



高职高专经济管理系列规划教材

GAOZHIGAOZHUAN JINGJIGUANLI
Xitongguihua JIAOCAI

现代礼仪教程



XIANDAILIYIJIAOCHENG

主 编 孙虹乔

副主编 韩爱群 陈定宏 邓永亮

XIANDAILIYIJIAOCHENG

XIANDAILIYIJIAOCHENG

XIANDAILIYIJIAOCHENG



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

GAOZHIGAOZHUAN JINGJIGUANLI
Lilieguihua JIAOCAI

封面设计/李星星

ISBN 978-7-81105-742-3



9 787811 057423 >

定价: 28.00元



高职高专经济管理系列规划教材

GAOZHIGAOZHUAN JINGJIGUANLI
Xilieguihua JIAOCAI

现代礼仪教程



XIANDAILIYIJIAOCHENG

主 编 孙虹乔

副主编 韩爱群 陈定宏 邓永亮

XIANDAILIYIJIAOCHENG XIANDAILIYIJIAOCHENG XIANDAILIYIJIAOCHENG

中南大学出版社
www.csupress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪教程/孙虹乔主编. —长沙:中南大学出版社, 2008. 8
ISBN 978-7-81105-742-3

I. 现... II. 孙... III. 礼仪-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 132880 号

现代礼仪教程

主编 孙虹乔

☐责任编辑 周兴武

☐责任印制 汤庶平

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-8876770

传真:0731-8710482

☐印 装 长沙市利君漾印刷厂

☐开 本 787×960 1/16 ☐印张 16.25 ☐字数 399 千字

☐版 次 2008 年 8 月第 1 版 ☐2008 年 8 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 978-7-81105-742-3

☐定 价 28.00 元

图书出现印装问题,请与出版社调换

前言

随着全球经济一体化的进程不断深入,市场竞争日趋激烈,任何人要想成功,不仅需要精深的业务技能,而且必须具备良好的礼仪素养。因此,“现代礼仪”作为一门提高个人素质和企业形象的学科,越来越受到人们的重视。

“现代礼仪”是一门应用性和实践性很强的课程,针对这一特征,本教材在编写过程中,从体系、体例、方法和内容上进行了大胆的创新,其特点体现在以下几个方面:

一、教材体系创新

基于高职院校实践性教学的重要地位,本教材分成理论和实训两大部分进行编排,理论部分要求学生了解现代礼仪的理论框架,熟知现代礼仪的基本内容,从理论上掌握必备的礼仪基础知识;实训部分则要求以能力培养作为教材的依据和主线,真正体现高职教育“以能为本”的特色,要求教师从细节入手,灵活、实用、具体地把礼仪规范的详细要点与操作技巧细致准确地传授给学生,并帮助他们在日常工作与生活中有效的运用,提升自己的品位和形象,丰富自己的精神与物质生活,以获得人生意义上的真正成功。

二、教材体例创新

本教材在编写体例上,特别注重理论教学内容的“必需、够用”,实践教学内容的“实用性和可操作性”,为此理论部分每章开头设计了“教学目标”,使学习者在学习本章内容之前就明确应知应会的理论知识和技能,每章结束设计了如“知识题”、“素质题”、“技能题”等作业,使学习者能够进行礼仪知识运用情况及相关知识掌握情况的自我测验;实践部分以理论体系为依据分主题项目设计了实训目的和要求、实验内容及标准、实训指导设计与教师点评,使学习者真正学会如何去操作。

三、教学方法创新

“现代礼仪”这门课程理论知识浅显易懂,但实际操作点多面广,难以实施。所以,本教材在编写过程中意在引导教师教学组织上有所探索,比如理论部分按传统教材模式的章节来编排和讲授,而实训部分则按“某一专项礼仪技能的培养”作为教学单元而非以“章”“节”作为教学单元来编排,教师讲授时则按以下模式来组织实施:理论知识讲授—实训项目确定—

实训标准设计—实训步骤指导—实训结果考核。同时,每一专题的理论教学与实践教学可以灵活变通,在时间上既可以前后紧跟,也可以分开进行;在空间上,则可由同一教师在同一教学地点完成。

总之,本教材希望坚持理论联系实际、知识与能力兼顾、学以致用原则最终实现理论教学和实践教学的统一,建立起“现代礼仪”的教学框架,培养学生良好的礼仪习惯,提高学生综合素质。

