获得其他物质上的好处等，就很难坚持此项原则。

（二）要有为国家和民族争气的精神

这种精神在涉外谈判中尤为重要。如：我国一代表团出访某国谈判合资项目，对方以其设备先进优势，向我方漫天要价，谈判一度陷入僵局。后来，我方领导在一次聚会演讲时若有所指地说：“中国是个文明古国，我们的祖先早在 1000 多年前，就将四大发明的生产技术无条件地贡献给了人类，而他们的后代子孙从未埋怨过他们不要专利是愚蠢的。相反，却盛赞祖先为推进世界科学技术的进步作出了杰出的贡献。现在，中国在与各国的经济合作中，并不要求各国无条件地让出专利权，只要价格合理，我们一个钱也不少给。”这篇不卑不亢的精彩演讲，博得与会者的赞誉，促使对方在以后的谈判中自愿降低专利费，双方很快达成协议。

（三）实事求是，不过谦，不说过头话

以宴请为例，中国人请客，即使是相当丰盛的一桌，主人也会对客人说：“今天没什么特别的菜好招待，请随便吃点。”西方人则相反，不管饭菜质量如何，主人都要自我夸赞：“这是本地最好的饭店”“这是我的

拿手好菜”，目的在于表示诚意。同样，中国人到别人家做客都过分客气，主人问客人是否再添点饭，客人说不用不用，实际上也许并未吃饱。西方人作为宾客赴宴，说不吃不喝时则是真的，绝不客气。所以，在国际交往中，客气与谦虚都不能过分。

八、入乡随俗

入乡随俗，是国际交往中一条很重要的礼仪原则。出国或在国内接触外宾，都要遵循他们的风俗习惯与礼节，以缩小交往时出现的文化差距与减少相互间的观念冲突。因此，每到一个国家或接待来自某一国的客人，都要事先了解该国的礼俗，即使相当熟悉的友人，也应注意基本礼仪。因为不同国家的社会制度各异，文化习俗有别，思维方式与理解角度也往往差别较大，在交往中应相互尊重，谨慎从事，不能不拘小节或超过限度。如美国人有三大忌：一是忌有人问他的年龄；二是忌问他所买东西的价钱；三是忌在见面时说：“你长胖了。”这是因为：前两忌都是个人私事，不喜欢他人干涉，后一忌是美国有“瘦富胖穷”的观念。

道德规范篇

公民道德基本规范

爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

社会公德主要规范

文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法。

职业道德主要规范

爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

家庭美德主要规范

尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结。

日常文明礼貌用语

与人相见说“您好”，问人姓氏说“贵姓”。

问人住址说“府上”，仰慕已久说“久仰”。

长期未见说“久违”，求人帮忙说“劳驾”。

向人询问说“请问”，请人协助说“费心”。
请人解答说“请教”，求人办事说“拜托”。
麻烦别人说“打扰”，求人方便说“借光”。
请改文章说“斧正”，接受好意说“领情”。
求人指点说“赐教”，得人帮助说“谢谢”。
祝人健康说“保重”，向人祝贺说“恭喜”。
老人年龄说“高寿”，身体不适说“欠安”。
看望别人说“拜访”，请人接受说“笑纳”。
送人照片说“惠存”，欢迎购买说“惠顾”。
希望照顾说“关照”，赞人见解说“高见”。
归还物品说“奉还”，请人赴约说“赏光”。
对方来信说“惠书”，自己住家说“寒舍”。
需要考虑说“斟酌”，无法满足说“抱歉”。
请人谅解说“包涵”，言行不妥“对不起”。
慰问他人说“辛苦”，迎接客人说“欢迎”。
宾客来到说“光临”，等候别人说“恭候”。
没能迎接说“失迎”，客人入座说“请坐”。
陪伴朋友说“奉陪”，临分别时说“再见”。
中途先走说“失陪”，请人勿送说“留步”。
送人远行说“平安”。

文明礼貌“十字”用语

您好、请、谢谢、对不起、再见。

高等学校教师职业道德规范

爱国守法、敬业爱生、教书育人、严谨治学、服务社会、为人师表。

中小学教师职业道德规范

爱国守法、爱岗敬业、关爱学生、教书育人、为人师表、终身学习。

全国青少年网络文明公约

要善于网上学习，不浏览不良信息。
要诚实友好交流，不辱骂欺诈他人。
要增强自护意识，不随意约会网友。
要维护网络安全，不破坏网络秩序。
要有益身心健康，不沉溺虚拟时空。
要树立良好榜样，不违反行为准则。

福州市民“十不”行为规范

- 一、不随地吐痰；
- 二、不乱扔果皮、纸屑；
- 三、不乱倒垃圾；
- 四、不破坏公物；
- 五、不损坏绿地；
- 六、不闯红灯；
- 七、不乱摆摊点；
- 八、不乱涂乱贴；
- 九、不在公共场所吸烟；
- 十、不说服务忌语。

附录：

礼仪名言

良好的礼貌是由微小的牺牲组成。

——爱默生

不学礼，无以立。

——孔子

凡人之所以贵于禽兽者，以有礼也。

——《晏子春秋》

在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。

——莎士比亚

无礼是无知的私生子。

——巴特勒

善气迎人，亲如弟兄；恶气迎人，害于戈兵。

——管仲

敬人者，人恒敬之；爱人者，人恒爱之。

——孟子

将不可骄，骄则失礼，失礼则人离，人离则众叛。

——诸葛亮

礼貌是有教养的人的第二个太阳。

——赫拉克利特

礼貌经常可以替代最高贵的情感。

——梅里美

没有礼貌的人，就像没有窗户的房屋。

——维吾尔族谚语

人有礼则安，无礼则危。

——《礼记》

博学于文，约之以礼。

——孔子

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，
心有礼则心泰。

——颜元

礼貌是儿童与青年所应该特别小心地养成习惯的
第一件大事。

——洛克

礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相
待的人们喜悦。

——孟德斯

礼貌周全不花钱，却比什么都值钱。

——西班牙·塞万提斯

生活里最重要的是有礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要。

——赫尔岑

人无礼不立，事无礼不成，国无礼不宁。

——荀卿

礼，天之经也，地之义也，民之行也。

——左丘明