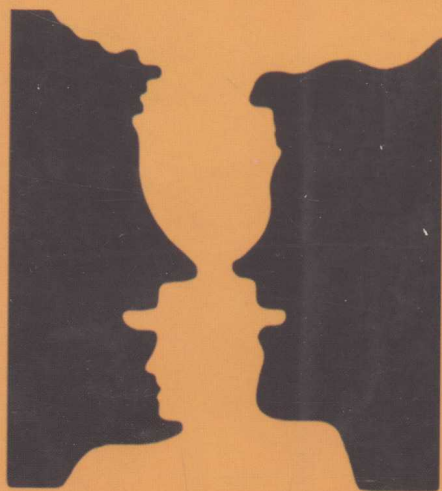


礼仪文化概说

LI YI WEN HUA GAI SHUO



主 编: 尹 雯

副主编: 敬 蓉 余 玫

云南大学出版社

礼仪文化概说

主 编：尹 雯

副主编：敬 蓉 余 玫

参编人员：（以姓氏笔划为序）

尹 雯 孙信茹 余 玫

张力凤 赵净秋 敬 蓉 曹云雯

云南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪文化概说 / 尹雯主编. —昆明: 云南大学出版社,
2004

ISBN 7-81068-731-X

I. 礼... II. 尹... III. 礼仪-基本知识-教材
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 012532 号

书 名: 礼仪文化概说

主 编: 尹 雯

副 主 编: 敬 蓉 余 玫

策划编辑: 柴 伟 伍 奇

责任编辑: 冯 峨

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 昆明龙康印务有限公司

开 本: 850×1168 毫米 1/32

印 张: 10.25

字 数: 257 千字

版 次: 2004 年 3 月第 1 版

印 次: 2005 年 10 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 7-81068-731-X/K·179

定 价: 19.80 元

社 址: (云南省昆明市一二·一大街云南大学英华园内)

发行电话: 0871-5033244

网 址: www.ynup.com

E-mail: market@ynup.com

序

在我们强调进行德育教育的今天，考虑新增一门“礼仪文化”课程是十分必要的，而且这门课程应该在各种类型的学校中长期设置，对广大师生进行素质教育，也大有裨益。

礼教，是我国古已有之的传统教育科目之一。孔子是我国最早的教育家，他的教育分科有礼、乐、射、御、书、数等门类，而礼教居其首位，可见其重要性。所以他说：“不学礼，无以立。”也就是说不接受礼的教育，就不能立身处世；不进行礼的教育，就不能维持正常而健康的社会秩序。我国素称礼仪之邦，以礼乐治国，无疑这也是以德治国的重要举措。礼教，是一种道德实践教育，也是一种行为实践教育，非礼勿言，非礼勿视，非礼勿听，这固然是近乎强制的教育，但是，修身必须以礼去规范自己的言行，这个道理应该说是正确的。我国先秦典籍中就有一部《礼记》，是一部系统的礼教教科书；还有《周礼》和《仪礼》，也是两部相关的教材。这些书在长期的封建社会中，影响十分深远。毫无疑问，封建社会里的礼教，是以封建道德为标准的，如果说在孔子那个时代所提倡的礼教，对后来新兴的封建社会秩序的建立还有积极意义，那么，到封建社会后期的礼教如“三纲五常”之类，就已成为统治人民的精神枷锁，所以鲁迅先生才把它称之为“吃人”的礼教，这是针对旧礼教而言的。而我们今天说的礼，属社会主义道德的范畴，有其崭新的内涵，是个性的全面发展与社会公德和集体主义精神的统一。《公民道德纲要》中，对包括礼在内的公民道德（也就是社会主义道德）作了明确的界定。社会主义道德，也是在我国古代传统美德的基础上

形成的，在传统的礼教中虽有糟粕，但也有精华，所以中国人有自己的优秀的道德传统，体现于日常生活的礼仪之中。可惜在我们今天的现实生活中，道德意识淡漠，不讲文明礼貌的现象还较为普遍。特别是在青少年中，进行道德教育，进行文明礼貌的教育尤为迫切。当然，这也是全民教育。从这个意义上说，《礼仪文化概说》一书的出版，不仅具有理论的价值，也有非常现实的积极意义。

