



高等院校应用型特色规划教材

GAODENG YUANXIAO YINGYONGXING TESE GUIHUA JIAOCAI

现代

礼仪教程

张岩松 主 编



清华大学出版社



现代礼仪教程

张岩松 主 编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书作为反映职业教育教学改革最新理念的新型实用教材,是项目课程开发的有益尝试。其内容体系是根据企事业单位日常交际活动所涉及的各方面礼仪而设定的,分为个人形象礼仪、日常交际礼仪、交际活动礼仪三大项目。每个项目下设若干个任务(总计 11 个任务),每项任务作为一个礼仪活动训练单元,由任务目标、情境导入、任务分析、知识储备、能力开发(阅读思考、案例讨论、实训项目)、课后练习和评价考核等构成。全书体例新颖,内容翔实,实训项目设计科学得当,让学生在“做中学、学中做”,学做结合,提高其应用礼仪各项技能的能力。

本书可作为应用型本科、职业教育本科院校以及高职高专院校各专业学生礼仪课程的教材,还可作为各界人士提高礼仪素养和交际能力的优秀读物及自我训练手册,它也是各企事业单位进行礼仪岗位培训的创新型实用教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪教程/张岩松主编.--北京:清华大学出版社,2015

ISBN 978-7-302-40135-3

I. ①现… II. ①张… III. ①礼仪—高等学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 089638 号

责任编辑:张龙卿

封面设计:徐日强

责任校对:袁芳

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 刷 者:三河市君旺印务有限公司

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:20.75 字 数:474 千字

版 次:2015 年 11 月第 1 版 印 次:2015 年 11 月第 1 次印刷

印 数:1~2500

定 价:39.80 元

产品编号:060577-01

前言

FOREWORD

“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”(颜元)当今现代礼仪的重要性更是日益显现,它是衡量人类文明程度的准绳,是个人交际技巧和应变能力的反映,也是现代人际交往的润滑剂。礼仪课也成为高校学生重塑自我形象、提升自身修养与素质的一个主要途径。基于此,我们编写了这本礼仪教材。

本书是多年来“现代交际礼仪”国家精品课程改革与建设的结晶。它作为反映高等教育教学改革最新理念的新型实用教材,是项目课程开发的有益尝试。其内容体系是根据企事业单位日常交际活动所涉及的各方面礼仪而设定的,分为个人形象礼仪、日常交际礼仪、交际活动礼仪三大项目、每个项目下设若干个任务(总计 11 个任务),每项任务作为一个礼仪活动训练单元,由任务目标、情境导入、任务分析、知识储备、能力开发(阅读思考、案例讨论、实训项目)、课后练习和评价考核等构成。

“任务目标”指明了学习本任务之后学生能掌握何种现代礼仪技能,让学生在从一开始就做到学有重点、学有方向。

“情境导入”是指与本任务单元应掌握的核心技能相关的现代礼仪案例,每个案例都营造了一个典型的交际情境。这里所营造的情境典型、实用、生动,有的是“示范式”的(正确的礼仪表现),有的是“示错式”的(错误的礼仪表现),通过这些典型情境引发学生思考,进一步明确本任务的学习目标和核心内容。

“任务分析”是充分强调急需解决的现代礼仪的具体任务的重要性和意义,进一步明确教学需要面对的具体问题。

“知识储备”重点介绍了为完成本任务目标,必须掌握的现代礼仪知识,以便于下一步为实训操作提供充足的知识储备。这些知识注重系统性、条理性和可读性。

“能力开发”由阅读思考、案例讨论、实训项目构成。“阅读思考”精选了富有情趣的社交礼仪相关美文,提供给学生作为课后自学的阅读材料,以使开阔视野,启迪心智,加深对相关现代礼仪知识的了解和掌握;“案例讨论”精选典型、鲜活、实用的现代礼仪案例,供师生分析讨论;“实训项目”是教师课堂教学的主要内容,通过情景模拟、角色扮演等方式方法,让学生在中学、学中做,学做结合,不断提高其现代礼仪规范的应用能力。

“课后练习”的练习题是精心设计和选编的,每道练习题并非简单的问答题,而是需要学生消化课堂学习内容,亲身实践,动手动脑去完成的技能训练题,这些练习题可供学生在课后复习巩固时选用,以深化对现代礼仪知识的把握,将各类现代礼仪规范不断内化为

