



21世纪高职高专规划系列教材  
21SHIJIGAOZHIGAOZHUANGUIHUAXILIEJIAOCAI

# 现代实用礼仪

XIANDAI SHIYONG LIYI

■ 主编 王庆国 苏 京

XIANDAI  
SHIYONG LIYI

中原出版传媒集团



21世纪高职高专规划系列教材

21SHIJIGAOZHIGAOZHUANGUIHUAXILIEJIAOCAI

# 现代实用礼仪

XIANDAISHIYONGLIYI

主编 王庆国 苏京

XIANDAISHIYONGLIYI

中原出版传媒集团

## 本书编委会

主 编 王庆国 苏 京

副主编 赵建春 王红卫

编 委 (以姓氏笔画为序)

王红卫 王庆国 王建华 苏 京 李 静

张 可 赵建春 钱 锐 蒋 红

### 图书在版编目(CIP)数据

现代实用礼仪/王庆国,苏京编著. —郑州:中原出版传媒集团,  
中原农民出版社,2008.8

21世纪高职高专规划系列教材

ISBN 978-7-80739-282-8

I. 现… II. ①王…②苏… III. 礼仪-高等学校:技术  
学校-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 105384 号

---

出版:中原出版传媒集团 中原农民出版社

(地址:郑州市经五路66号 电话:0371—65751257

邮政编码:450002)

发行:全国新华书店

印刷:郑州美联印刷有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:15.5

字数:356千字

版次:2008年8月第1版

印次:2008年8月第1次印刷

---

书号:ISBN 978-7-80739-282-8

定价:29.00元

本书如有印装质量问题,由承印厂负责调换。

## 前 言

中国是一个文明古国,素有“礼仪之邦”的美誉,中国人民也以此为荣。继承和发扬中华民族优秀的传统文化、弘扬我国的礼仪文化、加强社会主义精神文明建设、构建社会主义和谐社会,是每一个炎黄子孙不可推卸的责任。崇尚礼仪,学习礼仪,实践礼仪是我们继承和发扬中华民族传统美德的具体表现,也是人与人之间交流与合作的最基本要求。

本教材从实用角度出发,全面、系统地介绍了最常用的礼仪规范。内容涵盖了个人礼仪、生活礼仪、社交礼仪、公务礼仪、涉外礼仪等主要内容,特别是对中国人在涉外交往中由于文化习俗的不同而最易忽略和出错的地方进行了详细叙述。语言简明流畅,内容丰富翔实,易于掌握。

本教材编写特点:一是体例新。考虑到礼仪教学的特殊性,在编写体例上,每章前设置了“教学目标”,每章正文的后面安排了“典型案例”、“分析提示”。这是本书的创新之处。二是指导性强。作为专业的礼仪教材,具有较强的指导性,不仅对学生进行指导,也对教师在教学安排上予以指导。三是实用性强。在内容编排上既考虑礼仪学科的基础性、理论性,也强调了全面性、实用性。

本书根据教学教材和实用手册双重需求编写,可以作为中、高等职业院校和各行业的礼仪培训教材,亦可作为礼仪爱好者学习用书。不管是学生还是专业从业者,本书都可以作为现用现查的礼仪实用手册。

本教材由郑州旅游职业学院王庆国、苏京担任主编,赵建春、王红卫担任副主编,赵建春负责设置基本框架、确定基本内容,王庆国、苏京作最后统稿。具体参编人员及编写章节为:王庆国编写第八章、第十三章,苏京编写第一章、第十一章,赵建春编写第九章、第十二章,王红卫编写第二章第四节、第七章、第十章,郑州旅游职业学院张可编写第三章、第六章,郑州旅游职业学院王建华编写第二章第一、二、三节,郑州旅游职业学院钱锐编写第四章,河南省轻工业学校蒋红编写第五章,郑州旅游职业学院李静编写附录。

在本书的编写过程中,参考了许多专家、学者的论著,借鉴了一些宝贵观点和有价值的资料,同时也采用了一些网站的公共图片及资料,限于篇幅,不做一一列举,在此予以说明并向各位作者表示衷心的感谢。还有许多人为了本书提出了真诚的意见,付出了辛勤的劳动,在此一并表示感谢。

由于时间仓促、作者水平和经验有限,书中难免存在错误和不足之处,欢迎各位专家、学者、同行及朋友多提宝贵意见,以使本书不断提高、完善!

