



第四章 涉外礼仪





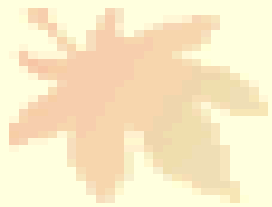
学习目标

- ◆ 1. 说出涉外礼仪的概念。
- ◆ 2. 阐述涉外礼仪的功能。
- ◆ 3. 阐述涉外礼仪的基本原则。
- ◆ 4. 能正确运用涉外礼仪的基本规范与外籍人士进行沟通与交流。



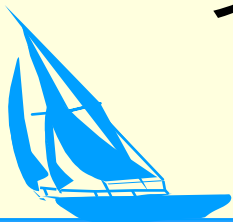
第一节 涉外礼仪 概述





涉外礼仪的概念

涉外礼仪：是指在长期的国际往来中，逐步形成了外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。





涉外礼仪的本质

- ◆ 涉外礼仪的本质特点是在交往中，如何维护国家的主权，体现国家尊严，而不是注重以什么样的形式进行交往。因此，凡是表达尊重、以示友好的行为和规范，都符合涉外礼仪的本质要求。





涉外礼仪的功能

- 1.可以体现个人修养和国家形象，感受人格、国格的尊严，增强自我尊严感
- 2.可以沟通各国人们之间的感情，促进友谊，避免隔阂，减少误会
- 3.有利于加强文化交流，促进世界文明





第二节 涉外礼仪的基本原则 和规范

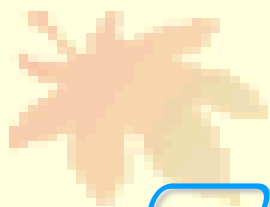




一、涉外礼仪的基本原则

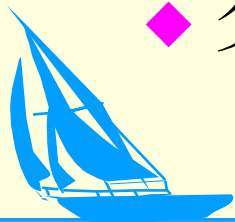
- ◆ 维护形象
- ◆ 以右为尊
- ◆ 求同存异
- ◆ 入乡随俗
- ◆ 信守约定
- ◆ 热情有度
- ◆ 女士优先
- ◆ 不必过谦
- ◆ 尊重隐私
- ◆ 不卑不亢





二、涉外礼仪的基本规范

- ◆ 见面礼仪
- ◆ 迎送礼仪
- ◆ 举止礼仪
- ◆ 馈赠礼仪
- ◆ 西餐礼仪
- ◆ 交往禁忌





(1) 见面礼仪

见面礼仪除了常见的

◆握手礼

◆点头礼

◆鞠躬礼

◆拱手礼

还包括



◆拥抱礼

◆亲吻礼

◆合十礼 等



拥抱礼

- ◆ 流行于欧美，用于表示庆祝、欢迎和感谢的一种礼仪。其方法是：双方相对而立，右臂向上，左臂向下；右手扶在对方左后肩，左手扶在对方右后腰，各自的头部及上身向左相互拥抱，然后再向右拥抱，最后再次向左拥抱。