行为习惯,塑造全新的自我。

“评价考核”旨在全面检验学生对本任务要求的应知应会知识、专业能力、通用能力和态度等目标的实现情况。

本书开头的绪论部分对现代礼仪的含义、原则、功能和修养方法等进行了阐述,让读者对现代礼仪本身有个全面的把握。附录部分提供了常用的礼仪资料和相关网址,便于读者使用和参考。

本书克服了礼仪传统教材重理论轻实践、重普及轻实训的缺点,是具有工学结合、任务导向特色教材的一次有益尝试和创新。本书可作为应用型本科、职业教育本科院校以及高职高专院校各专业学生礼仪课程的教材,还可作为各界人士提高礼仪素养和交际能力的优秀读物及自我训练手册,它也是各企事业单位进行礼仪岗位培训的创新型实用教材。

本书由张岩松担任主编,初萍、唐成人、蔡颖颖为副主编,具体分工如下:张岩松编写绪论、任务1、任务2和任务6;初萍编写任务3、任务5和任务9;唐成人编写任务7、任务8和任务11;蔡颖颖编写任务4、任务10和附录。高琳、王艳洁、车秀英、张铭、包红军、刘晓燕、王允、马乐、刘晶、李健、蔡颖颖、王芳、刘桂华、赵静、潘丽、陈百君编写了任务目标。屈剑、赵祖迪、张楠同学参与了礼仪图片的拍摄工作,刘晓燕进行了摄影和图片的后期制作工作。全书由初萍、唐成人统稿。

本书在编写过程中,集采众家之说,参考颇多,限于篇幅仅列出了主要参考书目,在此,向各位专家、学者深表谢意。有些资料是参考互联网上发布或转发的信息,在此亦向各位原作者所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。本书是尝试之作,对书中的疏漏之处,敬请读者批评、指正。

“礼节乃是一封通行四方的推荐书”([英]培根),愿《现代礼仪教程》助朋友们事业兴旺发达,有“礼”纵横天下!

编 者

2015年7月

目 录

CONTENTS

绪论	1
----------	---

项目 1 个人形象礼仪

任务 1 仪容	23
任务目标	23
情境导入	23
任务分析	23
1.1 知识储备	24
1.1.1 仪容的基本要求	24
1.1.2 化妆	25
1.1.3 饰发	28
1.1.4 护手	29
1.2 能力开发	30
1.2.1 阅读思考	30
1.2.2 案例讨论	33
1.2.3 实训项目	35
课后练习	36
评价考核	36
任务 2 服饰	37
任务目标	37
情境导入	37
任务分析	38
2.1 知识储备	38
2.1.1 正装的穿着	38
2.1.2 服装的色彩搭配	43

2.1.3 服装的和谐	44
2.1.4 饰物佩戴	46
2.1.5 仪容仪表自我检测	49
2.2 能力开发	50
2.2.1 阅读思考	50
2.2.2 案例讨论	54
2.2.3 实训项目	56
课后练习	57
评价考核	58
任务3 仪态	59
任务目标	59
情境导入	59
任务分析	59
3.1 知识储备	60
3.1.1 姿态	60
3.1.2 表情	66
3.1.3 手势	70
3.1.4 举止	75
3.1.5 风度	76
3.2 能力开发	78
3.2.1 阅读思考	78
3.2.2 案例讨论	80
3.2.3 实训项目	83
课后练习	86
评价考核	87

项目2 日常交际礼仪

任务4 会面	91
任务目标	91
情境导入	91
任务分析	92
4.1 知识储备	92
4.1.1 称呼	92
4.1.2 打招呼	94
4.1.3 介绍	95