编 者

2008年5月于郑州

# 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
第一节 礼仪的基本概念.....	1
第二节 礼仪的起源与发展.....	3
第三节 礼仪的作用和意义.....	8
第四节 文明礼仪的基本原则及养成途径 .....	10
<b>第二章 个人形象礼仪</b> .....	14
第一节 仪容礼仪 .....	14
第二节 仪表礼仪 .....	19
第三节 仪态礼仪 .....	28
第四节 言谈礼仪 .....	34
<b>第三章 学校礼仪</b> .....	40
第一节 学校礼仪的基本要求 .....	40
第二节 校内人际交往礼仪 .....	42
第三节 学校场合礼仪 .....	47
第四节 参加文体活动礼仪 .....	51
<b>第四章 交往礼仪</b> .....	54
第一节 社交礼节 .....	54
第二节 见面礼仪 .....	57
第三节 公共设施使用礼仪 .....	64
<b>第五章 社交礼仪</b> .....	68
第一节 拜访与聚会礼仪 .....	68
第二节 舞会与晚会礼仪 .....	70
第三节 馈赠礼仪 .....	72
第四节 餐饮礼仪 .....	75
<b>第六章 求职就业礼仪</b> .....	85
第一节 面试前的准备 .....	85
第二节 求职形象设计 .....	89
第三节 求职言行规范 .....	91
第四节 求职面试的基本方法与技巧 .....	93
第五节 就业礼仪须知 .....	97

<b>第七章 公务礼仪</b> .....	99
第一节 办公礼仪 .....	99
第二节 办公通信礼仪 .....	105
<b>第八章 商务礼仪</b> .....	111
第一节 商务应酬 .....	111
第二节 商务会议 .....	114
第三节 商务庆典 .....	121
<b>第九章 涉外礼仪</b> .....	136
第一节 迎送、会见与会谈 .....	136
第二节 常见仪式 .....	141
第三节 宴请 .....	145
第四节 礼宾次序与国旗悬挂 .....	152
<b>第十章 礼仪文书</b> .....	158
第一节 礼仪文书概述 .....	158
第二节 各种书信的写作 .....	160
第三节 婚丧喜庆礼仪文书 .....	162
<b>第十一章 我国部分民族习俗礼仪</b> .....	173
第一节 东北地区部分少数民族习俗礼仪 .....	173
第二节 西南地区部分少数民族习俗礼仪 .....	177
第三节 港澳台地区习俗礼仪 .....	185
<b>第十二章 部分国家的习俗礼仪</b> .....	189
第一节 亚洲国家和地区的习俗礼仪 .....	189
第二节 欧洲国家和地区的习俗礼仪 .....	197
第三节 美洲国家和地区的习俗礼仪 .....	203
第四节 大洋洲国家和地区的习俗礼仪 .....	207
第五节 非洲国家和地区的习俗礼仪 .....	208
<b>第十三章 宗教礼仪常识</b> .....	212
第一节 佛教礼仪 .....	212
第二节 基督教礼仪 .....	216
第三节 伊斯兰教礼仪 .....	220
第四节 道教礼仪 .....	223
<b>附录</b> .....	226

## 第一章 绪 论

### 教学目标

1. 理解礼貌、礼节、礼仪的概念及礼仪的特点
2. 了解礼仪的起源与发展过程,掌握中西方礼仪的基本差异
3. 明确讲究礼仪的作用及意义
4. 掌握人际交往中应遵循的礼仪基本原则及良好礼仪的养成途径

礼仪是人类文明的产物,是人类社会不断摆脱野蛮和愚昧并逐渐走向文明的标志。我国是历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称,知礼、守礼、重礼是我们中华民族的优良传统和美德。在我国物质文明、政治文明与精神文明快速发展的今天,礼仪更是成为人际交往中不可或缺的行为规范,能用来沟通思想、交流情感、促进了解与增进信任,是人际交往中的润滑剂和联系纽带。

### 第一节 礼仪的基本概念

古人认为,“礼”是礼法,“仪”则是“礼”的表现形式,仪生于礼而合乎礼,故称之为“礼仪”。现代社会中,礼仪既是社会规范和道德规范的组成部分,也是一种交往形式,其主要内容包括一般社交礼仪、仪表礼仪、服饰礼仪、交谈礼仪、仪式礼仪、行业礼仪和宗教礼仪等。

#### 一、礼貌

礼貌是指在人际交往中,相互表示敬重和友好的言行规范。它体现了时代的风貌与道德品质,反映了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等来表示对他人的尊重。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两部分。礼貌行动是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、鼓掌、双手合十、拥抱亲吻等;礼貌语言是一种有声的行动,如使用“小姐”、“先生”等敬语,“恭候光临”、“我能为您做点什么”等谦语,“哪里可以方便”、“哪一位”等雅语。

讲礼貌是一个人良好道德品质的体现,这不仅有助于与他人建立相互尊重和友好合作的新型关系,而且能缓解或避免一些不必要的冲突。在日常生活中,我们可以看到讲礼貌的人往往都待人谦虚、周到、大方热情、彬彬有礼,其行为举止显得很有教养。相反,如果一个人衣冠不整、出言不逊、动作粗鲁、傲气十足,人们就会认为他不懂礼貌,没有教养。

#### 二、礼节

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝愿、慰问以及给

予必要协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求。如待人接物时“五声十字”(“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”)的准确运用,工作场合的着装、发型与妆容的和谐搭配,以及邻里间热情友好的相处等。

礼节的表现形式是多种多样的。以常见的见面礼节而言,由于风俗习惯和文化传统的不同,不同国家、不同民族都有自己独特的表达方式,如中国的点头、握手礼;日本、韩国的鞠躬礼;欧美国家的拥抱、亲吻礼;南亚诸国的合十礼;某些国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等。因此,在与国际友人的交往中,要熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯。

