

姜春婷 / 著

应用礼仪

Yingyong

Li Yi

山东大学出版社

应用礼仪

姜春婷 著

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

应用礼仪/娄春婷著. —济南:山东大学出版社,
2015.8

ISBN 978-7-5607-5332-4

I. ①应… II. ①娄… III. ①礼仪—基础知识
IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 190317 号

责任编辑:尹凤桐

封面设计:牛钧

出版发行:山东大学出版社

社 址 山东省济南市山大南路 20 号

邮 编 250100

电 话 市场部(0531) 88364466

经 销:山东省新华书店经销

印 刷:济南新科印务有限公司

规 格:720 毫米×1000 毫米 1/16

18 印张 323 千字

版 次:2015 年 1 月第 1 版

印 次:2015 年 1 月第 1 次印刷

定 价:36.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

目 录

◎ 第一部分 基本礼仪知识 ◎

第一章 绪 论	3
第一节 什么是礼仪	3
第二节 礼仪的特点、原则、作用	6
第二章 基本礼仪知识	11
第一节 基本公共礼仪	11
第二节 基本个人礼仪	39

◎ 第二部分 社交礼仪 ◎

第三章 基本交往礼仪	65
第一节 介绍与自我介绍的基本礼仪	65
第二节 与他人交往的基本礼仪	68
第四章 交谈礼仪	88
第一节 基本交谈礼仪	88
第二节 特殊情况下的交谈艺术	96

第五章 通信联络礼仪	100
第一节 书信礼仪	100
第二节 网络礼仪	110
第三节 电话礼仪	115
第六章 宴请礼仪	123
第一节 宴请的规格类型	123
第二节 宴请活动的组织准备	128
第三节 中式宴请活动的礼仪	135
第四节 西餐礼仪	150
第五节 自助餐礼仪	165
第七章 聚会礼仪	170
第一节 舞会礼仪	170
第二节 晚会礼仪	179
第三节 沙龙礼仪	184

◎ 第三部分 现代职业礼仪 ◎

第八章 基本职业礼仪	191
第一节 概 述	191
第二节 基本职业礼仪养成	193
第九章 几种特定行业的职业礼仪规范	207
第一节 教师基本职业礼仪规范	207
第二节 服务行业基本职业礼仪规范	220
第三节 医护人员基本职业礼仪规范	237
第四节 公务员基本职业礼仪规范	253
参考文献	284

第一部分

基本礼仪知识

经常会有人质疑：“礼仪还重要吗？现在讲礼仪是不是已经过时了？”对于此种质疑，我的回答十分明确：“讲究礼仪不会过时，继承和发展优秀传统文化永不会过时！”在日常生活中，只要与人接触，就必然要运用一些基本礼仪。这些基本礼仪既是个人内在道德修养的外在体现，也是人与人之间进行社会交往、协调社会关系的润滑剂。在基本礼仪知识部分，我们要理解礼仪的本质，把握礼仪的起源与发展、特征、原则、内容、作用等，掌握基本公共和个人礼仪规范；从这些基本礼仪规范入手，学会联系实际进行反思、总结和实践，真正弄清楚什么是礼仪，为什么学习礼仪，讲礼仪为什么不过时，怎样学习礼仪。

第一章 绪 论

第一节 什么是礼仪

在讨论“什么是礼仪”之前,我们先简单了解一下礼仪的来源。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社会交往活动。

礼仪究竟何时何故而起,自古以来,人们做过种种探讨,研究者们也有很多种观点,归纳起来,大体有五种礼仪起源说: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,起于俗。

有一种观点认为,中国传统礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是:“履也,所以事神致福也。从示从豊,豊亦声。”意思是“礼”就是通过实践约定的事情,用来向神灵祈求赐福。古时祭祀活动不是随意进行的,而是严格地按照一定的程序、一定的方式进行,这些程序和方式,就是“礼”的最早雏形。郭沫若在《十批判书》中讲到了礼仪的起源和发展过程,指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”^①