4.1.4 握手	99
4.1.5 名片	101
4.1.6 馈赠	104
4.1.7 拜访	110
4.1.8 接待	112
4.2 能力开发	116
4.2.1 阅读思考	116
4.2.2 案例讨论	118
4.2.3 实训项目	123
课后练习	126
评价考核	126
任务5 通信	127
任务目标	127
情境导入	127
任务分析	128
5.1 知识储备	128
5.1.1 电话礼仪	128
5.1.2 传真礼仪	130
5.1.3 手机礼仪	133
5.1.4 短信礼仪	134
5.1.5 网络礼仪	135
5.2 能力开发	138
5.2.1 阅读思考	138
5.2.2 案例讨论	139
5.2.3 实训项目	141
课后练习	142
评价考核	143
任务6 宴请	144
任务目标	144
情境导入	144
任务分析	144
6.1 知识储备	145
6.1.1 宴请概述	145
6.1.2 宴请的组织安排	145
6.1.3 中餐宴会礼仪	147

6.1.4 西餐宴会礼仪	151
6.2 能力开发	160
6.2.1 阅读思考	160
6.2.2 案例讨论	162
6.2.3 实训项目	165
课后练习	165
评价考核	166
任务7 职场	167
任务目标	167
情境导入	167
任务分析	168
7.1 知识储备	168
7.1.1 求职面试礼仪	168
7.1.2 办公室礼仪	173
7.2 能力开发	178
7.2.1 阅读思考	178
7.2.2 案例讨论	181
7.2.3 实训项目	187
课后练习	188
评价考核	188
任务8 交谈	189
任务目标	189
情境导入	189
任务分析	190
8.1 知识储备	190
8.1.1 交谈的语言要求	190
8.1.2 交谈中的礼仪	191
8.2 能力开发	197
8.2.1 阅读思考	197
8.2.2 案例讨论	200
8.2.3 实训项目	202
课后练习	203
评价考核	204

任务 9 涉外 205

 任务目标 205

 情境导入 205

 任务分析 205

 9.1 知识储备 206

 9.1.1 涉外礼仪修养 206

 9.1.2 涉外基本礼仪 212

 9.2 能力开发 219

 9.2.1 阅读思考 219

 9.2.2 案例讨论 238

 9.2.3 实训项目 240

 课后练习 240

 评价考核 241

项目 3 交际活动礼仪

任务 10 会务 245

 任务目标 245

 情境导入 245

 任务分析 246

 10.1 知识储备 246

 10.1.1 专题会议礼仪 246

 10.1.2 仪式活动礼仪 256

 10.2 能力开发 262

 10.2.1 阅读思考 262

 10.2.2 案例讨论 265

 10.2.3 实训项目 267

 课后练习 269

 评价考核 270

任务 11 服务 271

 任务目标 271

 情境导入 271

 任务分析 272

 11.1 知识储备 272

 11.1.1 酒店服务礼仪 272

11.1.2 旅游服务礼仪	283
11.1.3 银行服务礼仪	293
11.2 能力开发	299
11.2.1 阅读思考	299
11.2.2 案例讨论	302
11.2.3 实训项目	304
课后练习	308
评价考核	310
附录	311
参考文献	317

绪 论

人有礼则安，无礼则危。故曰：礼者不可不学也。

——《礼记·曲礼》

在人与人的交往中，礼仪越周到越保险。

——[英]托·卡莱尔

美国的成人教育家卡耐基认为，一个人事业上的成功，只有 15% 是因为他的专业技术，另外的 85% 要靠人际关系、处世技巧。卡耐基对人际交往的重视程度基于他对人生的深刻理解和领悟。今天尽管我们无法测定卡耐基的量化数值的精确程度，但是，几乎没有人否定交际在人生、家庭、事业中的重要性，而现代礼仪正是以更好地实现人们之间的相互交际为目的的。

1. 现代礼仪的含义及其历史沿革

(1) 交际。礼仪是在人与人的交际中体现的。要理解现代礼仪的含义，首先就要明确什么是交际。

古希腊哲学家亚里士多德曾说：一个生活在社会之外的人，同人不发生关系的人，不是动物就是神。如果人完全脱离了人际交往，脱离了社会，人就不再是人，而成了动物。美国心理学家沙赫特曾做过这样的实验：他以每小时 15 美元的酬金先后聘请了 5 位试验者进入一个与外界完全隔绝的小屋，屋里除提供必要的物质生活条件外，没有任何社会信息侵入，以观察人在与世隔绝时的反应。结果，其中 1 个人在小屋里只待了 2 小时就出来了，3 个人待了 2 天，最长的是 1 个人待了 8 天。这位待了 8 天的人出来说：“如果让我再在里面待 1 分钟，我就要疯了。”实验证明，没有一个人愿意与其他人隔绝，人们都害怕孤独。国外有的学者估计，人们在日常生活中，除 8 小时的睡眠时间以外，其余 16 小时中约 70% 的时间（10 小时左右）都在进行着交际。那么，究竟什么是交际呢？

