



高等学校**应用型特色**规划教材

经管系列

新编 实用礼仪教程 Etiquette

主 编 周 雷 穆 容
副主编 黄 猛 陈 波 张文华

赠 送
电子课件

清华大学出版社





高等学校应用型特色规划教材 经管系列

新编实用礼仪教程

主 编 周 霄 穆 容

副主编 黄 猛 陈 波 张文华

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书广泛涉及古今中外社会生活和人际交往领域中的常见礼仪问题,对礼仪的概念体系与历史渊源进行了深入浅出的阐释,对日常礼仪常识与基本礼仪规范进行了全面细致的解说。全书共分八章,包括礼仪基础知识、实用个人礼仪、实用社交礼仪、实用公务礼仪、实用商务礼仪、实用服务礼仪、实用习俗礼仪和实用求职礼仪。

本书既是一本适用于各类专业教学活动的课程教材,又可作为广大企事业单位的礼仪培训用书,还是人们日常生活中必不可少的行为指南。

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

新编实用礼仪教程/周霄,穆容主编;黄猛,陈波,张文华副主编. —北京:清华大学出版社,2008.7
(高等学校应用型特色规划教材 经管系列)
ISBN 978-7-302-17901-6

I. 新… II. ①周… ②穆… ③黄… ④陈… ⑤张… III. 礼仪—高等学校—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 083168 号

责任编辑:温洁 孙兴芳

封面设计:杨玉兰

版式设计:北京东方人华科技有限公司

责任校对:李凤茹

责任印制:杨艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

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

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:18 字 数:384 千字

版 次:2008 年 7 月第 1 版 印 次:2008 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:26.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:025988-01

出版说明

应用型人才是指能够将专业知识和技能应用于所从事的专业岗位的一种专门人才。应用型人才的本质特征是具有专业基本知识和基本技能,即具有明确的职业性、实用性、实践性和高层次性。加强应用型人才的培养,是“十一五”时期我国教育发展与改革的重要目标,也是协调高等教育规模速度与市场人才需求关系的重要途径。

教育部要求今后需要有相当数量的高校应致力于培养应用型人才,以满足市场对应用型人才需求量的不断增加。为了培养高素质应用型人才,必须建立完善的教学计划和高水平的课程体系。在教育部有关精神的指导下,我们组织全国高校的专家教授,努力探求更为合理有效的应用型人才培养方案,并结合我国当前的实际情况,编写了这套《高等学校应用型特色规划教材》丛书。

为使教材的编写真正切合应用型人才的培养目标,我们在全国内走访了大量高等学校,拜访了众多院校主管教学的领导以及教学一线的系主任和教师,掌握了各地区各学校所设专业的培养目标和办学特色,并广泛、深入地与用人单位进行交流,明确了用人单位的真正需求。这些工作为本套丛书的准确定位、合理选材、突出特色奠定了坚实的基础。

◆ 教材定位

- 以就业为导向。在应用型人才培养过程中,应充分考虑市场需求,因此本套丛书充分体现“就业导向”的基本思路。
- 符合本学科的课程设置要求。以高等教育的培养目标为依据,注重教材的科学性、实用性和通用性。
- 定位明确。准确定位教材在人才培养过程中的地位和作用,正确处理教材的读者层次关系,面向就业,突出应用。
- 合理选材、编排得当。妥善处理传统内容与现代内容的关系,大力补充新知识、新技术、新工艺和新成果。根据本学科的教学基本要求和教学大纲的要求,制定编写大纲(编写原则、编写特色、编写内容、编写体例等),突出重点、难点。
- 建设“立体化”的精品教材体系。提倡教材与电子教案、学习指导、习题解答、课程设计、毕业设计等辅助教学资料配套出版。

◆ 丛书特色

- 围绕应用讲理论,突出实践教学环节及特点,包含丰富的案例,并对案例作详细解析,强调实用性和可操作性。
- 涉猎最新的理论成果和实务案例,充分反映岗位要求,真正体现以就业为导向的

培养目标。

- 国际化与中国特色相结合,符合高等教育日趋国际化的发展趋势,部分教材采用双语形式。
- 教材在结构的布局、内容重点的选取、案例习题的设计等方面符合教改目标和教学大纲的要求,把教师的备课、授课、辅导答疑等教学环节有机地结合起来。