作为一本教材，所谈的礼仪自然侧重于行为规范和实践方面。但我认为在教学中、在日常教育中，我们更应强调遵守礼仪的自觉性。也就是说，我们不仅要教人学会怎样做，还要懂得为什么要这样做。要使每个人都懂得，礼仪是一个国家、一个民族的文明程度的标志之一，也是一个人的思想品质和文化素养的具体表现。所以，礼仪教育，归根到底是人的素质教育，礼仪不能成为仅只是外表的装饰，搞形式主义，而应该是人们的自觉要求，是道德品质的自觉行为。我国古代儒家的教育就是强调要内省、慎独，正心诚意，一言以蔽之就是要自觉。否则，把礼仪变成一种表演、一种伪装，口是心非，所谓满口仁义道德，一肚子男盗女娼，那就是伪君子。封建社会的礼教下，有真正的“君子”，但也有许多伪君子，走向礼教精神的反面。最近，在大学校园内，看到有许多提倡“诚信”的宣传品，这决非无的放矢，我们进行礼仪教育，也要强调“诚信”二字，才不至流于形式、流于空谈。

遵本书作者之嘱作序，藉以略抒己见，以供读者参考。本书的编写也还属于草创，疏漏和不妥之处在所难免，望今后在教学实践中，不断修订提高。

张文勋

二〇〇四年元月十日于云南大学

目 录

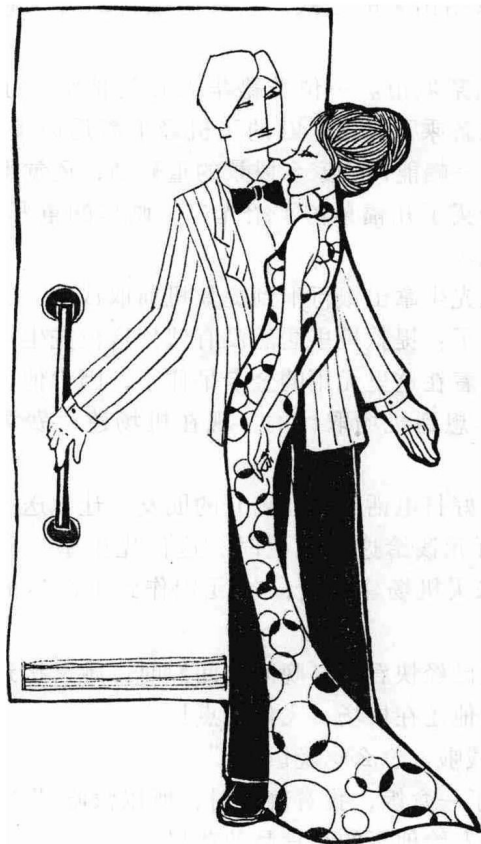
第一章 追寻礼仪	(1)
第一节 礼仪的含义与特征	(3)
一、礼仪的含义	(3)
二、礼仪的特性	(5)
二、礼仪文化的特征	(9)
第二节 礼仪的产生	(15)
一、礼仪产生的社会基础	(15)
二、礼仪形成的历史背景	(18)
三、政治和经济对礼仪的制约	(22)
四、中国礼仪与中国传统文化	(24)
第二章 礼仪的作用与公关礼仪	(39)
第一节 礼仪的作用	(40)
一、礼仪的社会作用	(40)
二、礼仪的个体约束作用	(52)
第二节 公关礼仪	(59)
一、个体礼仪与公关礼仪的关系	(59)
二、公共关系礼仪的特征	(60)
三、公关礼仪的作用	(62)
第三章 语言与非语言礼仪	(63)
第一节 了解语言	(64)
一、能说和会说：语言能力的具体体现	(64)