交际是标志人类活动的特殊领域的概念。交际在英语中用 communication 一词表达，其含义有通信、传达、交流、交换意见等。交际在汉语中又称为交往。“交”有接合、通气、赋予的意思；“际”有接受、接纳、交合、会合、彼此之间等意思。朱熹对“交际”的注释

是：“交际谓人以礼仪币帛相交接也。”这里“礼仪”的“相交接”，即日常所说的“礼尚往来”，主要是指人与人之间的精神性的交换；而“币帛”的“相交接”，是指人与人之间的物质性的交换。朱熹把人与人之间精神和物质的交换称为交际，这种诠释是很有见地的。

由此可见，交际是人在共同的社会活动中，通过人与人之间相互接触、互通信息、交流情感，以达到相互了解，彼此吸取对方的长处和积极因素，从而增进友情，和谐合作，促进事业成功；或彼此满足相互间的精神慰藉，实现自我价值，增加社会群体的凝聚力。

交际是人得以生存，人类社会得以存在和发展的基础和保证。纷繁复杂的人类社会是人际关系耦合的网络系统，而交际是将个人与个人、个人与群体、群体与群体联结成社会网络必不可少的手段，是促进人际关系和谐、保持社会有机体稳定发展的强有力的纽带。交际根植于人类的合群性，发展升华于人的劳动过程。人要生存，就要生产，而生产必然有人与人之间的各种联系和交往，从而使交际成为社会生产的必要条件。马克思说，人的本质是一切社会关系的总和。人的一切社会关系正是在交际中得以暴露和展示的。每个人在交际中实现其自身，实现其人的社会属性并肯定其价值。总而言之，没有了交际，便没有了社会的人和人的社会。

交际是人类生活不可或缺的重要组成部分。在现代社会中，人们所从事的劳动和工作越来越复杂，社会化程度越来越高，既有严密科学的分工，又有严格的整体配合，需要越来越多的人合作才能成功。同样，随着物质生活水平的提高，各种信息纷至沓来，人们比以往更渴望理解，更渴望沟通，更多地渴望文化生活和精神交往，而交际恰似劳动、语言和闲暇一样，是人类生活不可或缺的重要组成部分。

交际活动是非常复杂的，有着各种各样的形式和内容，但在人际关系的一般结构中，包括以下六个要素：①具有2个或2个以上的人。2个人构成交际的最基本单位。单个人所进行的活动尽管可能涉及另外的人，但也不能称为交际；同时，交际中的个人都具有自己的个性心理特征，每个人的个性心理特征都会影响交际过程。②具有特定的交际动机。人的任何交际活动都是由特定的动机推动的，是为了满足某种需要。动机所指向的目标可能是物质的，也可能是精神的。③具有相互认知。交际中的人与人之间存在相互的觉察、了解以及在彼此基础上的相互理解。同时，伴随相互认识，每个人都会有感情的投入，产生或喜欢或厌恶的情感倾向。④具有相互沟通。交际中的双方存在着信息的交换。沟通既包括认识上的沟通，也包括情感上的沟通。沟通可能以语言为媒介，也可能以非语言的体态表情为媒介。信息沟通是产生相互认知、达到交际目的、建立人际关系的基础。⑤具有心理和行为上的互动。在交际中，一方发出的信息刺激会引起另一方心理和行为上的反应，这种反应又会作为新的信息刺激作用于前者，由此产生双方的相互作用与相互影响。⑥具有一定的交往情境。人和人之间的任何交往都是在一定的社会背景和现实的社会环境中进行的，特别是交往时所处的现实微观环境，会给交往带来直接的影响。

(2) 现代礼仪的含义。为了使交际双方能够愉快地相识相知、理解合作，交际双方都希望能达到交际目的，实现各自需要。这种交际规则可以说就是现代礼仪。

所谓现代礼仪，是指人们在交际中约定俗成的各种行为规范及其实施程序。现代礼仪无论是在内容还是在形式上都纷然杂陈。从见面时的握手礼、鞠躬礼、拥抱礼、亲吻礼、合十礼、脱帽礼、作揖礼、介绍礼、称呼礼，到交谈告辞时的礼貌用语；从仪容仪表到举止