本教材由长沙民政职业技术学院孙虹乔老师任主编,长沙商贸旅游职业技术学院韩爱群老师、湖南生物机电职业技术学院陈定宏老师、长沙民政职业技术学院邓永亮老师任副主编。全书分理论与实训两大部分,其中理论部分共十章,第一章“现代礼仪概述”由长沙民政职业技术学院邓永亮老师编写,第二章“个人形象礼仪”由长沙商贸旅游职业技术学院韩爱群老师编写,第三章“日常交际礼仪”由湖南科技职业技术学院程亿安老师编写,第四章“位次排列礼仪”由长沙环保职业技术学院覃艳艳老师编写,第五章“语言礼仪”由湖南机电职业技术学院曾丽婷老师编写,第六章“文书交际礼仪”由湖南生物机电职业技术学院陈定宏老师编写,第七章“会务接待及商务谈判礼仪”由湖南现代物流职业技术学院杨琼老师编写,第八章“公关礼仪”由湖南大众传媒职业技术学院陈静文老师编写,第九章“行业服务礼仪”由湖南铁道职业技术学院刘莉老师编写,第十章“涉外商务礼仪”由湖南对外贸易职业技术学院汪蓉老师编写。实训部分共十四个专项,全部由孙虹乔老师独立编写。全书最后由孙虹乔老师修订并统稿。

在编写过程中,我们参阅并引用了许多专家、同仁的观点与见解,是他们给了我们很多启迪,在此深表谢意。

由于各种因素的限制,本书的编撰难免存在不少缺陷与不足,如果您有建议与批评,请及时与我们联系,感谢您帮我们改进与提高;如果您觉得有所收获,请转告您的朋友和同事,与大家一起分享。

编者

2008年8月

目 录

(08)			
(18)			
(38)			
(48)			
(88)			
(78)			
(98)			
第一章 现代礼仪概述 (1)			
(20)	第一节 礼仪的起源及其基本内涵		(1)
(40)	第二节 现代礼仪的概念、分类与特征		(6)
(70)	第三节 现代礼仪的功能与原则		(10)
(100)	基本训练		(17)
第二章 个人形象礼仪 (18)			
(21)	第一节 仪容礼仪		(18)
(31)	第二节 仪表礼仪		(24)
(41)	第三节 仪态礼仪		(35)
(51)	第四节 出行礼仪		(41)
(61)	基本训练		(45)
第三章 日常交际礼仪 (48)			
(51)	第一节 见面礼仪		(48)
(61)	第二节 拜访与接待礼仪		(55)
(71)	第三节 宴请礼仪		(57)
(81)	第四节 馈赠礼仪		(62)
(91)	第五节 娱乐场所礼仪		(65)
(101)	第六节 办公室礼仪		(72)
(111)	基本训练		(72)
第四章 位次排列礼仪 (76)			
(82)	第一节 行进中的位次排列礼仪		(76)
(92)	第二节 乘车的位次排列礼仪		(78)
(102)	第三节 会客的位次排列礼仪		(79)

第四节 谈判的位次排列礼仪	(80)
第五节 签字仪式的位次排列礼仪	(81)
第六节 会议的位次排列礼仪	(83)
第七节 宴会的位次排列礼仪	(84)
第八节 旗帜的位次排列礼仪	(86)
基本训练	(87)
第五章 语言礼仪	(89)
第一节 口头语言礼仪	(89)
第二节 体态语言礼仪	(95)
第三节 电话礼仪	(104)
基本训练	(107)
第六章 文书交际礼仪	(109)
第一节 文书礼仪概述	(109)
第二节 书信类文书礼仪	(112)
第三节 致辞类文书礼仪	(116)
第四节 商务信函礼仪	(117)
基本训练	(126)
第七章 会务接待及商务谈判礼仪	(128)
第一节 会议礼仪	(128)
第二节 商务谈判礼仪	(133)
第三节 应聘礼仪	(136)
基本训练	(145)
第八章 公关礼仪	(148)
第一节 开业礼仪	(148)
第二节 剪彩礼仪	(150)
第三节 展览会礼仪	(152)
第四节 赞助会礼仪	(156)
第五节 新闻发布会礼仪	(158)
第六节 茶话会礼仪	(159)
基本训练	(162)