二、语言：阐释符号意义的特殊符号	(70)
第二节 智慧交往	(75)
一、介绍：缩短相识距离的一张名片	(75)
二、称呼：带着尊敬和真情的一声召唤	(80)
三、寒暄：突破沟通障碍的一个良方	(86)
四、礼貌语：高于智慧和学识的交往法则	(90)
第三节 真情对接	(93)
一、交谈：声情并茂的一次直接碰撞	(93)
二、电话和网络：不曾谋面的一种交流	(110)
三、赞美：照在人们心灵上的一片阳光	(117)
 第四章 行为礼仪	 (127)
第一节 行为技巧	(128)
一、认识行为技巧	(128)
二、行为技巧的原则和要求	(130)
第二节 日常接待礼仪	(133)
一、接待礼仪	(133)
二、感受接待礼仪	(135)
三、接待行为礼仪	(137)
第三节 交际交往活动礼仪	(153)
一、认识交际交往活动礼仪	(153)
二、交际交往行为礼仪	(154)
 第五章 修饰礼仪	 (169)
第一节 感受色彩	(170)
一、色彩——人类交流的共同语言	(170)
二、色彩——体现了人类的心灵感受	(175)
第二节 品味服饰	(184)

一、服饰——人际交往的物体语言符号	(185)
二、服饰——礼仪的基本要求	(195)
第三节 体验化妆	(203)
一、化妆——人际交流的情感符号	(203)
二、化妆——礼仪的重要内容	(208)
第六章 青年交往礼仪	(215)
第一节 青年交际的特点	(216)
一、青年的特点	(216)
二、青年交际的特点	(219)
第二节 青年交际中的内在素质培养	(227)
第三节 掌握交往的礼仪	(233)
一、社交场所的礼仪	(234)
二、应酬礼仪	(235)
三、交通的礼仪	(238)
四、人际交往的礼仪	(239)
五、校园礼仪	(243)
第七章 求职应聘礼仪	(251)
第一节 简历、自荐信的制作	(252)
一、简历：“投石问路”，迈好关键一步	(252)
二、自荐信：对简历的详细补充	(261)
第二节 面试应对礼仪	(268)
一、第一印象	(268)
二、语言的魅力	(278)
三、举止要得体	(285)
四、到场注意事项	(290)
五、面试禁忌	(292)

第八章 推销礼仪	(293)
第一节 推销的礼仪	(295)
一、真诚守信	(295)
二、运用语言为推销服务	(300)
三、仪表与神情	(304)
第二节 推销程序	(309)
一、推销前的准备	(309)
二、推销过程	(310)
三、售后服务	(311)
参考书目	(315)
后 记	(318)

第一章 追寻礼仪



夫礼之初，始诸饮食，其燔黍捭豚，污尊而抔饮，蕡桴而土鼓，犹若可以致其敬于鬼神。

礼仪是一种文化现象，以物质为基础，以美誉为目标，伴随着社会物质生产方式的进步而不断发展。

从礼仪产生和发展的历史看，它不是某种外部力量强加给人的规范，而是人类在交际交往和对自身的探究中集体创造的，对人的行为乃至思想有约束作用的行为方式。是人类为了表达自己的感情而细心揣度和总结出来的程式。它具有独特的含义和特征。

2003年年末，中国某城市。一位美籍华人在匆忙结束了对故乡两天的探访后，准备乘下午6：40的飞机经上海返回美国。行前他花了6千元买了一幅能代表家乡风景的重彩画，还觉得不够。于是又到花鸟市场买了几幅摹仿丁绍光先生画作的重彩画，在朋友的陪同下赶往机场。

告别了朋友，这位先生拿出银行卡到提款机前取钱。

令人不安的事发生了：提款机里居然没有钱！这位先生一手提着刚买的画，一手拿着在这里无用的金卡呆住了，因为他为了买画已用完了现金，本想到机场取钱的，现在机场建设费买不了，登机也不可能了。

万般无奈之下，只好打电话给已经离开的朋友，让她送一点钱来。当朋友拿了几百元钱给这位先生时。这位先生坚持只借100元。他说50元用来买机场建设费，50元用作到上海后的打的费。

可是，当这位朋友已经快看完《晚间新闻》时，她又接到了这位先生的电话，告知他还在机场，飞机晚点！

“可是你身上没有钱啦，怎么吃晚饭呢？”