还有一种观点认为,西方礼仪起源于法庭的规定。在西方,礼仪一词是从法语“etiquette”演变来的,原意是法庭上用的一种“通行证”,上面记载着进入法庭时应遵守的事项。古代法国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭

^① 郭沫若:《十批判书》,东方出版社 2003 年版,第 87 页。

纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则。后来,其他各种公众场合也都制定了相应的行为规范,这些行为规范形成系统,逐渐得到大家的公认,形成了普遍遵守的礼仪。

另外,还有一种观点认为,礼仪起源于风俗习惯。人类社会,芸芸众生,社会上的人形形色色,人的欲求也千差万别。但是人们的社会交往为什么大多能有秩序地进行呢?就在于每一个社会都有一套特定的行为规范和准则,在指导和约束着人们的交往行为。这些规范和准则最早只是一些约定俗成的习惯,当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后,就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪,不仅使人们的社会交往活动变得有序、有章可循,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。

“礼仪”一词在日文中的意思是以诚相见,以心贴心。

英国哲学家约翰·洛克说:礼仪是一个人的一切别样美德之上加上的一层藻饰,使它们对他具有效用,让他获得一切接近他的人的尊重和好感。没有良好的礼仪,其余的一切就会被看成骄傲、自负、无用和愚蠢。

1922年,伊丽莎白·波斯特的著作《西方礼仪集萃》问世,开篇中这样写道:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的都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。”^①

如此看来,我们可以给出礼仪的定义:这种人们在社会交往中形成的并应自觉遵守的行为规范和准则就是礼仪。礼仪是人区别于动物的根本标志,是人类文明进步的重要标志之一,是构成民族文化的重要内容。

中国的礼仪始于周,经过几千年的发展演变,逐步形成了现有的体系。“礼”和“仪”实际上是两个不同的概念。礼是内容,是制度、法则和观念意识,主要指社会交往的行为规范、准则和人际关系中各个角色应享有的权利和应尽的义务;仪是形式,是依据礼的规定而形成的人类社会活动的程序,是礼的具体体现,起着体现和强化礼的作用。二者是有机统一、缺一不可的。

在中国古代典籍中,礼和仪的内容十分丰富,几乎涵盖了中国传统文化的一个方面。大致上说,礼和仪的内容、含义可以这样来理解:

一、礼

礼是人类步入文明社会的开始和标志,是人类思考自己与动物的差别并将自己区别于动物的开始;礼通“理”,表明的是自然法则和规律,是人类在自

^① [美]伊丽莎白·波斯特:《西方礼仪集萃》,齐宗华等译,三联书店1991年版,第1页。

然法则的指导下进行社会活动时要遵循的基本规则和事理；礼是国家典制，是国家意志的表现形式之一，如官职制度称为官礼，军队制度称为军礼等等；礼又是社会行为准则，君臣父子、上级下级、宾主内外等等社会关系，都要靠礼来规范和制约；礼又指对他人的礼貌和尊敬，礼貌是语言动作谦虚恭敬的表现，是人与人之间在交往中互相表示敬重和友好的行为，体现了人们的道德品质、文化层次和文明程度；礼还指礼物，在古代祭祀活动中，人们将牛羊等牺牲敬献给神灵以表达自己的尊敬和敬畏，这就是“礼物”的最早起源，也是礼的含义中有物质成分的开始。

以上所述礼的内容只是涵盖了中国古代文化关于礼的所有意义的一部分，中国的礼，实际上是中国儒家文化体系的总称，是中国传统文化的核心，其内容和含义是深厚而广远的，值得我们认真地研究和学习。