合十礼

- ◆ 又称合掌礼，盛行于印度、尼泊尔等信奉佛教的国家。行礼时，两掌合拢于胸前，十指并拢向上，略向外倾斜，头略低，神情安详或面带微笑。

通常晚辈见到长辈、下级见到上级，都行合十礼以示恭敬。如果多方向我们致以此礼时，应以双手合十还礼。





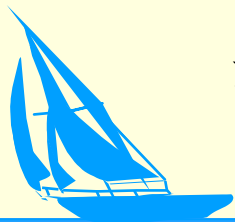
亲吻礼

包括：吻手礼和接吻礼

◆ ① 吻手礼



- ◆ 在英国、法国、波兰等欧洲国家最流行，男女相见时，如果女士先伸出右手做下垂式，男士则可双手捧起女士的手，在其指尖或手背上象征性地亲吻一下





亲吻礼

◆ ② 接吻礼

- ◆ 在西方、东欧等国家，热门通过亲吻表达感情。接吻一般分为三个部位：一是面颊；二是额头；三是嘴唇。长辈对晚辈一般是吻面颊，或者是额头；平辈、异性之间，宜轻。

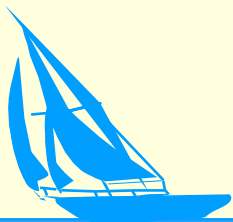




亲吻礼

注意

- ◆ 行亲吻礼时，要做到动作轻快，勿过重、过长，或出声；口腔清洁无异味，不要把唾沫弄在对方身上；年青者、地位低者，不要急于抢先施亲吻礼。只有情人或夫妻才嘴唇相吻。





2. 迎送礼仪

接到外籍患者住院的通知时，应先了解患者的基本情况，如姓名、性别、年龄、国籍、健康状况等。必要时，还需要了解其婚姻、政治倾向以及宗教信仰，以便有针对性地提供服务。患者入院时，责任护士应在病区门口迎接，护送患者进入病房，创造温馨的护理环境



2. 迎送礼仪

入院后，据习俗精心护理患者，为其制订合理饮食计划、卫生清洁及健康指导工作，同时提供心理护理。出院时，热情送别患者出院，待对方走后，自己才能离去






3. 举止礼仪

举止礼仪作为一种文化，反映出一个国家、民族的经济水平和文化素养。护理人员涉外活动中，应亲切、稳重大方，举止文明、优雅，自觉约束自我行为。

在相互交谈时，声音柔和适中，语言清晰；与外籍患者交流时，表情、手势不夸张，不出现禁忌手势。



4. 馈赠礼仪

- ◆ 1. 亚洲国家馈赠的讲究 ①形式重于内容；②崇尚礼尚往来；③讲究馈赠对象；④忌讳多。
 - ◆ 2. 西方国家馈赠的特点 ①实用的内容加漂亮的形式；②赠受双方喜欢共享礼品带来的愉悦；③讲究赠礼的时机；④赠礼的忌讳较少。
- 



5. 西餐礼仪

◆ (1) 餐桌座次礼仪

西餐座次：长桌摆放，男女主人分开而坐



5. 西餐礼仪

(2) 掌握“刀叉语言”



进食西餐时，**基本原则**：右手持刀或汤匙，左手拿叉

- ◆ 将刀头与叉尖相对，成八字形平架在盘子两边，意味着在用餐过程中暂时休息，还要继续吃

若刀叉合拢向下平行放在盘中，则表示停止进餐，可以把餐盘拿走。





5. 西餐礼仪


(3) 简餐礼仪

- ◆ 1) 餐间不整理仪表和仪容；不要乱挑、翻拣菜肴或直接以手取用食物，也不要用自己的餐具为别人夹菜、舀汤等；
- ◆ 2) 进食安静文雅，闭口咀嚼，吃东西不要发出声音，喝汤不要啜。刺、骨头不要直接外吐，用餐巾掩口轻放于盘内。嘴里含食物时不宜讲话，不要用餐具对着别人指点，或者敲打餐具。



5. 西餐礼仪

(4) 正确使用餐巾




点完菜后，在前菜送来前的这段时间把餐巾打开，往内折三分之一，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。



5. 西餐礼仪

(5) 喝汤的礼仪




不能吸着喝。先用汤匙由后往前将汤舀起，汤匙的底部放在下唇的位置将汤送入口中。上身略微前倾来喝



5. 西餐礼仪

(6) 吃面包的礼仪




先用两手撕成小块，再用左手拿来吃的原则。吃硬面包时，可用刀先切成两半，切时可用手将面包固定，避免发出声响。



5. 西餐礼仪

(7) 鱼的吃法

- 
- ◆ 鱼肉极嫩易碎，因此餐厅常不备餐刀而备专用的汤匙。首先用刀在鱼鳃附近刺一条直线，刀尖不要刺透，刺入一半即可。将鱼的上半身挑开后，从头开始，将刀叉在骨头下方，往鱼尾方向划开，把针骨剔掉并挪到盘子的一角。最后再把鱼尾切掉。由左至右面，边切边吃。



