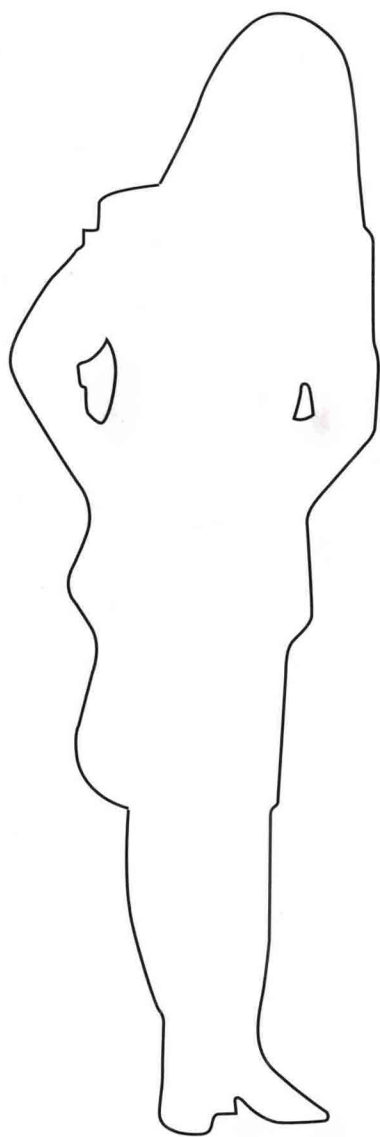


中等职业教育规划教材
根据教育部中等职业学校新教学大纲编写



公关与 礼仪修养

主编 / 郑小九 黄传武

礼仪是人们在社会交往中，彼此用以规范行为、沟通思想、交流情感、互尊互敬和促进了解的形式，是约定俗成的准则，是一个民族道德修养和文明程度的外在表现。



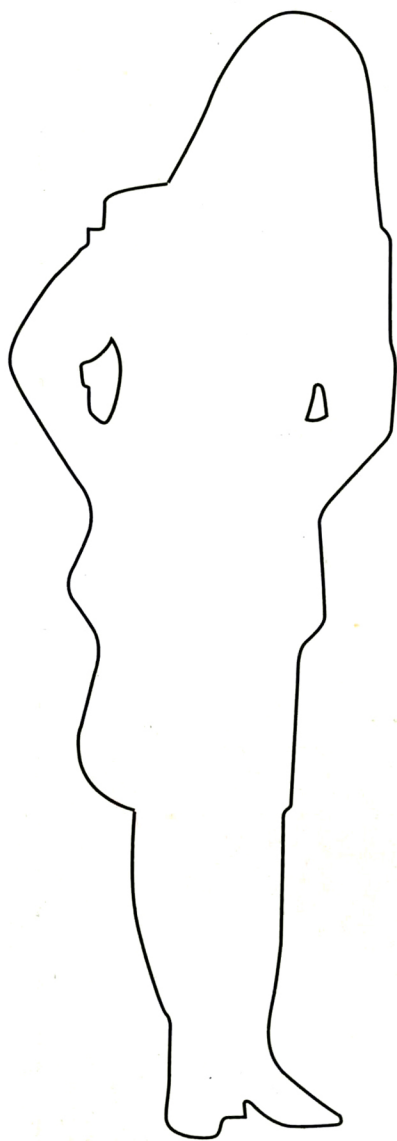
天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

—— 中等职业教育规划教材 ——
根据教育部中等职业学校新教学大纲编写

公美与 礼仪修养

礼仪是人们在社会交往中，彼此用以规范行为、沟通思想、交流情感、互尊互敬和促进了解的形式，是约定俗成的准则，是一个民族道德修养和文明程度的外在表现。

主编 / 郑小九 黄传武
副主编 薛春潮



天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

图书在版编目(CIP)数据

公关与礼仪修养/郑小九,黄传武主编. —天津:天津教育出版社, 2008.5

中等职业教育规划教材

ISBN 978-7-5309-5257-3

I. 公… II. ①郑… ②黄 III. 公共关系学—礼仪—专业学校—教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 073171 号

公关与礼仪修养

出 版 人 肖占鹏

主 编 郑小九 黄传武

责任编辑 刘 菲

封面设计 武业凌

出版发行 天津教育出版社

天津市和平区西康路 35 号

邮政编码 300051

经 销 新华书店

印 刷 北京通县华龙印刷厂

版 次 2008 年 5 月第 1 版

印 次 2008 年 5 月第 1 次印刷

规 格 16 开(787×1092 毫米)

字 数 323 千字

印 张 12.75

定 价 19.00 元

出版说明

我国素有礼仪之邦的称谓。礼仪是人类社会发展过程中，一个国家、民族的社会风貌、道德水准的标志，也是一个人思想觉悟、文化修养、品德修养的重要标志，它是时代风尚与人们的道德品质的体现，也是文化层次和文明程度的体现。中等职业技术学校的学生作为一种阶段性职业技术学习，在学习专业技能知识之余，掌握一些公关礼仪知识对于提高自身的修养和在人际交往中营造一个良好的个人形象有着非常重要的作用。