◆ 读者定位

本系列教材主要面向普通高等院校和高等职业技术学院,适合应用型人才培养的本科和高职高专的教学需要。

◆ 关于作者

丛书编委特聘请执教多年且有较高学术造诣和实践经验的教授参与编写,其中相当一部分教材的主要执笔者是精品课程的负责人,本丛书凝聚了他们多年的教学经验和心血。

◆ 互动交流

本丛书的编写及出版过程,贯穿了清华大学出版社一贯严谨、务实、科学的作风。伴随我国教育的不断深入,要编写出满足新形势下教学需求的教材,还需要我们不断地努力、探索和实践。我们真诚希望使用本丛书的教师、学生和读者朋友提出宝贵的意见或建议,使之更臻成熟。联系信箱: E-mail: yyxsts2006@163.com。

清华大学出版社

前 言

中华民族素来享有“礼仪之邦”的美誉,守礼、行礼成为人们人际交往中重要的处世法则。但是,要使自己成为一个有“礼”之人,首先必须知礼、懂礼。实际上,现实生活中有许多人常常因为缺乏礼仪知识而感到苦恼,尤其是对现代社会的一些特有的礼仪规范更是感觉陌生。

《新编实用礼仪教程》一书写作的初衷,正是期望能够通过对社会生活和人际交往领域中的常见礼仪问题进行深入浅出的解说,使广大读者能够更好、更快地了解日常礼仪常识、掌握基本礼仪规范,从而帮助人们在社交活动过程中能够运用恰当的礼仪获得交往成功。可以说,本书既是一本适用于教学活动的专业课教程,又是必不可少的生活指南。

本书结合国内外最新相关研究成果,对人们社会生活和人际交往领域中的常见礼仪规范进行了全面深入的介绍,主要体现在以下两个方面。

(1) 本书从探讨礼仪学科的基本问题入手,在系统地介绍个人礼仪行为规范的基础上,分别从社交、公务、商务、服务、习俗、求职六个方面向读者阐释了在其生活相关领域中应该掌握的礼仪知识,内容全面精确且实用性强。同时,在编排体例上,本书力求创新,在正文中插入了若干“案例分析”、“相关链接”和“温馨提示”,以帮助读者更加深入地了解所学内容;章后的复习与思考和实训练习则可帮助读者有效地巩固所学知识。

(2) 本书运用了大量示意图和照片来衬托相应文字,较为直观地将某些礼仪要求展示出来,以求增强读者对所学内容的感性认识。行文中多用较为平实的语言来论述,通俗易懂。

本书共分八章,内容包括礼仪基础知识、实用个人礼仪、实用社交礼仪、实用公务礼仪、实用商务礼仪、实用服务礼仪、实用习俗礼仪和实用求职礼仪。全书按照这种体系框架来编写内容,一方面希望尽可能反映出本学科的已有成果,力求较系统地阐述本学科的基本知识;另一方面则突出了理论与实践相统一的原则,既注重有一定的理论高度,又表现出较强的应用性。

本书由周霄与穆容担任主编,并共同负责拟定编写大纲。具体写作分工如下(按各章节先后顺序):第一章,周霄;第二章,穆容;第三章,张文华、周霄;第四章,穆容、肖萍;第五章,陈波、穆容;第六章,黄猛;第七章,王樊、黄猛;第八章,曹会林、穆容。全

书最后由周霄与穆容统稿，周霄定稿。

本书在写作过程中借鉴和吸收了国内外许多专家学者的有关论著，尤其得到了清华大学出版社编辑的悉心帮助，在此特表示衷心的感谢。此外，为了增强书中文稿的表达效果，做到图文并茂，作者从互联网上获取了部分图片，请有关图片著作权人及时与编者联系，以便敬付稿酬。