5. 西餐礼仪

(8) 吃蔬菜和沙拉的礼仪

- ◆ 芦笋，若要吃的芦笋菜中有汤汁，先切成小块，再用刀叉食物。玉米段插上牙签拿来吃。但较文雅的方式是将玉米竖起，右手持刀，左手持叉压住玉米，切下玉米后，用叉取食。青豆可用叉子先把它压扁，再用叉叉起来吃。
- ◆ 沙拉用叉子吃，如菜叶太大，可用刀在沙拉盘中切割，然后再用叉子吃。



5. 西餐礼仪

(9) 喝咖啡的礼仪

- ◆ 盛放咖啡的盘应当放在饮用者的正面或者右侧，杯耳应指向右方。坐着饮咖啡时，盘子放在桌上，右手拿着咖啡的杯耳饮用；站着饮咖啡时，左手轻轻托着咖啡碟，右手拿着咖啡的杯耳饮用。不宜满把握杯、大口吞咽，不要发出声响。添加咖啡时，不宜拿起咖啡碟中的杯子。



5. 西餐礼仪

(10) 吃肉类的礼仪

- ◆ 牛排要吃一块，切一块。右手拿刀，左手握叉。切牛排应由外向内侧切。切肉要大小适度，不要大块送入嘴里。猪排、羊肉，吃法与吃牛排同。烤鸡或炸鸭，在正式场合用刀叉吃。雏鸡、乳鸽等，用叉压住，刀割下腿肉和胸肉，不要去翻身。



5. 西餐礼仪

(11) 吃水果的礼仪

- ◆ 多汁的水果和西瓜，应用勺取食。粒状水果和葡萄，可用手抓来吃。香蕉可以用刀从中划开，将皮向两边剥开后，用刀切成小段吃。柑橘剥皮后，用手一片一片撕下来吃。草莓类多放于小盘中，用勺或叉取食。西餐在吃水果时，常上洗手钵，所盛的水中常撒花瓣一枚，供涮手用。但记住，只用来洗手指尖，切勿将整个手伸进去。因此，刚吃完水果的手，不宜用餐巾擦手，应先清洗手指，再用餐巾擦干。

6. 交往禁忌

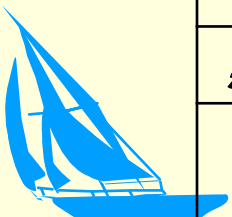


- ◆ 在国际交往中尊重各国家民族的民俗民风是不可小视的问题。下面我们谈谈在颜色、花卉、物品和举止等应该注意哪些问题...



颜色禁忌

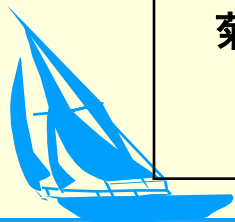
颜色	忌 讳
红色	泰国人禁忌用红色写名字，只能书写死者的名字；法国人认为红色象征危险、警告、恐怖、专横
绿色	日本人、巴西人认为绿色不是吉利的象征；英国人认为绿色象征阴暗
棕色	欧美人认为棕色是憎恶感，无耻凶残、贬义象征
蓝色	蓝色在埃及人眼里是恶魔的象征；比利时人忌蓝色，只有遇有不吉利的事，才穿蓝色衣服
白色	印度人认为白色意味着卑贱；俄罗斯人把白色看成是反动势力的象征
黄色	巴西人以棕黄色为凶丧之色；埃塞俄比亚人、叙利亚人视黄色为死亡之色；在巴基斯坦，黄色是僧侣的专用服色
黑色	欧美国家是丧礼的颜色，卧室忌用
花色	在土耳其花色是凶兆，在布置房间、客厅时禁用，应采用素色