二、仪

仪在中国古代典籍中有多种表述。仪首先是指法度。《管子·形势解》中：“法度者，万民之仪表也。”立“仪”就是要确立合理、公认的法度、规则 and 标准。其次，仪指仪式。仪式，是在一定场合举行的具有专门规定的程序化的规范活动，如升旗仪式、宣誓仪式、接见会见、各种典礼等。再次，仪指礼节。礼节是人们在社会交往过程中表示致意、问候、祝愿、迎来送往等方面的惯用形式。礼节与礼貌密不可分，但又有区别。礼节是某种场合下的惯用形式，受场合的限制，是礼貌的具体体现。二者相互联系，相辅相成。有礼貌而不懂礼节，容易失礼；懂礼节而无诚意，同样也会失礼。仪还是仪表、举止。仪表是指人容貌、姿态、服饰、风度等。外表之美和动作优雅之美构成了仪表之美。

礼仪属于人文社会学科，作为一门综合学科，它与其他很多学科有着密切的联系，如美学、社会学、心理学、公共关系学、民俗学、传播学等学科。礼仪学科具有自己的学科特点：一是它的应用性。礼仪是一门应用学科，具有很强的实用性和可操作性，对人们的社会交际有着很强的指导意义。二是它的实践性。礼仪规范源于人类共同的社会生活，也必须反馈到人们的社会生活，指导人们的生活实践。礼仪不仅是概念探讨、理论研究，更是服务于社会的实践指导。学习礼仪不仅要注重理论，更要注重实践，要求一切从实际出发，实事求是，因时因地因人，适时适地适人。三是它的普及性。礼仪知识应当普及到每一个社会成员，只有这样才具有普遍的指导意义。因此，礼仪应当是一门人人必修的普及性学科。

根据礼仪的适用对象和范围，目前学术界一般将礼仪分为政务礼仪、商

务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、国际礼仪等几个基本分支。其中前三者主要按照行业划分,是人们在工作岗位上应遵循的礼仪规范,也称为“职业礼仪”。而社交礼仪、国际礼仪是以交往范围为依据划分的,也称“交往礼仪”。

第二节 礼仪的特点、原则、作用

礼仪作为人类文明的重要标志之一,是一个国家、一个民族文化的重要组成部分。礼仪不同于法律,不具有强制意义,但又始终以一种精神力量来约束人们的行为举止,衡量一个人的修养和素质,衡量一个民族的文明程度。作为文化的重要内容,礼仪具有自己的鲜明特点和实施原则,对人类文明的发展进步也起到了法律法规所不能替代的重要作用。

一、礼仪的特点

(一)礼仪准则和礼仪规范是社会成员共同认可并自觉遵守的,具有共同性

礼仪规范是人们在共同社会生活的基础上形成的,是同一社会中全体成员所共同认同并用来调节相互关系的行为规范。其大部分内容以已约定俗成的民族习性、特定文化为依据,能够集中反映一定范围内人们共同的心理、文化和习惯。人们在交往过程中形成的行为规范和准则,必须得到广泛的认可,才能在相当范围内通用,这也决定了礼仪的共同性。

(二)礼仪是一个人内在素质的外在表现,具有内在和外在的统一性

讲究礼仪不是一味机械模仿,也不能故作姿态。礼仪虽然是人们在交往过程中的外在形式,但它是以人的内在思想品德、文化艺术修养做基础的。没有内在的文化、道德修养做基础,讲究礼仪只能是表面文章。礼仪必须是发自内心的,是内在素质与外在表现的协调统一。只有二者有机结合,对礼仪规范才能做到从必须遵守到自觉遵守到习惯遵守,直至形成良好的礼仪修养。“必须做→应该做→自觉做→自然做”的过程实际上就是一个人不断地加强修养、实现外在形式与内在素质有机融合统一的过程。这样的过程,是一个人不断升华自己的过程,也是构成民族文化不断升华的过程。

(三)人们将在长期社会生活及交往中遵循的原则和习惯以礼仪准则的形式固定下来,并世代沿袭,具有继承性

这些礼仪准则经过人们世代沿袭、实践、修订,才发展成为今天大家公认并共同遵守的礼仪规范,所以说礼仪具有继承性。没有对传统文化的继承,也就没有今天的文化,没有今天的礼仪。中华民族有着优秀的礼仪传统,我们在沿袭和继承时要取其精华,去其糟粕,继承和发扬那些真正反映我们民族气节、文明水平、道德风貌和智慧修养的健康高尚的礼仪习惯。现代礼仪是对以往人类文明行为准则中积极进步因素的继承和发扬,目的是使人与人之间的关系更加和谐完美、平等友爱、互惠互利。