### 三、礼仪

礼仪,包括礼节和仪式,是指人们在一定的社会交往场合中,为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。从广义的角度来看,礼仪是一系列特定礼节的集合。它既包括在较大、较正规的场合隆重举行的各种仪式,也包括人们在社交活动中的礼貌礼节,如正式交往场合对服饰、仪表、举止等方面的规范与要求。礼仪的含义很广。在中国古代社会,礼仪既包含一般行为规范,又涵盖政治、法律制度。近代以后,礼仪的范畴逐渐缩小,礼仪与政治体制、法律典章、行政区划、伦理道德等逐步分离。在现代社会,礼仪一般只包括礼节和仪式,只是指现代社会中反映一定规则、习俗和程序,表示礼貌、敬重的礼节和仪式。

### 四、礼貌、礼节、礼仪的关系

礼貌、礼节、礼仪都体现一个“礼”字,是人们在交往中相互表示敬重和友好态度的行为。礼貌是礼节的规范,礼节是礼貌的具体表现,礼仪则通过礼貌、礼节得以体现,三者相辅相成,密不可分。其区别在于,礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪则是为表示敬意而举行的仪式。

第一,没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必须伴有具体的礼节。事实上,有礼貌的人并不意味着懂社交礼节。同样,熟知礼节的人也未必时时处处都讲礼貌。若有礼貌之心而不懂礼节,容易失礼。没有礼貌而只学些表面的礼节形式,就难免机械模仿、故作姿态,使人感到虚假。要真正做到懂礼貌就需要学习、掌握交际礼节。通晓交际礼节的人对所有人都会一视同仁地讲礼貌。这是一个既简单又明确的辩证关系。也就是说,讲礼貌与懂礼节应是内在品质与外在形式的协调统一。

第二,礼仪的文化内涵要相对深些,多用于较大规模或较隆重的场合。一般说来,礼节产生于礼仪之前。最初的社会交往活动规模较小,礼节也较为简单,随着社会交往的复杂化和现代化,交往活动越来越频繁,礼节也越来越复杂,于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序。因此,礼节是礼仪的基础,礼仪涵盖了礼节的内容。

第三,礼仪是对礼节、仪式的统称。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成的,是一个礼貌的系统 and 完整的过程。所以,礼仪指人们在正式或隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意所举行的合乎礼貌、礼节要求的仪式和律己、敬人的具体行为规范体系,它代表了礼貌、礼节、仪式的全部含义。本书所讲的“礼仪”是广义



的“礼仪”。如人们所熟悉的各种庆典活动,开国大典、外国首脑来访的迎送仪式,各种社会活动的开幕式,少数民族民俗庆典,以及学校的毕业典礼等均是礼仪形式的具体表现。采用礼仪这一概念加以表述也符合当前社会人们的习惯称呼,如礼仪公司、礼仪老师、习俗礼仪等。

## 第二节 礼仪的起源与发展

礼仪作为人类文明的表现形式之一,伴随着人类的产生而产生,伴随着人类漫长的发展史而逐渐走向成熟。因为有了礼仪——这一沟通人类情感的传导器、调节人际关系的黏合剂、规范和约束人们行为的红绿灯,才使人类逐步摆脱了原始的蒙昧状态而进化发展到物质文明、政治文明与精神文明比较发达的今天。了解礼仪的起源及发展过程,有助于我们全面了解礼仪文化,深刻把握礼仪本质,同时有利于我们继承优良的礼仪传统,更好地在实践中加以应用。

### 一、礼仪的起源

中国是人类文明的发祥地之一,文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文明的标志,也有着悠久的历史。

礼仪究竟起源于何时?对此,人们一直在进行种种论述和探讨。现代人类学、考古学的研究表明,礼仪起源于人类最原始的两信仰:一是天地信仰;二是祖先信仰。礼的繁体字是“禮”,左边是“神”,右边是祭物。“曲”是酿酒时发酵用的块状物,“豆”是祭祀时用的器具。《礼记·乐记·乐本篇》中记载:“簠、簋、俎、豆、制度、文章,礼之器也。”由礼的字体构造可以看出,“礼”表示祭神以祈福,“仪”表示礼节、仪式之意。分析礼、仪的字义,说明礼仪是原始社会祭神祈福的种种仪式。

在原始社会,生产力极其低下,人类尚处于愚昧无知的状态,对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸、天塌地裂等自然现象无法作出科学的解释,出于对大自然的敬畏和崇拜,就按人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像,以祭祀的方式表现出来,祈求风调雨顺、降福免灾,这就是原始的“礼”的产生。后来,随着社会生产力的发展,社会的不断进步,原始人类之间的交往随之增多起来,礼的含义也不断延伸、拓展开来。

### 二、中国礼仪的发展过程

我国历史悠久,几千年来创造了灿烂的文化,形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范,被世人称为“文明古国,礼仪之邦”。中国古代的礼仪由两部分组成:一是礼制,二是礼俗。礼制是国家的礼仪制度,礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革,从历史发展的角度看,其演变可以分为四个阶段:

#### (一) 礼仪的起源时期

夏朝(公元前21世纪)以前,原始的政治礼仪、祭祀礼仪、婚姻礼仪等已有了雏形,其中敬神礼仪较其他礼仪重要,是礼仪发展的萌芽阶段。

礼仪起源于原始社会时期,在长达100多万年的历史中,人类逐渐开化。综合民族学材料、文献材料、考古材料可以发现,这一时期的华夏先民在社会生活中已形成了一些对后世具有影响的礼仪规范。例如,生活在距今27000年前的北京山顶洞人,就有了“礼”。

他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上。在去世的族人身旁撒赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这是迄今在中国发现的最早的葬礼仪式。中古时代黄河流域分布着不少部落,在陕西一带有姬姓黄帝部落和姜姓炎帝部落,他们之间世代通婚。在晋、冀、豫交界的地方有九黎部落,炎、黄部落曾和九黎部落发生过激烈的军事冲突,结果炎、黄部落战胜了九黎部落,可见当时已出现简单的婚事礼仪和部落联盟礼仪。当时黄河下游一带还出现了以蛇为图腾的部落。图腾的出现,是原始礼仪发展的证明。

公元前10 000年左右,人类进入新石器时期,交往礼仪已初具规模。人类不仅能制作精细的磨光石器,并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里,原始礼仪渐具雏形。例如在今西安附近的半坡遗址中,发现了生活在距今约5 000年的半坡村人的公共墓地。墓地坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,有无殉葬品的俯身葬等。此外,仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边等礼仪日趋明确。尧、舜时代的礼俗很丰富。《史记》说尧、舜祭祀天地、山川、百神,可见其规模之大、仪式之隆重。与此同时,会议礼仪也开始出现了。尧、舜时代,最高权力机关是本岳十二牧,也就是部落酋长会议。延续了几千年的礼节如拜、揖、拱手等,在此时也广泛应用。又如“五典”指五常之教,即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝,实质是讲家礼,也是我们今天讲的家庭礼仪之一。

#### (二) 礼仪的形成时期:夏、商、周三代(前 21 世纪—前 771)

中国由金石并用时代进入铜器时代。金属的使用,使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高,社会财富在消费后有了剩余并逐渐集中在少数人手里,因而出现了阶级对立。原始社会开始解体,中国社会进入了奴隶制社会。由于大规模利用奴隶来劳动,奴隶社会的生产力比原始社会前进了一大步,社会文化也有了极大的发展。在这一阶段,奴隶主阶级为了维护本阶级利益,巩固统治地位,修订了比较完整的国家礼仪和制度,提出了许多极为重要的礼仪概念,如五礼(吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)反映的就是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼,指祭祀的典礼;凶礼,主要指丧葬礼仪;宾礼,指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;军礼,主要包括阅兵、出师等仪式;嘉礼,包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见,许多基本礼仪在商末周初已基本形成,确定了崇古重礼的文化传统。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如《周礼》就是我国历史上第一部记载礼的书籍,并与《仪礼》、《礼记》,统称周朝的“礼学三著作”,为后世儒家的经书。这三部礼书对后代施政教化、治国安邦、培育人格、规范行为起到了不可估量的示范作用。

夏、商、周三代所处的奴隶社会,整个礼仪的思想基础都是建立在对上帝、鬼神、天命的迷信上。

#### (三) 礼仪的变革时期:春秋战国时期(前 771—前 221)

周代开始,礼正式分流。礼仪制度成为国礼,礼仪习俗就逐渐成为家礼。特别是春秋战国时期,这种分化尤为明显。

春秋时期,三代之礼在许多场合废而不行,一些新兴集团开始创造符合自己利益和社会地位的新礼。学术界以孔子、孟子、荀子为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质与功能,第一次在理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子(前551—前479)是中国古代大思想家、大教育家,中国历史上第一位礼仪学专家,他首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他编订的《仪礼》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。孔子认为:“不学礼,无以立。”(《论语·季氏篇》)“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”(《论语·雍也》)他要求人们用道德规范约束自己的行为,认为做人应具备五种美德,即温、良、恭、俭、让(温和、善良、恭敬、俭朴、谦让)。孔子明确告诫弟子:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”(《论语·颜渊》)他倡导仁者爱人,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重。孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪提高到一个新的理论高度。

孟子(约前372—前289)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子“仁”的思想加以发展,提出了“王道”、“仁政”学说和“民贵君轻”说,主张“以德服人”,把仁、义、礼、智、信作为基本道德规范,主张“舍生而取义”(《孟子·告子上》),讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(约前298—前238)是战国末期儒家的另一位大思想家。他主张“隆礼”、“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”(《荀子·富国》)荀子指出:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”孔子、孟子等思想家的礼仪思想,构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对中国古代礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

#### (四) 礼仪的强化时期:秦汉到清末(前221—1911)

这一时期的重要特点是:尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。汉武帝时期,董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”神化了儒家思想,奴隶社会的“尊君”观念在这一时期被演绎为“君权神授说”的完整体系,即“唯天子受命于天,天下受命于天子,天不变,道亦不变”,并将这种“道”具体化为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲”、“父为子纲”、“夫为妻纲”,“五常”即仁、义、礼、智、信,是五种封建伦理道德准则。