由于水平有限，书中疏漏或不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

周 霄

2008年初春于武汉

目 录

第一章 礼仪基础知识	1	一、着装的基本原则	38
第一节 礼仪概述	2	二、着装的礼仪规范	43
一、礼仪的含义	2	三、饰物的佩戴艺术	50
二、礼仪的特性	4	第四节 个人形体礼仪	53
三、礼仪的内容	6	一、体态礼仪	53
四、礼仪的社会功能	7	二、表情礼仪	58
第二节 礼仪的起源与沿革	9	三、手势表情美	62
一、礼仪的起源	9	复习与思考	64
二、礼仪的发展历程	12	实训练习：个人形象设计	64
第三节 礼仪修养	17	第三章 实用社交礼仪	66
一、礼仪修养的内涵	17	第一节 社交礼仪概述	66
二、礼仪修养的基础	18	一、社交礼仪的含义	66
三、礼仪修养的要点	22	二、社交礼仪的基本原则	67
复习与思考	23	三、社交礼仪的发展趋势	67
第二章 实用个人礼仪	24	第二节 会面礼仪	68
第一节 个人礼仪概述	25	一、称谓礼仪	68
一、个人礼仪的基本特征	25	二、介绍礼仪	70
二、个人礼仪修养的标准	26	三、握手礼仪	73
三、个人礼仪修养的培养	28	四、名片礼仪	75
四、个人礼仪修养的意义	29	第三节 交谈礼仪	79
第二节 个人仪容礼仪	31	一、讲究语言艺术	80
一、发型的修饰	31	二、使用礼貌用语	81
二、面容的修饰	32	三、有效选择话题	84
三、个人仪容保健	36	四、学做最佳听众	85
第三节 个人服饰礼仪	37	五、注意发问方式	86

第四节 宴请礼仪	87	一、商务礼仪的含义	130
一、宴会的种类	87	二、商务礼仪的特点	131
二、宴会的组织	88	三、商务礼仪的作用	132
三、赴宴的礼仪	91	四、商务礼仪的原则	134
四、西餐的礼仪	94	第二节 商务接待与拜访礼仪	136
复习与思考	96	一、商务接待礼仪	136
第四章 实用公务礼仪	97	二、商务拜访礼仪	138
第一节 公务礼仪概述	97	三、商务馈赠礼仪	142
一、公务礼仪的特征	97	第三节 商务谈判礼仪	145
二、公务礼仪的作用	99	一、商务谈判礼仪的原则	145
三、公务礼仪的原则	100	二、商务谈判前的准备	147
第二节 办公室礼仪	101	三、谈判过程中的礼仪	149
一、环境礼仪	101	四、谈判后签约中的礼仪	151
二、通信礼仪	102	第四节 商务仪式礼仪	153
三、会客礼仪	107	一、签约仪式	153
四、人际交往礼仪	108	二、开业典礼仪式	156
第三节 公文礼仪	112	三、庆典仪式	159
一、公文的分类	112	四、剪彩仪式	161
二、公文写作规范礼仪	113	复习与思考	163
三、办理公文礼仪	116	第六章 实用服务礼仪	165
四、公文运行礼仪	117	第一节 服务与服务礼仪概述	166
第四节 会议礼仪	119	一、服务概述	166
一、会务工作程式	120	二、服务礼仪的内涵与特征	167
二、常见几种会议的组织礼仪	124	三、服务礼仪的基本要求	169
三、会议座次排列礼仪	127	第二节 饭店服务礼仪	175
四、会议应邀礼仪	128	一、前厅部员工服务礼仪	175
复习与思考	129	二、客房部员工服务礼仪	179
第五章 实用商务礼仪	130	三、餐饮部员工服务礼仪	187
第一节 商务礼仪概述	130	第三节 导游服务礼仪	193



一、导游基本素质	193	三、佛教	240
二、导游迎送礼仪	195	复习与思考	245
三、导游带团礼仪	196	第八章 实用求职礼仪	246
四、进出客人房间的礼仪	200	第一节 求职礼仪概述	246
五、导游处理特殊问题的礼仪	200	一、求职礼仪的作用	246
第四节 会展服务礼仪	201	二、求职礼仪的原则	247
一、参展人员礼仪	201	第二节 求职前的准备	248
二、展会服务礼仪	203	一、择业应聘前的准备	249
三、展会活动礼仪	205	二、应聘前的仪表形象	251
复习与思考	207	三、离开原单位应做的准备	252
第七章 实用习俗礼仪	208	第三节 求职方式及其礼仪	253
第一节 习俗礼仪概述	208	一、求职信礼仪	253
一、习俗礼仪的特征	208	二、网上求职礼仪	257
二、习俗礼仪的原则	209	三、电话求职礼仪	258
第二节 民俗礼仪	210	四、招聘会求职礼仪	259
一、婚礼礼仪	210	第四节 面试礼仪与技巧	260
二、丧葬礼仪	214	一、面试的主要方式	261
三、探病礼仪	215	二、面试中测试的方法	261
第三节 节庆礼仪	216	三、面试的基本礼仪	263
一、中国民间传统节日	216	四、面试时的答问技巧	267
二、西方民间传统节日	221	五、面试时的讨价技巧	269
三、宗教性节日	226	六、面试后续礼仪	271
第四节 宗教礼仪	228	复习与思考	272
一、基督教	228	参考文献	273
二、伊斯兰教	235		