第九章 行业服务礼仪	(164)
第一节 商场服务礼仪	(165)
第二节 酒店服务礼仪	(172)
第三节 银行服务礼仪	(180)
第四节 公司服务礼仪	(185)
基本训练	(190)
第十章 涉外商务礼仪	(192)
第一节 涉外商务礼仪的原则	(192)
第二节 国际商务礼俗与禁忌	(197)
基本训练	(206)
实训部分	
实训一 职场着装礼仪	(208)
实训二 职场仪容礼仪	(210)
实训三 职场仪态礼仪	(215)
实训四 职场微笑礼仪	(217)
实训五 职场手势语礼仪	(219)
实训六 日常见面礼仪	(221)
实训七 职场礼品礼仪	(225)
实训八 职场宴请与餐饮礼仪	(226)
实训九 职场舞会礼仪	(233)
实训十 职场语言礼仪	(234)
实训十一 职场电话礼仪	(236)
实训十二 职场文书写作及演讲的礼仪	(240)
实训十三 职场位次排列礼仪	(245)
实训十四 涉外礼仪	(248)
参考文献	(250)

第一章 现代礼仪概述

[知识目标] 了解礼仪、现代礼仪的基本概念、特征,把握现代礼仪的基本功能和作用。

[素质目标] 树立正确的现代礼仪意识,能够反思与修正自身行为;同时能准确地理解现代礼仪对企业与个人的影响和作用。

[能力目标] 初步具备正确的礼仪理念,具有在与公众交往过程中正确运用现代礼仪的能力。

《林肯传》中有这样一件事:一天,林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出,途遇一老年黑人向他鞠躬,林肯点头微笑并也摘帽还礼。同行的绅士问道:“为什么你要向黑鬼摘帽?”林肯严肃地说:“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”可见林肯深受美国人民的热爱是有其原因的。1982年美国举行民意测验,要求人们在美国历届的40位总统中挑选一位“最佳总统”时,名列前茅的就是林肯。

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起,便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后进化的程度,也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”的美誉。数千年对文明的不懈追求,中国形成了丰富多彩的东方文化和礼仪。

今天,随着社会生产力的不断发展,物质生活条件的逐步改善,社会文明程度的日益提高,人们对礼仪倍加推崇。讲文明、懂礼貌,尊重他人、服务社会已成为现代人的共识。无论是人际的、社会的乃至国与国之间的交往,抑或是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作,都离不开对礼仪规范的遵守。现代人都开始注重文明修养,讲究礼仪,几乎每个人都成为礼仪的载体、文明的化身。

第一节 礼仪的起源及其基本内涵

礼仪是人们在社会交往过程中形成的并得到共同认可的各种行为规范,它是人们以一定

的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。所以,礼仪是人类精神文明的产物。

一、礼仪的起源与发展

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。

(一) 中华礼仪的渊源

中国是世界公认的文明古国之一,也是人类文明的发源地之一。中国自古以来都崇尚礼仪,而且素有“礼仪之邦”的美称。那么,礼仪研究起源于何时?人们一直都在进行种种论述和探讨。古人有言:“中国有礼仪之大,故称夏;有服章之美,故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。早在孔子以前,已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼,因革相沿,到周公时代的周礼,已比较完善。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”,“克己复礼”,并积极倡导人们“约之以礼”,做“文质彬彬”的君子。孟子也重视“礼”,并把仁、义、礼、智作为基本道德规范,他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”,他说:“礼者,人道之极也。”把礼看作是做人的根本目的和最高理想,把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。因而他强调:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱。他说:“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”从这些思想家的言论中,不难看出,礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

(二) 西方礼仪的起源

在西方,“礼仪”一词,最早见于法语的 Etiquette,原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后,就有了礼仪的含义,意即“人际交往的通行证”。西方的文明史,同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼,后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重,愿在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼等。

在古希腊的文献典籍,如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中,都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后,欧美的礼仪有了新的发展,从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到20世纪中期对优美举止的赞赏,一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。历史发展到今天,传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃,反而更加多姿多彩,国家有国家的礼制,民族有民族独特的礼仪习俗,各行各业都有自己的礼仪规范程式,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者,还规定了一定的处罚规则,有的已把礼仪作为公民就业前的“入门课”,被企业录用的大学毕业生,也必须先经过严格的礼仪训练,才能上岗工作。

二、东西方文化差异对礼仪的影响

东方的礼仪文化主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方的礼仪文化主要指以英国、法国、意大利、美国等欧美国家为代表的具有西方民族特点的礼仪文化。