花卉禁忌

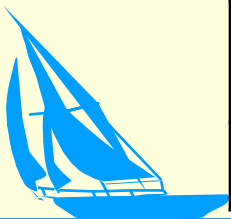
名称	忌讳
黄色花朵	法国人认为黄色花是不忠诚的表示；土耳其，黄玫瑰是离别的象征，黄石竹花视为忧愁、伤感、黄美人蕉视为嫉妒
荷花	日本人认为荷花是不祥之物，意味着祭奠
郁金香	在德国郁金香被认为是没有感情的花
白百合花	印度、一些欧美国家忌用白百合花，认为是对亡灵的悼念
绛紫色花	在巴西被视为是丧葬之花，只用于葬礼
菊花	欧美一些国家用菊花祭死者，只用于墓地及灵前；日本不愿意接受有菊花或菊花图案的东西或礼物，因为它是皇室家族的标志；意大利和南美洲各国认为菊花是“妖花”。





物品禁忌

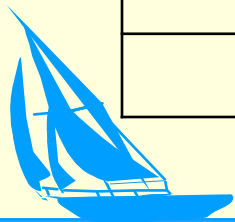
名称	忌讳
筷子	在使用筷子进食的国家，忌将筷子垂直插在米饭中，因为与某些宗教形式相似
白色鞋子	穿白色鞋子进房间，日本是被认为不吉利的
衣物	在泰国住宅门口上忌悬挂衣物，特别是内衣裤；缅甸人男女服装不得混放
婚礼服	欧洲国家，新娘在婚礼前是不能试穿结婚礼服的，因为害怕幸福婚姻破裂
镜子	西方人将打破镜子视作运气变坏的预兆
玻璃器皿	在匈牙利，打破玻璃器皿，被认为是厄运的预兆
门槛	泰国人认为门槛下住着神灵，不可踩踏





数字禁忌

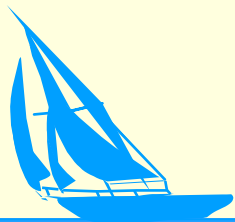
数字	各国忌讳
13	在欧美及其他一些国家，“13”这个数字是凶险和不吉利的象征
3	英国等西方国家和某些非洲国家忌讳用
4	韩国、日本、马来西亚、新加坡等国忌用
7	在肯尼亚等非洲国家和新加坡，对“7”很反感
8	尼泊尔、新加坡人认为“8”不吉利
9	日本人认为“9”的发音与苦相近，忌用
17、71	非洲加纳人认为此数不吉利的象征
39	阿富汗人认为代表消极的意思





行为禁忌

- ◆ 佛教国家把人的头看作是神圣不可侵犯的，不允许低下的，忌用脚示意或把脚伸到别人跟前；
- ◆ 西方人认为随便折断柳枝将要失恋；
- ◆ 英美两国在丧礼中节哀是礼节，而印度人认为如不大哭，就是有悖礼仪。





小结

- ◆ 涉外礼仪是指在长期的国际往来中，逐步形成的外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法。其功能有：可促进世界各国人民在思想、文化等诸领域的交流与合作；可成为展示一个国家、民族精神文明的窗口；可加强各国人民的友谊，促进团结。
- ◆ 涉外礼仪有维护形象、不卑不亢、以右为尊、求同存异、入乡随俗、尊重隐私、信守约定、热情有度、女士优先、不必过谦10个方面的基本原则。在见面、迎送、举止、馈赠及西餐饮食等方面都有相应的礼仪规范，且各国都有相应的花卉及日常禁忌。





复习题

- ◆ 单选题
- ◆ 1. 外交语言表达的风格特征应
- ◆ A. 委婉含蓄 B. 坦率真诚 C. 求同存异
- ◆ D. 诙谐幽默 E. 突出个性
- ◆ 2. 欧洲人忌的颜色为
- ◆ A. 黑色 B. 红色 C. 绿花 D. 黄色 E. 紫色
- ◆ 3. 在德国人心目中，花是有一定象征意义的，以下哪
项是他们禁忌的花
- ◆ A. 郁金香 B. 玫瑰 C. 菊花 D. 海棠花 E. 茶花





复习题

- ◆ 简述西餐的“刀叉语言”。