“机场给每个人发了一盒饭，我看着不对，所以没吃。”这位先生又说他已经嚼了朋友给他买的小食品兰花根。

听到这儿朋友后悔极了，当初怎么也要多拿一点钱给他……

一位美籍华人，竟然碰到这样的尴尬。我们的服务行业应该

怎样讲究礼仪呢？

对这一事件你是如何认识的？

第一节 礼仪的含义与特征

礼起源于原始社会，与原始宗教祭祀活动密切相关。人类发展的各个阶段，都有与之相适应的礼仪。

礼仪具有从属性，是一种道德规范和行为准则。

礼仪是一种文化，具有传承性、融合性、相对稳定性和排他性的特征。

一、礼仪的含义

礼仪是伴随人类的活动产生和发展的。礼仪有狭义和广义之分。礼仪具有多种特点。

1. 礼仪

礼仪有狭义和广义之分。

狭义的礼仪是指表示尊重和敬意而隆重举行的礼宾仪式。在社会活动、外交活动、学术活动等方面，都有各种仪式的举行。如各种工程的奠基仪式，博览会、展览会的开幕仪式，公路、铁路、通车剪彩仪式，商场的开张庆典仪式，建筑物的竣工仪式，

为获奖者而举行的颁奖仪式，院校合作取得成果而举行的庆祝仪式等，都是狭义的礼仪。

广义的礼仪是指在某种特定的场合，为表示礼貌、礼节而采取的合乎社会公共道德的行为规范。如过路、乘电梯时请老人、妇女先行，在公共汽车上主动为老人、病人、残疾人让座，在公共场所爱护环境、公物，不骚扰他人，不当众吸烟等，都是广义的礼仪。

礼是指礼节和礼貌。仪是指仪表、仪态、仪式和仪容。礼仪则是指通过外在的形式表现出内在的气质、风度、修养、精神。

我国素有“礼仪之邦”的美称。《周礼·天官冢宰第一》中认为当时的修立治政六典中的第三典即礼典的作用是：“以和邦国，以统百官，以谐万民。”由此可见，在古代，礼和礼仪是通用的。礼不仅用来“谐万民”，而且还是治国安邦、统领百官、和谐百姓的根本。

2. 礼的起源

礼仪的产生很早，人类发展的各个阶段，都有与之适应的礼仪。

礼的起源可上溯到原始社会时期，它与原始宗教祭祀活动密切相关。《礼记》中曾有这样的描述：“夫礼之初，始诸饮食，其燔黍捭豚，污尊而抔饮，蕢桴而土鼓，犹若可以致其敬于鬼神。”这是对礼的起源的一个概述。

《说文解字》这样解释礼：“履也，所以事神致福也。从示从丰。”可见，对鬼神的祭祀是最早的礼的起源。尽管那时的礼还很零散、盲目。

进入阶级社会后，由于统治阶级的重视，礼被加以总结，并被提到了理论的高度。如《礼记》中的《礼运》《礼器》《曾子问》《大学》《中庸》等，包括了有关政治、教育、哲学等方面的

论述。

在《礼记》篇中，孔子说：“夫礼，先王以承天之道，以治人之情，故失之者死，得之者生……是故夫礼必本于天，殁于地，列于鬼神，达于丧、祭、射、御、冠、昏、朝、聘。故圣人以礼示之，故天下国家可得而正也。”由此可知，礼对治理国家已有了非常重要的作用。

孔子以礼作为教育弟子的重要内容：“不知礼，无以立”。（《论语·季氏》）大量论述礼仪的典籍，如《周礼》《仪礼》《礼记》等显示出中国自古以来对礼的重视和发展。在统治者的强化、文人学士的提倡下，礼成了维系社会发展必须遵循的规则，成为人际交往中的规范。礼仪由此成为人们判断是非、衡量个人品质、修养的标准和尺度。

二、礼仪的特性

随着社会的不断发展，礼仪也具有了多种属性和特点。

1. 礼仪具有从属性

礼仪是一种精神风尚，受制于主流文化，具有明显的从属性。

有这样一件真实的事：

一对来昆明旅游的老年夫妇，兴致勃勃地上了公共汽车，发现有一个空位，他们正想坐下却发现位子上有一滩水。两位老人没有带纸巾，只好站在摇晃的车厢里。正好有一家三口站在两位老人身旁，那位父亲掏出一张纸巾，弯腰把椅子上的水擦干，热情地请两位老人坐下。老人回到四川后，特意写了一封感谢信寄到昆明的《春城晚报》，表达他们对昆明和那家人的感激……