“家礼”的兴盛是宋代礼仪的一个特点。道德和行为规范是这一时期封建礼教强调的中心,“三从四德”成为这一时期妇女的道德礼仪标准。“三从”即在家从父,出嫁从夫,夫死从子;“四德”是指“妇德”、“妇言”、“妇容”、“妇功”。这些礼教也成了牢牢套在中国妇女身上的精神枷锁,成了封建社会吃人礼教的重要组成部分。

在漫长的历史演变过程中,封建礼仪一方面作为一种无形的力量制约着人们的行为,起着调节、整合、润滑人际关系的作用,使人们有秩序地参与社会生活,达到国泰民安的目的;另一方面逐渐成为妨碍人们个性自由发展、阻挠平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

#### (五) 现代礼仪(1911年至今)

这一时期大约从民国初期到现在,是中国现代礼仪的形成时期。这一时期大约经历了两个阶段。

##### 1. 半殖民地半封建社会阶段

1840年鸦片战争后,资本主义列强打开了中国封建王朝闭关锁国的大门,中国沦为半殖民地半封建社会。封建礼仪加上西方资本主义的道德观,形成了独特的“大杂烩”式的半殖民地半封建社会礼仪。

辛亥革命胜利后,推翻封建礼教、进行礼节礼仪教育的革命也随之掀起。一是革除维

护尊卑等级的没落陈旧的形式,代之以人与人之间一律平等的礼节礼仪。如跪拜礼被革除,鞠躬礼流传下来。二是兼收并蓄,吸收世界各民族礼仪之长,选取适合我国国情的礼节礼仪形式。如举手礼被军队所采用,握手礼被广泛使用。这次礼仪的变革,既继承了我国古代重礼的优良传统,又使这一传统美德在新时期有了新内涵。

## 2. 新中国成立后

1949年10月1日新中国成立后,社会主义制度的确立和新型人际关系的形成标志着中国的礼学和礼仪发展到了一个崭新的历史时期。1978年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、懂礼貌蔚然成风,许多礼仪从内容到形式都在不断革新。随着“五讲四美”活动的不断深入,对外交流愈来愈多,礼仪作为联系沟通交往的纽带和桥梁,显得更加重要。

2006年,中共中央总书记、国家主席胡锦涛同志从我国社会主义的发展实际出发,提出了“以热爱祖国为荣,以危害祖国为耻;以服务人民为荣,以背离人民为耻;以崇尚科学为荣,以愚昧无知为耻;以辛勤劳动为荣,以好逸恶劳为耻;以诚实守信为荣,以见利忘义为耻;以遵守纪律为荣,以违法乱纪为耻;以艰苦奋斗为荣,以骄奢淫逸为耻”的“八荣八耻”社会主义荣辱观,从而进一步确立了当代我国社会主义历史时期的社会道德规范。

随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪的内涵必将更加丰富,必将得到不断的完善和发展。

## 三、中西方礼仪的差异

礼仪,是人与人之间交流的规则,是一种语言,也是一种工具。由于文化差异造成人们的思想、观念、行为习惯的不同,使得世界上不同地域的人们遵守着不同的礼仪规范。中国是四大文明古国之一,礼仪始于夏、商、周,盛于唐、宋,经过不断地发展变化,逐渐形成体系。国际礼仪的主要内容源自于西方。西方社会是古代文明的继承者,孕育了资本主义文明。随着人们社会交往的日趋频繁,了解和掌握中西方礼仪的差异非常必要。

### (一) 家族为本与个人为本

东方文化崇尚家族为本,集体为重。而西方文化崇尚独立和个性自由。比如,中国人一向有很强的家族观念,尤其信奉“血浓于水”,所以人际交往中最稳定的因素是血缘关系。很多中国传统大家庭,四世同堂,共居一室,家长维系着家庭成员之间的关系。每个人作为家族的一员,视家族利益为根本。“父母在,不远游”等传统思想,时至今日仍然深深地影响着中国人。可以说,中国传统文化中除了家族的利益之外并无独立的个人利益,“国”只不过是“家”的放大与延伸。中国人讲究修身、齐家、治国、平天下,人品是至关重要的。而这种人品是建立在关心国家、热爱集体、家庭和睦、人际关系和谐的基础之上的。如果只考虑个人利益,个人人品就会大打折扣。

西方人法制观念较强。在此前提下,他们崇尚个人自由,不愿受到来自政府、教会或其他组织的干涉,喜欢我行我素。在家庭中,孩子们从小就被灌输自立自强的观念。青年人总是希望自己能尽早独立,摆脱父母的管束,他们不希望过分地依赖家庭、依赖父母。在西方国家,人们特别重视自己的隐私,一般不去干涉别人的私生活和隐私,也不愿意被

别人干涉。随便打听个人隐私,会被看成失礼的行为。与西方人交往,凡是涉及隐私的问题都不要直接过问,如个人状况(年龄、工作、收入、婚姻状况、子女等)、政治观念(支持或反对何种党派)、宗教信仰、个人行为动向(去何地、与谁交往、联系方式等)。在西方国家,由于崇尚自立,儿女成年后和父母的来往越来越少,致使许多老人时常感到孤单,晚年生活有一种凄凉感。