谈吐；从成年仪式、结婚仪式到丧葬仪式；从家庭礼仪到社会礼仪；从官方规定的礼宾程序到形形色色的风俗礼仪，可以说，现代礼仪无处不在。人们在交际中稍不注意，就容易进入交际的误区，从而导致交际障碍，处于交际困境。

有人对现代礼仪不以为然，认为那无非是摆摆样子，装腔作势。其实不然，一个人在交际中是否懂礼仪、能否自然而然地运用现代礼仪，这绝不仅仅是个表象问题，而是一个人内在素养的体现。现代礼仪的自觉运用，涉及人的性格特征、知识程度、价值观念、心理因素等诸多要素，它体现着一个人的文化修养和内在气质。同时，讲究礼仪既是尊重别人，也是尊重自己，有利于形成良好的社会道德观、伦理观和社会风气，对社会的物质文明建设和精神文明建设，尤其是对于提高人的素养起着积极的作用。

(3) 礼仪的历史沿革。礼仪的历史是漫长而久远的。它随着人类社会的产生而产生，随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

① 古代的礼仪。在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，人类靠“天”吃饭，对许多自然现象无法解释，就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀。这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神（即“图腾”）为主要内容的“礼”。当时只有简单的交际，只要不违背“图腾”，就可以继续交往下去。

随着原始社会的解体，人类进入奴隶社会，“礼”开始打上阶级的烙印，礼的含义也有所变化。在周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。孔子认为：“为国以礼。”《礼记·经解》上说：“朝觐之礼，所以明君臣之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明臣子之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”由此可见，周礼不仅内容已大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

春秋时期，“礼崩乐坏”，于是有人提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载，鲁昭公到晋国去访问，晋平公对女叔齐说，鲁昭公很懂得礼，女叔齐却不以为然，答曰：鲁昭公哪里知礼？晋平公觉得很奇怪，就反问道：鲁昭公从效劳一直到赠贿，从没有失礼之处，为何说他不知礼？女叔齐说：鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。在他看来，礼乃立国治政的大法，仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较流行的观点。如齐国的晏子认为：“在礼，家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不滥、官不滔、大夫不收公利。”礼可以治国，礼能改变政局发展的趋势。在先秦时代人们的心目中，礼和仪的含义是不同的。不过，在当时礼和仪也很难明确区分，其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

② 近现代的礼仪。辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设的征程。

随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级，以解放全人类为己任，他们具有高尚的情操。为了处理其内部以及与其他劳动阶级的关系，完成共同的历史使命，无产阶级更需要讲究文明礼貌，更需有自己的礼仪规范。

早在民主革命时期,中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律,八项注意”。其中的“说话要和气”、“买卖要公平”、“不许打人骂人”、“不许调戏妇女”、“不虐待俘虏”等,都是适应当时斗争需要的纪律,也可视为公德、礼仪的组成部分。斯诺(Edgar Snow)在其《西行漫记》中曾经记述了这样一个耐人寻味的生动故事。

我坐下来和驻扎在这里的交通处的一部分人员一起吃饭……,像平常一样,除了热开水以外,没有别的喝的,而开水又烫得不能入口,因此我口渴得要命。

饭是由两个态度冷淡的孩子侍候的,确切地说是由他们端来的……他们最初不高兴地看着我,可是在几分钟后,我就设法得到了其中一个孩子的友善微笑。这使我胆子大了一些,他从我身边走过时,我就招呼他:“喂,给我们拿点冷水来。”

那个孩子压根儿不理我,几分钟后,我又招呼另外一个孩子,结果也是一样。

这时我发现戴着厚厚玻璃眼镜的交通处长李克农在笑我。他扯扯我的袖子,对我说:“你可以叫他‘小鬼’,或者可以叫他‘同志’,可是,你不能叫他‘喂’。这里所有的人都是同志。这些孩子是少年先锋队队员,他们是革命者,所以志愿到这里来帮忙。他们不是用人,他们是未来的红军战士。”

正好这个时候,冷水来了。

“谢谢你,同志!”我道歉说。

那个少先队员大胆地看着我。“不要紧,”他说,“你不用为了这样一件事情感谢一个同志!”