第一章

礼仪基础知识

本章导读

本章主要阐述了有关礼仪的一些基本问题，共分为三节：第一节从阐释“礼”和“仪”两个字的含义入手，引申出了新的礼仪定义，并对礼貌、礼节、礼俗、礼宾等相关概念进行了辨析，同时还对礼仪的特性、内容与社会功能进行了系统介绍；第二节追溯了礼仪的起源，回顾了我国礼仪发生、发展的历史进程，对礼仪思想与观念的流变进行了一次提纲挈领式的梳理；第三节探讨了礼仪修养问题，在阐明礼仪修养内涵的基础上，指出了礼仪修养的基础与要点。

俗话说：“无规矩，不成方圆”。人类社会的活动都必须有一套相应的规范来制约才能实现有序发展，从而促进整个社会的和谐。影响人类活动的社会规范，除了道德规范和法律规范以外，还有礼仪规范。现代社会中，人们的衣食住行，无不有“礼”可循，也只有重礼、习礼、懂礼、守礼和行礼的人，才能受到他人的尊重，在人际交往过程中才能无往而不利。

中国素来享有“礼仪之邦”的美誉，从孔子提出的“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的处世哲学，到今天人们普遍倡导的“礼尚往来”、“相敬如宾”的社会风尚，礼仪不仅成为人们安身立命的基本准则，以某种精神的约束力支配着个人的行为，而且对于凝聚民族力量和稳定社会秩序也起到了极其重要的作用。正如我国著名思想家颜元所说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”

随着社会经济的飞速发展和国际交流的日益频繁，作为交际艺术的现代礼仪迅速升温，人们学习、践行礼仪知识的要求也越来越迫切。在此背景下，有必要将各种各样的礼仪知识系统化、科学化、理论化，并努力使其发展成为一门实践性强、普及度高的新兴学科。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义

商务印书馆出版的《现代汉语词典》中,对“礼仪”词条的解释是“礼节和仪式”。这是一种较为直观的认识,要认清礼仪的内在含义,还需要了解“礼仪”一词的来龙去脉。

(一)“礼”、“仪”与“礼仪”

我国是四大文明古国之一,有着悠久的历史传统文化。在浩如烟海的古代典籍中,“礼”和“仪”两个字多是分开使用的。

“礼”主要包含以下三层意思。

(1) 礼之本义为敬神,后引申为表示敬意和礼貌。“礼为五经,莫重于祭”(《礼记·祭统》)所指的就是为了敬神而举行的“祭祀之礼”。“以宾礼亲宾客”(《隋书·礼仪》)则表达了四方诸侯朝见天子时表达的尊敬以及天子款待所属诸侯或邦国使节时所表示的礼遇亲善。

(2) 泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范,如“礼不下庶人,刑不上大夫”(《礼记·曲礼上》)。

(3) 特指用来表示庆贺的物品,既包括物质形态的礼品,又包括精神形态的献礼,如“及受礼,惟酒一斗,鹿肉一泮”(《晋书·陆纳传》)。

“仪”也有如下三种主要的含义。

(1) 指容貌和外表,如“令仪令色,小心翼翼”(《诗·大雅·烝民》),“风仪秀整,美于谈论”(《晋书·温峤传》)。

(2) 指程式或仪式,如“诏府中备凶仪”(《晋书·谢安传》)。

(3) 指准则和法度,如“普施明法,经纬天下,永为仪则”(《史记·秦始皇本纪》)。

“礼仪”作为一个复合词在古汉语中首见于《诗经》。《诗·小雅·楚茨》中记载有“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度”的句子。此外,《周礼》也有关于“礼仪”的说法,“凡国之大事,治其礼仪,以佐宗伯”(《周礼·春官》)。可见,《诗经》和《周礼》中的“礼仪”指的是典章制度和道德教化。