中国人以家族为本的观念并不是现代意义上的集体主义,西方人崇尚个性自由也不等于自私自利。如果说中国人较重视整体关系,西方人则较重视个体的独立性。

### (二) 重视身份与追求平等

中国人等级观念强烈,在礼仪中历来强调一个“分”字。“贵贱有等、长幼有序、贫富轻重皆有称。”(《荀子·礼论》)到了现代,中国人的“官本位”意识仍然十分严重。无论是在单位里还是在家庭里,忽略等级、地位就是非礼。尽管传统意义上的等级制度已被废除,但等级观念至今仍对东方文化有深远影响。中国在实行计划经济时,曾经给企业划分等级,尽管这种作法不具有普遍性,但说明等级观念仍普遍存在于我国社会之中。

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,大多数西方国家都提倡平等观念。如美国人崇尚人人平等,在家庭中也不讲等级,只要彼此尊重,父母子女可直呼其名。另外,西方国家崇尚平等的一个突出表现是,妇女在社会生活中受到了人们的普遍尊重。女士优先是西方交往礼仪中的原则之一。在任何公共场合,男士都要照顾女士。在现代社会,东方文化虽然也主张男女平等,但在许多时候,男士的地位依然较女士有优越性,女士还有被歧视的现象。

### (三) 谦恭含蓄与情感外露

中国人素来视谦虚为美德,“满招损,谦受益”被古人视作千古不变的箴言。因此,在人际交往中,中国人很少夸夸其谈、自吹自擂,同时,还很善于控制自己的情感,不轻易外露,“动于心,发于情,止于礼”被视作是有良好道德修养的表现。此外,东方人的谦虚含蓄还表现在面对别人夸奖所采取的态度上。一位英国老妇到中国游览观光,对接待她的导游小姐评价颇高,认为她服务态度好,英语水平也很高,便夸奖导游小姐说:“你的英语讲得好极了!”小姐马上回应说:“我的英语讲得不好。”英国老妇一听生气了:“英语是我的母语,难道我不知道英语该怎么说?”

中国学者在作演讲前,通常会说:“我学问不深,准备也不充分,请各位多指教。”在宴会上,好客的主人面对满桌子的菜却说:“没有什么菜,请随便吃点吧!”与中国人的谦虚、含蓄相比,多数西方人则更喜欢“锋芒外露”,没有谦虚的习惯。他们认为,一个人要得到别人的承认,首先必须自我肯定。所以,他们对于自己的能力和成绩总是实事求是地加以评价。因此,中国人在别人赞扬时往往“自贬”一番的“东方式谦虚”,西方人往往无法理解。

### (四) 重义轻利与重利轻义

东方人重义轻利、重情轻法。所谓义,指道义、仁义、道德;所谓利,指物质利益、功利。“君子喻于义,小人喻于利”是中国人代代相传的道德信条。讲求道德,不谋私利,不见利忘义,不舍义逐利,是做人的最高准则。在西方社会,强调个人权利为基础,个人的私利成为世人追求的唯一目标,人与人之间的情义道德得不到重视,并且受到冷落。

在礼仪的表现上,西方更多集中在行为、语言层面上;而中国礼仪在长期历史发展过

程中,不仅语言、行动本身具有意义,同时还需从语言、行动中去“悟”出一些东西,即在“言传”的同时,还需“意会”。东方文明和西方文明都是在一定的社会历史条件下产生和发展的,没有孰优孰劣之分。形式的区别与本质的统一并不矛盾,不同时代、不同区域的礼仪文化所追求的都是人与人之间的和谐相处,所遵循的基本原则都是“己所不欲,勿施于人”。由此看来,东西方礼仪不过是一棵大树上分开的两个枝丫罢了。

### 第三节 礼仪的作用和意义

礼仪制约着人们的态度和动机,规范着人们的行为方式,协调着人们之间的关系,维护着社会的正常秩序,在社会交往中发挥着巨大作用。可以说,社会秩序的良好运行与稳定、人际关系的协调融洽、家庭邻里的和睦安宁,都需要人们共同遵守礼仪的规范和要求。

#### 一、礼仪的作用

礼仪是人们在社会生活中调整、处理相互关系的手段。现代社会中,礼仪无时不在、无处不有,渗透到日常生活的方方面面,发挥着越来越大的作用。它对社会和个人具有多方面的重要作用。

##### (一) 尊重的作用

英国大哲学家约翰·洛克认为,礼仪的作用在于“使他尊重别人,和别人合得来,这对于他日后所得的好处是很大的”。尊重,是现代礼仪的实质,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。人际交往中的傲慢言行和轻蔑态度,通常都会被视作缺乏礼貌、没有教养的表现。古人云:“敬人者,人恒敬之。”尊重他人,是赢得他人尊重的前提,只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。

##### (二) 约束的作用

礼仪作为行为规范,对人们有很强的约束力。礼仪一经形成和推行,便成为社会的行为规范和习俗,人们都应遵守和服从,都要自觉或不自觉地受到约束。如果一个人我行我素,不能遵守社会上普遍的礼仪要求、无视社会文明,就会受到道德和舆论的谴责,甚至受到法律的制裁。