我想,这些孩子真了不起。我从来没有在中国儿童中间看到这样高度的个人自尊。

(资料来源:斯诺.西行漫记[M].北京:解放军文艺出版社,2002.)

这个故事是斯诺在1936年6月刚刚进入陕北抗日根据地采访时碰到的一件小事。由此不难看出,在革命队伍内部人与人之间建立起了真正平等的、亲密的同志关系,以及在此基础上形成的道德观念和礼仪规范,为以后建立崭新的社会主义的人际关系、礼仪规范等奠定了坚实的基础。

新中国成立以后,随着社会制度的彻底变革,人与人之间的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部合作代替了对抗,互助、互利代替了尔虞我诈,从而建立起真正平等的、亲密的同志关系,由此而建立的礼宾规范为世人所称赞。20世纪50年代在人际和社会交往的过程中,真正做到了只有分工不同,没有高低贵贱之分,诚挚相处,互谅互让;舍己救人,助人为乐蔚然成风,不少地方道不拾遗,夜不闭户;敬老、爱幼、尊贤的优良传统得到了充分的弘扬。不少外国友人对此惊叹不已。

改革开放以来,人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考,不仅汲取了西方文明的优秀成果,而且还使东西方文化和礼仪有机交融,并逐步加以完善和发展。

2. 现代礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步,人们的文明程度也在不断地提高,现代礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

(1) 礼节。礼节是人们在交际过程中逐渐形成的、约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容,体现了人对己的尊重,是人们心灵美的外化。在阶级社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在现代社会中,由于人与人之间地位平等,其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心的特点。现代礼节主要包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

当今世界是个多元化世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自的生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

(2) 礼貌。礼貌是指人们在社会交往过程中的良好言谈和行为,它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会应注意使用礼貌用语,对他人要态度和蔼、举止适度、彬彬有礼,尊重他人应成为自己日常的行为规范。

(3) 仪表。仪表是指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映了人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

(4) 仪式。仪式是指行礼的具体过程或程序,它是现代礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是非礼。

(5) 礼俗。礼俗即民俗礼仪,它是指各种风俗习惯,是现代礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会 and 群体之中并根植于人们心理之中,是在一定的环境中经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

3. 现代礼仪的特性

现代礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,它具有文明性、共通性、多样性、变化性和规范性等特性。

(1) 文明性。现代礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求,亚当、夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血

到共享狩猎成果,从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神,从战争到和平。尤其是文字发明后,人类就能运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明了。文明的宗旨是尊重,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、和谐地融合在一起,成为人们日常生活、工作的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,比如待人接物热情周到、彬彬有礼;人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处,体现出人们日常生活中的文明、友好;注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交谈,文明用语,这也体现出人们的品行修养。总之,现代礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

(2) 共通性。现代礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态,人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是,许多礼仪都是世界通用的。例如,问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等,大体上是世界通用的。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但就现代礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共通性。正是由于现代礼仪拥有共通性,才形成了涉外交往礼仪。

(3) 多样性。世界是丰富多彩的,其中现代礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。比如在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等。礼仪可谓多种多样,纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

(4) 变化性。礼仪并不存在僵死不变的永恒模式,随着时间的推移,现代礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也应具有灵活性,一般来说,在非正式场合,有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大;在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的,但如果双方已非常熟悉,即使是较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

(5) 规范性。礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。中国 WTO 首席谈判代表龙永图曾讲了一个耐人寻味的故事。

一次在瑞士,龙永图与几个朋友去公园散步,上厕所时,听到隔壁的卫生间里“砰砰”地响,他有点纳闷。出来之后,一位女士很着急地问他有没有看到她的孩子,她的小孩进厕所十多分钟了,还没有出来,她又不能进去找。龙永图想起了隔壁厕所的响声,便进去打开厕所门,看到一个七八岁的小孩正在修抽水马桶,怎么弄都抽不出水来,急得满头大汗,这个小孩觉得他上厕所不冲水是违背礼仪规范的。

这位儿童自觉遵守礼仪规范的精神是很值得我们学习的。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须对现代礼