我们现在来理解“礼仪”一词的内涵时,也可以从“礼”与“仪”两个方面出发。实

际上,礼仪本身既有“礼”的内核,又有“仪”的外壳。一方面,“礼”是内在的,是人们对自己、对他人尊重和敬仰的态度,因而古人常将其与“义”联合起来使用,如“凡人之所以为人者,礼义也。礼义之始,在于正容体,齐颜色,顺辞令,容体正,颜色齐,辞令顺,而后礼义备;以正君臣,亲父子,和长幼,君臣正,父子亲,长幼和,而后礼义立”(《礼记·冠义》)。礼义并举,方为有礼。“仪”则是外在的,是人们行礼的形式与过程,是人们表达对人、对己尊敬之情的动作、程式、物品。所以,“礼”是“仪”的本质,“仪”是“礼”的表象。另一方面,“礼”和“仪”是密不可分的,即内在的“礼”只有以外在的“仪”的形式表达出来时,才是真正的“礼”;只强调内在的“礼”,而忽视外在的“仪”,则“礼”无从体现;而只强调外在的“仪”,忽视内在的“礼”,则是一种虚假的“礼”。总之,“礼”和“仪”是同一事物相互影响、相互渗透的两个方面,只有将其有机地结合在一起,才能呈现出完整的礼仪。

我国当代的一些专家学者也多有谈及礼仪的论述。

郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中说:“大概礼之起源于祀神,故其字后来从示,其后扩展而为对人,更其后扩展为凶、吉、军、宾、嘉的各种仪制。这都是时代进展的结果。愈往后走,礼制便愈见浩繁。这是人文进化的必然趋势,不是一个人的力量可以把它呼唤得起来,也不是一个人的力量把它叱咤得回去的。”其揭示了礼仪的动态性和发展性。

梁实秋在《秋室杂文·谈礼》中也说道:“礼是一套法则,可能有官方制定的成分在内,亦可能有世代沿袭的成分在内,在基本精神上还是约定俗成的性质,行之既久,便成为大家公认的一套规则。”其体现了礼仪的传承性与普适性。

基于以上认识,可以对现今意义上“礼仪”的定义做出如下归纳:所谓礼仪,是指人们在长期的社会生活中共同认可和遵守的,以维护社会秩序、建立和谐关系为目的,符合社会道德和现代文明的各种行为准则或规范的总和。

上述定义突出了礼仪三个方面的要素:首先,礼仪是人们长期积累、约定俗成的,能够得到大家的广泛认同并自觉遵守;其次,讲求礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人、人与社会的和谐共处;最后,礼仪是约束人们行为的准则或规范,在社会实践中,它既表现为一些不成文的规矩、习惯,又可以用语言、文字加以准确描述,形成有章可循的制度性规范。

(二) “礼仪”的相关概念

在谈论礼仪问题时，我们通常还会提到“礼貌”、“礼节”、“礼俗”和“礼宾”等概念，它们之间既有区别，又有联系，辨析几者之间的相互关系，有助于更进一步理解“礼仪”的内涵。