(四)礼仪规范也不是一成不变的,它会随着社会的发展进步不断丰富和发展,具有发展性

任何事物都是不断发展变化的,礼仪的发展变化体现在两个方面:第一,礼仪规范的发展变化因受时间、对象、地点的约束而不同,即礼仪的差异性。古代的某些礼仪规范不一定适用于现代,国外的礼仪规范不一定适用于国内。每个国家和民族都有许多自己特殊的礼仪,男士和女士的礼仪规范也有很多不同之处。因此,我们在讲究礼仪的时候一定要因人、因时、因事、因地制宜,不能墨守成规。第二,随着社会发展和国际交流的深入和扩大,随着经济文化的全球化趋势的不断深入,东西方各国,各民族的政治、经济、文化等各种因素相互渗透和影响,礼仪规范越来越具有时代性和国际性,体现着鲜明的时代特点,具有时代性。随着时代的发展,各国各民族都很重视礼仪改革,其总的趋势是更加文明、简洁、实用。

二、礼仪的原则

遵循礼仪也要讲究原则,礼仪原则是人们按照礼仪规范处理各种社会关系的出发点和准绳。

(一)相互尊重是前提

尊重是礼仪的感情基础,是建立友好关系的纽带和处理人际关系的准绳。“己所不欲,勿施于人”,尊重他人也是对自己的尊重。尊重是相互的、平等的。人与人之间只有相互尊重,才能保持友好和谐的人际关系。所以说,尊重是前提,离开了尊重这个前提,社会交往中的所有礼仪规范都将是表面的、空洞的,也必然是无效的。

（二）共同遵守是基础

遵守原则是与礼仪的共同性特点相联系、相呼应的。礼仪规范是为了维系正常的社会生活而形成并存在的，当它以某种形式固定下来时，只有同时得到人们的认可和遵从才会行之有效，这实际上反映了人们的共同利益和要求。所以，每一个社会成员都应当自觉遵守执行相关礼仪规范，没有遵守，礼仪规范也就成了一纸空文。

（三）灵活把握，讲究适度

讲究礼仪也不能过分教条，礼仪规范就像一个大的条框，在这个大的原则下，细节的把握还要视环境、场景、对象、时空等的变化而灵活掌握，不能僵化。人际交往中，要注意各种情况下的社交距离，把握好不同环境下人们之间的感情尺度。应不偏不倚，不过度，雅而不俗，淡而不腻；既要彬彬有礼，又不卑躬屈膝；既热情大方，又不轻浮谄谀。

（四）自律，讲究自我约束

礼仪规范不同于法律条文条款，不具有强制性，特别要求人们要自我约束。人们在社会活动中遵从礼仪规范的时候，完全是出于自我约束和环境约束。但是反过来，人们只有自觉地不断地加强礼仪教育和礼仪训练，树立高尚的道德、行为和修养准则，才会使自己成为一个彬彬有礼、落落大方的受欢迎的人，也才会促进社会文明的建立和发展。

三、礼仪的作用

人类在征服自然过程中自觉形成群体，建立起各种关系，按照不同的社会分工进行不同的社会劳动。所以，人是创造群体社会的职能者；反过来群体社会又发展了人的智能，促进人类的进步。由此看出，人类不可能离开社会而生存，而社会中的每一个成员也离不开人际关系。人们在社会生活中因交往而建立各种社会关系，这些社会关系联系着一个人生活的诸多方面，人与人之间的事业合作、感情联络、信息交流、解决疑难问题等等，都需要通过遵守礼仪规范来加强沟通和协调。因此，礼仪的作用可以总结为以下几个方面：