作为两种不同的社会文化及其环境下生长的人们来说,各自表现出的礼仪也各有不同。以中国为主的东方文化及以欧美为主的西方文化对礼仪的影响导致了东西方的礼仪差异。

(一) 社会交往方式的差异对礼仪的影响

东西方文化都非常重视人际交往,但在交往的观念、交往的方式上却有着明显的差别。如中国人热情好客,在人际交往中饱含热情,嘘寒问暖,似乎没有什么可保留的,对于了解有关年龄、职业、收入、婚姻状况、子女等问题,觉得都理所当然。而在西方国家中,特别重视个人的隐私权。个人隐私主要包括:个人状况(年龄、工作、收入、婚姻、子女等)、政治观念(支持或反对何种党派)、宗教信仰(信仰什么宗教)、个人行为动向(去何种地方,与谁交往、通信)等。凡是涉及到个人隐私的都不能直接过问。西方人一般不愿意干涉别人的私生活和个人隐私,也不愿意被别人干涉。比如,中国人会直接询问别人所买物品的价格。因为在中国人看来,物品的贵贱只是表示该物品的质量。而在西方人眼里,如果你直接询问别人所购物品的价格,就可能是探问对方的经济条件,因此,这也是西方人的隐私,属于不宜直接询问的问题。如果你想了解该物品的价格,只能委婉地夸耀、赞赏该物品,而这样的情况下西方人一般也只告诉你该物品的贵或贱,一般不会告诉你准确价格。中国人见面打招呼时喜欢问一句“上哪儿去?”,这是招呼的一种形式。而在美国,你如果问朋友上哪儿去,则可能会使对方尴尬,因为这属于对方的隐私,是你不该过问的。另外,人际交往的空间距离可以分为亲密距离、个人距离、社交距离、公共距离四种。中国人的空间距离相对较近。我们在大街上经常可以看到两个中国少女挽臂亲昵而行,而在西方则很少见到。西方人觉得中国人过于亲近,而中国人又会觉得西方人过于冷淡、傲慢,过分疏远,是不友好的表现。如果中国人发现交际对方的衣服上有根线头,就会很自然地帮助对方摘掉;而在西方人眼里,这是不礼貌之举。中国人看到朋友穿了件非常漂亮的衣服,会上前摸一摸,询问价钱或质地;而西方人则不会这样做,他们更多的是羡慕,并直接赞美。概而言之,这都是东西方文化观念差异所致。东方人非常重义、重情,西方人则崇尚个人独立。

(二) 个人人生观的差异对礼仪的影响

1. 个人荣誉感与谦虚谨慎

西方人崇拜个人奋斗,尤其为个人取得的成就而自豪,从来不掩饰自己的自信心、荣誉感以及在获得成就后的狂喜。而相反,中国文化却不主张炫耀个人荣誉,提倡谦虚谨慎。一般来说,中国人大多反对或蔑视王婆卖瓜式的自吹自擂,然而中国式的自我谦虚或自我否定却常常使西方人大为不满。例如,“Your English is very good.”,“No, no, my English is very

poor”; “You have done a very good job”, “No, I don’t think so. It’s the result of joint efforts.”, 这在中国人看来当然是一种谦虚的说法, 而在西方人看来, 不仅否定了自己, 还否定了赞扬者的鉴赏力。

2. 自我中心与无私奉献

西方人自我中心意识和独立意识很强, 主要表现在:

(1) 自己为自己负责。在弱肉强食的社会, 每个人生存方式及生存质量都取决于自己的能力, 因此, 每个人都必须自我奋斗, 把个人利益放在第一位;

(2) 不习惯关心他人、帮助他人, 不过问他人的事情。

从某种意义上来说, 在西方, 主动帮助别人或接受别人帮助往往是一件令人难堪的事。因为接受帮助只能证明自己无能, 而主动帮助别人会被认为是干涉别人的私事。中国人的行为准则是“我对他人, 对社会是否有用”, 个人的价值是在奉献中体现出来的。中国文化推崇一种高尚的情操——无私奉献。在中国, 主动关心别人, 给人以无微不至的体贴是一种美德, 因此, 中国人不论别人的大事小事, 家事私事都愿主动关心, 而这在西方则会被视为“多管闲事”。