礼貌是指言语动作谦虚恭敬的表现，体现着一个人的修养水平和文明程度。在现代社会交往中，礼貌待人为人所称道，而言行缺乏礼貌则为人所鄙夷。

礼节是指人们在日常生活和交往过程中表示尊敬、祝颂、哀悼以及给予必要的协助与关照的惯用形式或具体规定，是礼貌的具体表达方式，如鞠躬、握手、献花圈或鸣礼炮等。

礼俗则泛指婚、丧、祭祀、交往等礼节。许多民族保存至今的一些古老风俗和节事仪式，如藏族人民见面时敬献哈达、傣族人民的泼水节等，都可称为该民族特有的礼俗。

礼宾是指按一定规格的礼节和仪式接待宾客。该词主要用于外交场合，所以，各国外交部一般都设有礼宾司，一些王室或元首府还设有典礼官专司礼宾之职。

二、礼仪的特性

正确把握礼仪的特性，能够帮助我们认清纷繁复杂的礼仪现象和礼仪规范，探求礼仪发展的规律，从而更好地为我们的礼仪实践服务。概括而言，礼仪具有以下几个方面的特性。

(一) 规范性与约束性

作为行为准则，礼仪的形成不是人们主观臆断的结果，而是对人们在日常交往中产生的特定社会关系的概括和反映。礼仪是一定的社会群体在某个时期对其成员的行为所提出的合理要求，这种要求是人们在长期反复的生活实践中形成的，并通过某种风俗、习惯或传统的方式固定下来，为大家所默认和遵守的。当这些要求被归纳并上升为文字性的条例时，礼仪便演化为各种规章制度。因此，礼仪对于群体成员实际上具有较强的约束性，不断地支配和控制着人们的交往行为。如果人们严格按照礼仪规范一言一行，符合礼仪的要求，就是正常的，甚至会得到其他人的褒扬；反过来，如果人们的言行不慎违反了礼仪规范，则被认为是失礼的，在有些地方甚至会受到严厉的处罚。由此可见，规范性与约束性是礼仪较为本质的重要特性。

(二)多样性与差异性

礼仪因为施受主体、客体的不同以及时间、地点的变化,会呈现出多样性与差异性的特性。每个人的社会角色决定了其言行必须符合特定的礼仪规范,如军人有军人的礼仪,教师有教师的礼仪,导游有导游的礼仪,服务员也有服务员的礼仪。即使是从事同一职业的同—人员,在与他人交往的过程中,每个环节都有不同的礼仪要求,在面对不同的交往对象时,亦需要调整自己的礼仪表现。如导游人员在与旅游团的客人初次见面时,应对客人表示欢迎,同时作自我介绍;在旅游景点游玩的过程中,应为客人进行详细的导游讲解,耐心回答客人感兴趣的问题;在旅程结束后,应对客人的配合表示感谢,并送上临别的祝福。又如涉外饭店中的接待人员,面对国内客人与外国客人时,除了始终如一的微笑之外,对客人表示欢迎的语言要求显然会有所不同。此外,由于跨时空或跨文化方面的原因,有些礼仪在此时此地被视为合理,在彼时彼地可能被视为不当。如封建时代三叩九拜的繁文缛节拿到现在来就行不通;反过来,20世纪初西学归来的一些仁人志士,以鞠躬礼替代跪拜礼则被当作异端;又如在阿拉伯地区,男人之间手拉手走路是一种无声的友好和尊重的表示,到了美国这种行为就会被怀疑是同性恋。

(三)传承性与发展性

常言道:“冰冻三尺,非一日之寒”。礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分,其形成也并非是一朝一夕之功,它是在人们的社会生活中经过反复实践、改铸、接受、习惯、积淀和创新的结果。中国的礼仪文化从产生至今,在兼收并蓄古今中外礼仪文化精髓的基础上,历经数千年的传承与发展,日趋精致与实用。礼仪的传承性与发展性特点,在我国古代典籍中亦可见一斑。《礼记·礼器》中说:“三代之礼一也,民共由之。”意思是说,夏、商、周三代的礼制是一脉相承、人民共同遵守的,虽然这里所谓的“礼”主要指统治阶级的典章制度,但也包含了交际礼俗的成分。《论语·为政》中也说道:“殷因于夏礼,所损益,可知也;周因于殷礼,所损益,可知也。”孔子在强调礼仪“因于”即传承关系的同时,又是有所“损益”,即发展变化的。事实上,每一个民族的礼仪文化,都是以传统礼仪文化基因为核心,通过不断吸收其他民族的礼仪文化和时代潮流文化而不断发展起来的。

三、礼仪的内容

礼仪这种文化形态，与人类社会的发展相始终，它广泛渗透于各种社会关系之中，只要有人和人之间的关系存在，就必然会有礼仪的存在。由于人们的社会关系纷繁复杂，也导致了礼仪内容的丰富多元化。而且，随着时间的推移，礼仪的外延与边界也将不断得到拓展。本书站在实用的角度，主要阐述以下基本内容。

(1) 礼仪基础知识。这是对礼仪的相关基本问题做出交代，以求“开门见山”。其主要内容包括礼仪的内涵与特性、礼仪的起源与沿革、礼仪的社会功能以及礼仪修养的概念体系和培养途径等。