（一）沟通作用

达到良好的沟通是社会交往的最终目的，人的社会交往过程中，遵守礼仪规范是沟通和发展人际关系的必要条件，礼仪是社会交往和人际关系的桥

梁。正是由于礼仪在人际关系中的这种桥梁作用,交往双方之间的感情、信息、意愿等才得到有效沟通,从而成功达到交往目的。

(二)突破交往障碍,协调人际关系

人与人之间展开的人际交往,不是闭门默坐、隔绝社会,而是主动地、多方位地、多层次地交往,礼仪这时将成为不可缺少的媒介,调节着人们的生活。人际关系是依靠沟通和平衡得到发展的。从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器,有了这个调节器,人际关系才能达到和谐发展。

(三)维护社会稳定作用

法律、道德、礼仪是维护社会稳定的三大法宝。礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志之一,反映了社会文明、民族文化发展的程度;同时礼仪也反作用于社会,对整个社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。用礼仪来约束人的交往行为,可使社会秩序稳定。孔子认为,“不学礼,无以立”,即一个人若不接受礼仪教育和礼仪的约束,就不能立足于社会、立足于人群。用“礼”作为维持人际关系的准则,意在求“和”。“礼之用,和为贵”,礼的作用就在于调节人际关系,并通过调节人际关系来维护社会稳定。

(四)教育作用

礼仪通过评价、劝阻、示范、熏陶、感染等教育形式,使人们不断增强道德意识,不断纠正不正确的习惯行为,倡导人们按照礼仪规范约束和调整自己的行为,维护社会稳定。人们以礼相待,以礼言事,互相影响,互相促进,易于在全社会形成良好风尚,促进精神文明建设。同时,礼仪修养与道德修养应该相辅相成,达到内在素质和外在表现的和谐统一,这与礼仪的统一性特点是相联系的。

四、学习礼仪的方法和原则

(一)学习礼仪要学会抓住重点,掌握好基本方法

一要注意比较学习。对不同时间、不同场合、不同情境中需要运用的礼仪进行纵向横向、个体群体、中外古今、我他之间等比较。通过比较,掌握礼仪规范,学会灵活运用。

二要注意学习案例。从案例中分析礼仪规范,体会如何运用礼仪。可以通过电影、新闻、书籍、网络等渠道获取案例,特别是要注意收集一些重要的

会议、仪式等资料,便于积累经验。

三要注意加强实践。将所掌握的礼仪知识通过具体的社会交往加以实践,有助于加深理解,更有助于礼仪的应用。实践是学习礼仪的最重要的方法,也是其最终目的。

(二)学习和运用礼仪,要掌握好几个基本原则

一是尊重。一切以尊重为原则和基础,既要自尊自重,又要尊重他人;既要尊重规则,又要尊重规律;既要尊重社会,又要尊重国家。掌握好了尊重原则,很多问题就会迎刃而解。

二是求同存异。讲究礼仪的目的就是为了创造良好的人际关系和社会关系,其终极目标就是和谐。但是,世界是多样的,具有多样性,在和谐的基础上还有很多不同,要注意求同存异,宽容以待,达到“和而不同”。

三是要讲究内外兼修。学习和遵循礼仪的尊重目的,是要达到道德修养的更高境界。在日常生活中,我们不能只遵守形式,不改变本质,要注意内外兼修,用内在的修养带动表面的“有礼”,使自己真正成为心灵美、行为美、语言美三者合一,从而带动整个社会风气、人类道德的提升。

第二章 基本礼仪知识

生活中,只要与人接触与人交往,就必然会运用一些基本礼仪。事实上,这些基本礼仪涉及生活中的各个方面,从自身的个人举止、仪容仪表,到社会生活中应遵守的基本公德,到公共场所应注意的基本规范,可以说人的衣、食、住、行的方方面面,只要你对外与人接触,就要用到礼仪,就要讲究礼仪。本章主要讲述这些基本礼仪知识,其他具体的细节将在后面的章节详述。