3. 创新精神与中庸之道

西方文化鼓励人民开拓创新, 做一番前人未做过的、杰出超凡的事业。而传统的中国文化则要求人们不偏不倚, 走中庸之道, 中国人善于预见未来的危险性, 更愿意维护现状, 保持和谐。当然, 近年来我国也大力提倡改革创新, 但务实求稳之心态仍处处体现。冒险精神仍是不能与西方人相比的。

4. 个性自由与团结协作

西方人十分珍视个人自由, 喜欢随心所欲, 独往独行, 不愿受限制。中国文化则更多地强调集体主义, 主张个人利益服从集体利益, 主张同甘共苦, 团结合作, 步调一致。

(三) 法制观念的不同对礼仪的影响

东方文化以儒家思想为代表, 而儒家思想重义轻利。为了兄弟朋友的情义, 可以网开一面, 甚至不惜一切代价, 其结果往往是行为过头, 丧失了更多的应得利益。比如中国人重人情, 人情味浓厚。“血浓于水”, “美不美, 家乡水, 亲不亲, 故乡人。”这些话所包含的意思是人情影响判断, 人情重于道义。“水”, 即使不美, 但只要是家乡水, 那也就美了, 这就是情重于理的表现。甚至有时会情重于法, 这主要是因为中国历来有情影响法的制度空间, 也就是说, 我们中国人先讲合情, 再讲合理, 然后讲合法。若合法而不合情合理, 这法就难以执行; 若合情合理, 有法也可以不依。而西方人则是倒过来的。西人重法, 不重人情。法在理前, 理在情前。我们时常看到西方父子之间、夫妻之间、朋友之间上法庭打官司。有些事明明不合情不合理, 但合法, 吃亏者也只有自认倒霉, 旁观者也只能容忍。但若有的事不合法, 即使合情合理, 西人也会争论不休, 直到闹上法庭。在中国, 人情味浓厚, 什么事都可以想想办法, 托托人情, 走走关系。这是一种自然保险系统, 人们容易在艰苦的环境下渡过难关。

因此在中国,人事关系极为重要,生活之中充满天伦之乐,但也容易产生不公正;在法理情的西方国家,人情似纸,相互之间可说是“鸡犬之声相闻,老死不相往来”。有什么矛盾,先讲理,后上法庭,简单明了。西方人虽淡薄人情,却十分讲公正、平等,即使是一介草民,只要是真正合理合法,就是同总理打官司,他也照样可以打赢。在西方国家生活,有点像广寒宫里,富裕、清明、漂亮,却有一般寒冷之感。

(四) 社会习俗的不同对礼仪的影响

在东方文化中,男士往往备受尊重,这主要受封建礼制男尊女卑观念的影响。在现代社会,东方文化也主张男女平等,但在许多时候,男士的地位仍然较女士有优越性,女士仍有受歧视的现象。在欧美等西方国家,尊重妇女是其传统风俗,女士优先是西方国家交际中的原则之一,无论在何种公共场合,男士都要照顾女士。比如,握手时,女士先伸手,然后男士才能随之;赴宴时,男士要先让女士坐下,女士先点菜;进门时,女士先行;上下电梯,女士在前……现在,随着东西方文化交流的加深,西方的女士优先原则在东方国家也备受青睐。东西方文化的交融,也使东西方礼仪日趋融合、统一,更具国际化。再如,在处理长幼关系时,以中国为代表的东方国家对待长者特别尊敬、孝敬。比如,在许多中国人看来,如果老人有子女,年老时子女把老人送到养老院或敬老院去生活,这就是不孝,过年过节儿女一般要和老人一起过。在中国农村一些地方,过年时,晚辈都要给长辈行跪拜礼。而在西方国家,由于崇尚自立,儿女成年后和父母间的来往则越来越少,致使许多老人时常感到孤独,晚年生活有一种凄凉感。