(2) 实用个人礼仪。人是礼仪的行为主体，所以讲礼仪首先应该从个人礼仪开始。或者说，作为一个文明人，注重自身的礼仪习惯是讲礼仪的起点。个人礼仪的内容主要包括个人礼仪修养的意义、标准与培养，个人仪容礼仪，个人服饰礼仪和个人形体礼仪等。

(3) 实用社交礼仪。人的社会性特点决定了其对于社会交往的必然需求，随着手机、视频、计算机互联网等一系列高新电子技术与产品的应用，人们的社会交往已经不仅仅局限于面对面，交往的形式与手段的多样化也给相应的礼仪行为提出了更高的要求。社交礼仪的内容主要包括社交礼仪的内涵、基本原则与发展趋势，会面礼仪，交谈礼仪和宴请礼仪等。

(4) 实用公务礼仪。在公务活动中，人们普遍追求办事的效率与成功率，为了达到这一目的，认真遵守公务礼仪规范是前提。公务礼仪的内容主要包括公务礼仪的特征、作用与原则，办公室礼仪，公文礼仪，会议礼仪等。

(5) 实用商务礼仪。现代商业竞争日趋激烈，已经进入到“细节决定成败”的新时代，对于商业企业而言，很多体现成败的关键细节就在于每一名员工是否能够很好地在商业活动中的每一个环节都严格按照商业礼仪的要求去工作。商务礼仪的内容主要包括商务礼仪的含义、特点、作用和原则，商务接待与拜访礼仪，商务谈判礼仪及商务仪式礼仪等。

(6) 实用服务礼仪。作为第三产业核心组成部分的服务业，在国民经济体系中的地位越来越突出，服务的理念与意识甚至渗透到政府与企业的管理行为当中，因而，服务礼仪的重要性日益显现。服务礼仪的内容主要包括服务礼仪的内涵、特点与基本要求，饭店服务礼仪，导游服务礼仪和会展服务礼仪等。

(7) 实用习俗礼仪。俗话说：“百里不同风，千里不同俗。”在跨地区、跨民族、跨



文化的交往中，只有遵循“入乡随俗”的基本原则，充分尊重交往对象既有的风俗礼仪习惯，才能促进交往成功。习俗礼仪的内容主要包括习俗礼仪的特征与原则，民俗礼仪，节庆礼仪和宗教礼仪等。

(8) 实用求职礼仪。工作是人们实现自我价值的重要平台，但在寻找工作的过程中，除了个人实力因素之外，是否注重求职礼仪在很大程度上也将影响到一个人的求职结果。求职礼仪的内容主要包括求职礼仪的作用和原则，求职前的准备，求职方式及其礼仪，面试礼仪等。

四、礼仪的社会功能

高度文明的现代社会是典型的礼仪社会，讲究礼仪早已成为全社会的一种共识。“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，现代礼仪作为一种被人们普遍接受和遵守的准则，在规范社会行为、维护社会秩序、协调社会关系和提升社会形象等方面发挥着重要的作用。

(一)规范社会行为

礼仪是一种以“敬”为内涵的行为，是人们自我约束的表现，当它由个人行为逐步普及化、大众化之后，便自然而然地具备了规范社会行为的基本功能。由于很多礼仪规范是人们在长期的社会生活中约定俗成的，受到大家的共同认可和普遍遵守，所以它能够促使人们按照既定的行为模式去生活和交往，要求人们“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。需要强调的是，礼仪对人们社会行为的约束力主要来源于舆论的监督与批评，一般的违礼行为不会受到法律的制裁，只会受到道德的谴责。尽管如此，礼仪在规范人们社会行为方面的作用依然不可低估，如果放大到国家治理的层面来讲，“礼治”可以被看做是“德治”与“法治”的一种有益补充。

(二)维护社会秩序

16 世纪英国哲学家 T·霍布斯用社会契约论来解释社会秩序的起源，他认为独立的个人为摆脱“人自为战”的混乱状态，相互缔结契约而形成社会秩序。实际上，社会秩序的核心在于每个人明确自己的角色定位。一个人在社会生活中扮演的角色是多样且多变的，有些角色是与生俱来的，如一个人生来是男性，他就要一辈子扮演男人的角色，做父母的儿子、妻子的丈夫、儿女的父亲；有些角色是有选择性的，如各种职业角色，在一个学业完成走向社会的过程中，他可以选择成为一名公司职员、一名学校教师、一名专业演员，