在这一事件中，你悟出了什么？

施礼者使人感受到尊敬与关爱 使这对老夫妇备感欣慰的是这一家三口对老人的尊敬，他们的行为使这对来自他乡的老夫妇真切地感受到了温暖，所以他们才会感动，并将这种感动扩展到对整个昆明的怀念。这一家三口人的行为不仅昭示了我们这个时代尊老爱幼、扬善惩恶的主流文化意识，也反映了人们渴望得到礼遇的心情。

施礼者受到人们的肯定和赞扬 我们这个时代提倡人与人之间要互相帮助，这是应有的美德。这种美德是人们渴望得到的。而要具备这种美德就必须加强修养，具备了这种内在修养的人，会时时处处表现出符合这个时代要求的行为习惯，就像那一家人在关爱别人时受到人们的肯定和赞扬。

2. 礼仪是一种道德规范

礼仪是一种道德规范，受制于统治阶级。

17世纪前后，西方法庭在审理案件时允许有人旁听，但进入法庭必须持有通行证。持通行证进入法庭，必须严格遵守法庭的所有规定，否则将被视为藐视法庭。这一形式逐渐演变成人们所应该遵守的一套规范的、符合社会普通审美的礼仪。因此，礼

仪在西方有通行证之称。

2500年前，少年的孔子曾因不懂礼而被当时处于统治阶级地位的季氏的家臣阳虎羞辱。这迫使孔子四处拜师，广学礼乐，终成一位伟大的教育家，并通过教育、传播推动了中国礼仪文化的发展。

2500年后的今天，一切无礼的行为都会受到道德的谴责，每一个人只有遵循礼仪规范，时时刻刻讲究礼节、礼貌，从而表现出自己良好的气质、修养、精神，以道德规范自己的行为，才能使自己成为这个新时代所倡导的高尚、文明的人。

3. 礼仪是一种行为准则

礼仪是一种行为准则，受制于环境。

有一学会的领导到各学会所在地了解情况，推进工作。他与某高校领导的会晤选择在一环境优雅的饭店。席间，学会领导的同行和作陪的来宾向东道主——高校领导双手递上名片，这位领导一手拿着筷子，一手拿过名片，随便看了一眼就放在桌子上。饭后，高校领导和其同事有事先走，留下来宾和被丢弃在杯盘之间的名片。

你怎么看这一行为？

21世纪的今天，社会生活越来越丰富，人们在道德生活领域的选择越来越多样化，同一件事，同一个行为，得到的评价也往往不同。这是不是说，在任何环境下都没有统一的行为规范了

呢？显然不是。对上述行为给予肯定的恐怕没有，这种行为不仅暴露了自身缺乏修养，使客人不悦，而且会因此失去合作机会。

在各社会组织、企事业单位的公务往来接待中，有一条不成文的对等接待原则，只有遵循了这条原则，才能表示应有的礼遇。国家领导人之间的来访也同样如此，否则将被认为是无礼，严重失礼甚至可能引发国际争端。

由此可见，行为准则虽然不成法，没有条款强制执行，但在社会生活中它已被约定俗成，任何社会成员，只要不遵循一定的行为规范，则会受到轻视或唾弃，尤其是在特定的民族地区，特定的环境之中。所谓入乡随俗，说的就是这个道理。

4. 礼仪是一种程序和行为

礼仪是一种程序和行为，受制于群体意志。

所谓程序，指的是一种格式，或一种套路。每一种礼仪活动几乎都要遵循一定的格式。而且这些格式受制于活动的组织者或某一群体的意志。如：各种大型开业庆典活动，一般的程序是迎宾，主持人宣布庆典开始，领导讲话，来宾讲话，剪彩，表演，欢送客人。这一套程序是人们在多年的公务活动中逐渐总结出来的，是群体智慧的结晶。

礼仪一旦成为一种格式，自然要受制于群体意志。有时礼仪又表现为一种行为，如见面时的握手、点头，分别时的挥手、告别，带路时的侧身用手掌示意等等，这种行为，同样受制于群体意志，正因为如此，才会通行，才会为大家所接受。

在任何时代，人们都崇尚知书达礼的言行。

据《汉书·酈食其传》载，当已六十多岁的穷书生酈食其初次去见刘邦时，刘邦正靠在床上叫两个女子为他洗脚。酈食其上前作揖而不下跪，他对刘邦说：“您打算助秦还是灭秦呢？”刘邦生气地说：“书呆子，天下吃足了秦的苦头，当然要去灭秦啦！”