(五) 等级观念的差异对礼仪的影响

东方文化等级观念强烈。无论是在组织里,还是在家庭里,忽略等级、地位就是非礼。尽管传统礼制中的等级制度已被消除,但等级观念至今仍对东方文化产生影响。在中国,传统的君臣、父子等级观念在中国人的头脑中仍根深蒂固。父亲在儿子的眼中、教师在学生的眼中有着绝对的权威,家庭背景在人的成长中仍起着相当重要的作用。另外,中国式的家庭结构比较复杂,传统的幸福家庭是四代同堂。在这样的家庭中,老人帮助照看小孩,儿孙们长大后帮助扶养老人,家庭成员之间互相依赖,互相帮助,密切了亲情关系。在西方国家,除了英国等少数国家有着世袭贵族和森严的等级制度外,大多数西方国家都倡导平等观念。特别在美国,崇尚人人平等,很少人以自己显赫的家庭背景为荣,也很少人以自己贫寒出身为耻,因他们都知道,只要自己努力,是一定能取得成功的。正如美国一句流行的谚语所言:“只要努力,牛仔也能当总统。”(If working hard, even a cowboy can be president.) 在家庭中,美国人不讲等级,只要彼此尊重,父母与子女之间可直呼其名。他们的家庭观念往往比较淡薄,不愿为家庭做出太多牺牲。当然,东西方文化不同导致的礼仪差异还有很多,比如服饰礼仪、进餐礼仪等等。总之,东西方之间有各自的文化习惯,由此也产生了不少不同的交往习惯。但另外一方面,随着我国经济的发展和对外交流、贸易的不断增加,西方礼仪对我国礼仪的影响越来越大,现代社会也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性

并存,特色与惯例同在,共同构成了现代礼仪的亮丽风景。我们不但有必要在与外国人交往或者前往别的国家之前,了解对方国家的礼仪习惯,而且必须加强专业礼仪人才的培养,提高全民礼仪意识,这不仅是对对方的尊重,也给我们自己带来了便利,不但能避免不必要的麻烦与误会,还能在现代社会的多方竞争中争取主动,取得良好的结果或效益。

第二节 现代礼仪的概念、分类与特征

一、礼仪的概念和内容

(一) 礼仪的概念

“礼仪”一词,在《诗经》和《礼记》中早已出现,只是当时表现出的涵义比较狭窄,与我们今天对礼仪概念的理解有很大不同。“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词,而组成这个词组的两个词的涵义又非常丰富。从礼仪的起源来看,“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生,并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化,随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。要真正理解礼仪的概念,首先要弄清“礼”的涵义。

1. “礼”的涵义

“礼”的涵义主要有四项:

- (1) 礼物,如送礼、礼品。
- (2) 表示敬意的通称,如敬礼、礼貌。
- (3) 为表示敬意或表示隆重而举行的仪式,如婚礼、丧礼、典礼。
- (4) 泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范,如“齐之以礼”;朱熹语曰:“礼,谓制度品节也。”

2. “仪”的涵义

“仪”的涵义主要有四项:

- (1) 指人的外表,如仪表、仪态。
- (2) 指形式、仪式,如仪式、司仪。
- (3) 指典范、表率,如“上者,下之仪也”,礼仪小姐。
- (4) 指礼物,如贺仪、谢仪。

那么,礼仪的概念是什么呢?礼仪是人们在社交活动中形成的,为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。

(二) 礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步,人们的文明程度在不断地提高,礼仪在对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,反映着人对己的尊重,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。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良好的言谈和行为。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,使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常的行为规范。

3. 仪表

仪表指人的外表,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

仪式指行礼的具体过程或程序。它是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,否则就是失礼。

5. 礼俗

礼俗即民俗礼仪,它是指各种风俗习惯,是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,在一定的环境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。

二、现代礼仪的概念

现代礼仪既继承了传统礼仪，又在传统礼仪的基础上吸取了国际礼仪的精华，有所创新和发展。它是指现代人在人际交往中，自始至终地以一定的、符合现代社会约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

三、现代礼仪的分类

现代礼仪依据适用对象、适用范围的不同，大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、国际礼仪等几大分支：

政务礼仪 亦称国家公务礼仪，是国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

商务礼仪 它所指的是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士，在经济往来中所应当遵守的礼仪。

服务礼仪 它所指的是各类服务行业的从业人员在自己的岗位上所应当遵守的礼仪。

社交礼仪 亦称交际礼仪。它所指的是社会各界人士，在一般性的交际应酬之中所应当遵守的礼仪。

国际礼仪 亦称涉外礼仪。它所指的是人们在国际交往中，在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。

在上述的五个主要分支礼仪中，政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪，主要是按照行业划分的，并且是人们在工作岗位上所应遵守的，故可称之为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、国际礼仪的划分，则主要以交往范围为依据，所以二者均可以交往礼仪相称。

四、现代礼仪的特征

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、规范性和传承性等特性。

（一）文明性

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，尤其是文字的发明，人类运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的体现宗旨是尊重，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、和谐地和毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。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