##### (三) 教育的作用

礼仪作为一种道德习俗,对全社会的人都在施行教育作用。它通过评价、劝阻、示范等形式纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。那些遵守礼仪规范的人,客观上也起着榜样的作用,无声地影响着周围的人。人们互相影响、互相促进,能够共同加强社会主义精神文明建设。礼仪的形成、完善和巩固,成了社会传统文化的重要组成部分,并且世代相继、世代相传,在人类社会的发展和进步中,有着重要意义。

##### (四) 调节的作用

人是社会关系的总和,人际关系是人类社会关系中极为重要的。但是由于所受教育程度不同,成长环境各异,再加上个性、职业、年龄、性别等方面的差异,就导致了人们在人际交往中具有不同的价值取向。在人际交往中,为了维护自身利益,人们在行为方式上往往不同程度地带有“利己排他”的倾向。这就必然会使交往双方发生不同程度的矛盾和冲突。这

时,良好的礼仪形式、礼仪活动在处理人际关系中,就会起到很好的调节作用。从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的润滑剂。人们在交往时按礼仪规范去做,有助于加强彼此之间互相尊重、友好合作的新型关系,缓解或避免某些不必要的对立与障碍。

## 二、讲究礼仪的意义

礼仪是一种社会文明,是国际交往中应遵循的基本准则,是衡量人们道德水准高低和有无教养的尺度。在社会生活中,人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重要标志。

### (一)建设社会主义精神文明的需要

古往今来,人们都把礼仪修养视为一个国家、一个民族文明程度的重要标志,也是衡量一个人道德水准高低、有无教养的尺度。在人类文明史上,依次出现过奴隶社会文明、封建社会文明、资本主义社会文明。如今,人类文明发展的新阶段是发展社会主义精神文明。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的“四有”公民。我国正处在改革开放的新历史时代,在建设社会主义市场经济体制的过程中,加强精神文明建设是十分重要的。倡导文明风气,歌颂高尚行为,使每个公民都能自觉遵守社会公德,讲文明、有礼貌、懂礼仪,对于社会主义经济建设的发展,有着重要的现实意义和历史意义。

礼仪属于社会公德的一部分,是思想道德与职业道德建设的基础,也是纪律教育中必不可少的一个方面。礼仪反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神风貌,同时,它又反作用于思想道德建设和文化建设,促进精神文明的发展。因此,我们每个人都要加强自身的道德修养,规范自身的行为,成为有道德、有文化、有学识,懂得遵守并维护社会公德的人,用礼仪来造就良好的社会秩序和社会风气,防止和减少各种社会丑恶现象的发生,用礼仪文化促进社会文明的发展。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代的精神。让国民接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

### (二)个人提高自身修养,建立良好人际关系的需要

礼仪不仅能陶冶人们的情操,还可以提高人们的修养,尤其是礼貌修养。通过礼仪教育,提高人们在待人接物方面的素质和能力,使人们养成自觉遵守公共秩序和劳动纪律的行为习惯,追求高尚的精神境界,进而促使人们思想品德和处事能力的全面提升,使人们在社会生活和人际交往中,能顺应社会的发展要求,明辨是非,以礼处事,以诚待人,收获友谊与尊重。

礼仪,是人际交往的润滑剂。一个人如果能懂得并且运用礼仪知识,就更容易地与交际对象打成一片。每一个人都具备良好的礼仪修养、规范的行为习惯,才能够真正在交往中展现良好的个人形象。一个谈吐文雅、稳重大方、彬彬有礼、风度翩翩的人,往往会给人留下美好的印象,从而获得信任、建立友谊,有效地进行社交活动。在社会生活中,礼仪就如同春风与美酒,滋润着人们的心灵,沟通着人们的情感,化解着人与人之间的矛盾,使人们彼此尊重,相互理解,达成共识。礼仪在协调人际关系方面有着难以估量的作用。

### (三)提升行业服务质量,塑造良好形象的需要

在多元文化背景下,在经济快速发展的社会中,推崇礼仪有助于塑造和维护企业、单位的整体形象,进一步提高服务水平与质量,创造出更好的经济效益和社会效益。学习礼

仪,是适应时代潮流、提升行业竞争力的现实所需。

当前,很多行业都在进行礼仪知识的培训。通过学习礼仪,使员工全面提高综合素质,提高交往艺术,提升服务质量,展示良好的人际沟通能力;使员工对外塑造良好形象,增强工作能力,增强职业竞争能力,获得成功的从业感受和愉快的生活体验,实现个人和组织的双赢,进而促进整个社会文明的发展。