第一节 基本公共礼仪

公共礼仪是人们介入社会生活的一种基本工具,是人们在日常生活中能与人和睦相处、建立友谊、良好沟通的桥梁。公共礼仪的主旨就是使人举止得体,懂得如何做人,懂得如何待人接物,懂得如何建立和谐的人际关系。有礼走遍天下,无礼寸步难行。遵守公共礼仪,可以很好地帮助人们解决社会交往中的难题,缩短人与人之间的距离,达到良好沟通的目的。因此,人们学习和运用公共礼仪,不仅是热爱生活、渴望友谊的需要,更是掌握社会交往的基本技能。

一、讲究社会公德是最基本的公共礼仪

公德是人们在社会生活中需要共同遵守的行为准则,讲究公德是一个社会稳定、有序发展的重要保证,也是每个公民应尽的义务和职责。在现代社会中,讲究公德和讲究礼仪之间的关系十分密切,二者密不可分。讲究公德是最基本的公共礼仪,是讲究礼仪的重要基础;讲究礼仪又是讲究公德的具体体现,是一个人道德修养、文化素质的重要体现。对个人而言,讲究礼仪一定要讲究公德,而讲究公德反过来又会对个人的礼仪修养提供很好的帮助和

影响。作为一个现代社会的个体,没有人能离开社会而存在,要想成为一个对社会有用的人,成为一个有教养、讲文明、高尚的人,就要付诸行动,从最基本的讲究社会公德开始做起。讲究社会公德应注意以下几个基本方面:

(一)遵纪守法,礼让有序

这是讲究社会公德的首要要求。作为公民,每一个人都应遵守国家法律,遵守组织纪律,维护社会秩序,做到言行合一、知行合一;同时,在日常生活和社会活动中,要注意无碍于人,无碍于公,无碍于周围的环境。对自己周围的其他社会成员,要尊重、礼让、谦逊,尽量和平共处。对公共设施要爱护,既不能故意破坏,更不能据为己有,不独占和私用。公共场所注意排队,不喧哗,不拥挤,不打闹滋事,不随意围观评论他人。遵纪守法,努力从自身做起,维护稳定的社会秩序,这不仅是基本公共礼仪的要求,更是对社会的贡献,反过来也是每个公民个体实现稳定幸福生活的保证和需要。

(二)关爱他人,与人为善

在社会生活中,人们应当互相关心、互相帮助。关爱他人,是一个人对他人的尊重,对他人的真诚关心和帮助。关爱他人,一是要关注弱者。帮助弱者,就是在力所能及的情况下,对周围的这些弱势群体主动提供帮助和照顾。不能歧视他们,更不能雪上加霜欺负他们。二是要尊重人格。任何人的人格都是平等的,不论贫富,没有贵贱之分。面对需要帮助的人,不能带有歧视甚至鄙视的态度居高临下地提供帮助,更不能出言不逊,讽刺、侮辱或伤害他们。三是要因人而异。对待老人,要敬重,以礼相待,重点关照;对待儿童,要以身作则,不娇惯宠溺,同时悉心维护;对待妇女,要尊重,平等相待,适时体谅和保护;对待病人残疾人,要鼎力相助,在尊重的基础上热情相助,注意细节;对待熟人,要真心关爱,让他们感觉到你的友谊和真诚;对待陌生人,要礼让,要与人为善,在相互礼让和微笑中,传达和感受彼此的善意。四是要注意适度。任何人之间无论关系多么亲密,都会保持一定的距离,既有一定的心理距离,也有一定的身体距离。人和人之间相处的身体距离,因彼此的关系不同而有所不同。正常情况下双方的身体距离一般为0.5~1.5米。关系亲密者互相接触身体距离可能会小于0.5米,陌生人双方身体接触距离若小于1.5米,就会感到很不舒服。同样,人与人之间也会有一定的心理距离,因为每个人都有一些隐私不愿别人触及或者探究。如果对别人表示关爱、提供帮助时没有注意适度,突破了双方的心理距离,就会影响和妨碍了对方的私生活或者干涉了对方的自由,就会造成不快。这样,善举就会变成了妨碍,讲究