#### (四) 促进社会和谐发展的需要

礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志。社会的发展与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的团结与和睦、同事的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。讲究礼仪是对每位公民的基本要求,也是每位公民应自觉遵守的规范。社会越发展,物质生活越丰富,对社交活动的要求水平就越高,人们就越需要认真学习社交活动中有关仪表、仪态、礼仪等方面的知识,以沟通、协调、和谐人际关系,调节紧张的生活,建立友谊、交流情感、广结良缘、增长见识、扩展信息、融洽往来。礼仪作为一种人们共同遵守的行为规范,一方面是各种人际交往的有效途径,同时对人际关系还有整合及疏导功能,如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼、讲究公德等礼仪。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们在社会生活中时时处处注意自己的言行,养成良好的文明习惯,努力成为一个受欢迎的人。礼仪同时还制约着人们按照社会公认的行为模式去交往、去生活,为人们创造安定团结的生活工作环境。这些规范约束着人们的行为,实现着人与人之间的有效交往。

#### (五) 国际交往和弘扬我国传统礼仪的需要

尊重国际礼仪和交往礼节,尊重各国人民的风俗习惯是我国对外活动的一贯做法。它反映了我国维护世界和平,加强与各国友好合作的真诚愿望。

改革开放以来,随着经济的快速发展,我国与世界各国的交流无论从广度上还是深度上都是前所未有的。礼仪也存在着与世界接轨的问题。在这种情况下,越来越需要借鉴和使用涉外礼仪,以便让礼仪更好为我国对外社会、经济和文化事业服务,在我国经济与国际市场接轨、增强国际竞争力中发挥作用。

在国际交往中,民间的交往也日益增多。这对我国来说,既是机遇,又是挑战。这就要求我们既要继承和发扬我国优良的礼仪传统,保持礼节礼仪的民族特色,又要吸收外国礼仪中一些好的东西和一系列国际通行惯例,为我所用;既要不断有所创新,又要尊重各国因不同的文化传统和道德规范形成的习俗礼仪,逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪。在对外交往中讲究礼仪,可以展示中国人民的精神风貌,增强民族自立、自强的精神,加深与世界各国人民的友谊和交流,提高我国的国际地位和声望,使中华民族的优秀文化得到弘扬。

### 第四节 文明礼仪的基本原则及养成途径

古人云:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身修,心尚礼则心泰。”西方礼仪专家埃米莉·波斯特在她的著作《西方礼仪集萃》中也写道:“表面上礼仪有无数的清规戒律,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,使它变得平易近人。”因此,礼仪是社会成员相互交往时共同遵守的行为规范,是得到人们尊重与好感的“通行证”。



## 一、文明礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是指人们在交往过程中,实施各种礼仪规范行为时应共同遵守的基本准则。它是现实生活中具体礼仪规范的提炼、概括和升华,具有普遍的指导意义。

### (一) 尊重的原则

现代礼仪中的尊重原则,是指施礼时要体现出对他人的尊重,不能藐视他人。尊重,是现代礼仪的实质,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体表现。只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。具体而言,应做到以下几点:

#### 1. 遵守公德

公德,即公共道德,是指一个社会的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则。它代表着全社会的共同利益,代表全体社会成员对生活的共同要求。遵守公德是每一个公民都应该具备的品质,也是一种文明行为。只要在公共场合,不管任何人都必须遵守社会公认的生活秩序和准则,破坏社会公德就会受到人们的反对和谴责。作为社会大家庭中的一员,我们应当积极倡导互相谦让、互相理解、互相尊重的社会风气,共同遵守社会公德。

#### 2. 互尊互帮

互尊互帮就是人与人之间要互相尊重、互相帮助。实际上,尊重应该是相互的,你想别人怎样对你,你就要怎样对待别人。“与人方便,自己方便”、“我为人人,人人为我”。人与人之间只有彼此尊重、友好相处,才能保持和谐、愉快的关系。

#### 3. 遵时守信

遵时,就是要遵守规定或约定的时间,不违时、不失约。守信,就是要讲信用。孔子说:“民无信不立,与朋友交,言而有信。”违时失约、言而无信和轻诺寡信都是失礼的行为。“一诺千金”、“言必信,行必果”是对自身人格的尊重和珍惜。“君子一言,驷马难追。”人们常说:“人而无信,不知其可。”可见,在人们心中,失信必然失去别人的尊敬。

#### 4. 真诚友善

真诚指交往时必须做到诚心待人、心口如一,不能虚情假意、口是心非。真诚是对人对事一种实事求是的态度,是尊重他人、待人真心实意的友善表现。

#### 5. 平等礼让

平等是指交往双方互相平等、相互尊重、以礼待人、一视同仁。礼让是指站在自我的立场,自律、自谦,尊重交往对象,以礼相让。平等原则是现代礼仪的重要原则,交往的双方相互平等、相互尊重,是现代礼仪的深刻内涵。

### (二) 自律的原则

礼仪不是法律,不是由司法机关强制执行的。礼仪是待人处事的规范,是社会团体日常生活与交往过程中形成的合乎道德及规范的一些行为准则。这些行为规范并不是某一个人或某一个团体所规定的,而是由社会大众一致认可并约定俗成的行为规范。因此,礼仪是靠自觉来维系、靠社会舆论来监督,并被人们逐渐重视起来,从而发展形成一门规范的学科。对个人来说,培养自律自重的过程实际上是在高度自觉的前提下使自己的整体素质提高的过程,所以这不是一朝一夕的事。但只要肯下工夫,是能够达到理想境界的。