基于此，我们根据教育部颁布的教材大纲，结合新时期对礼仪规范的要求及实际运用，编写了此书。

本书共分八章，主要内容有：礼仪概述，个人礼仪，日常交往礼仪，商务礼仪，学校礼仪，家庭礼仪，餐饮礼仪，涉外礼仪等。比较全面地讲解了中职生学习生活中所应需要的礼仪知识。本书在讲述过程中，运用通俗的语言和大量具体生动的案例，通过种种场合的例举，使得全书读来生动和亲切。全书在各章中设置了本章导读，以综述的形式给读者以全貌性的了解；在各节设置了故事会，以趣味知识引入的形式以激发读者的阅读兴趣；为了拓展和加深本书的知识含量，在相关知识点后面，设置了延伸阅读。

本书可以作为中等职业技术学校学生的教材，也可以作为人员的参考书。

当然由于编者水平和学识的限制，书中难免存在种种不足之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2008年5月10日

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的基本概念	(1)
第二节 中西方礼仪的起源与发展	(3)
第三节 礼仪的作用和基本原则	(10)
第二章 个人礼仪	(15)
第一节 仪容仪表的礼仪规范	(15)
第二节 举止礼仪的分类及其应用	(24)
第三节 言语谈吐的礼仪细节	(35)
第三章 日常交往礼仪	(41)
第一节 称 呼	(41)
第二节 介 绍	(45)
第三节 日常会面礼仪	(48)
第四节 馈赠与受赠	(51)
第五节 舞会与沙龙	(57)
第六节 送 花	(61)
第七节 交通礼仪	(65)
第八节 公共场所礼仪	(69)
第四章 商务礼仪	(73)
第一节 商务会面	(73)
第二节 微笑礼仪	(76)
第三节 名片礼仪	(80)
第四节 商务电话	(82)
第五节 商务宴会	(87)
第六节 商务拜访与接待	(91)
第七节 商务谈判	(96)



第八节 仪典和会务	(101)
第九节 商务文书	(112)
第五章 学校礼仪	(117)
第一节 学生礼仪	(117)
第二节 校园公共场所礼仪	(121)
第三节 求职礼仪	(124)
第六章 家庭礼仪	(130)
第一节 家庭礼仪概述	(130)
第二节 父母子女相处的礼仪	(133)
第三节 兄弟姐妹相处的礼仪	(136)
第四节 夫妻相处的礼仪	(138)
第五节 邻里相处的礼仪	(140)
第七章 餐饮礼仪	(143)
第一节 餐饮礼仪概述	(143)
第二节 中餐的礼仪细节	(147)
第三节 西餐的礼仪细节	(159)
第四节 各国餐饮礼仪常识	(170)
第八章 涉外礼仪	(178)
第一节 涉外礼仪简说	(178)
第二节 日常涉外礼仪	(183)
第三节 涉外礼宾礼仪	(187)
第四节 涉外禁忌礼仪	(193)

第一章 礼仪概述

本章导读

礼仪是人类社会发展过程中，一个国家、民族的社会风貌、道德水准的标志，也是一个人思想觉悟、文化修养、品德修养的重要标志，它是时代风尚与人们的道德品质的体现，也是文化层次和文明程度的体现。对于中职学生而言，学识和专业技能固然重要，人际交往中的礼仪规范和自身礼仪修养同样不容忽视。

在本章中，您将学习到以下内容：

- 礼仪的基本概念
- 中西方礼仪的起源与发展
- 礼仪的作用和基本原则

第一节 礼仪的基本概念

故事会

张飞问路 越问越远

《三国演义》中有这样一个故事：张飞和刘备一起赶路，在路上迷了路，张飞就对刘备说，我到前面去问问路吧。张飞是大大咧咧的人，做事鲁莽。他走到前面，看到一个老农在田里干活，一把抓住老农。张飞长得又凶，力气又大，谁经得住他这么一抓。然后，凶巴巴地问：“喂，告诉老子，到哪里哪里去，怎么走？”那个老农吓得话都说不出来，哪敢告诉他路怎么走！实在没办法，用手随便指了指。张飞一看，“是不是往那边走？”“是！是！”其实，这个农民是无心一指。张飞当了真，高高兴兴地回来告诉刘备，往哪边走可以到达目的地。结果呢？张飞问路，越问越远！

知识库

一、礼仪的定义

“礼仪”是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分：“礼”，指“事神致福”的形式；“仪”，指“法度标准”。《国语·周语下》：“度之于轨仪。”《淮南子·修务训》：“设仪立度，可以为法则。”《辞源》把礼仪明确概括为：“礼仪，行礼之仪式。”

“礼仪”一词出自《诗经》：“献酬交错，礼仪卒度。”在礼学体系中，礼仪是有形的，存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。

由此，礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。简言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的、示人以尊重和友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

二、礼仪的基本特征

一般而言，礼仪通常具有以下四个基本特征：

其一，普遍性。在任何国家任何场合的任何人际交往中，人们都必须自觉地遵守礼仪。

其二，规范性。讲究礼仪，必须采用标准化的表现形式才会获得广泛的认可。

其三，对象性。在面对各自不同的交往对象，或在不同领域内进行不同类型的人际交往时，往往需要讲究不同类型的礼仪。

其四，可操作性。在具体运用礼仪时，“有所为”与“有所不为”都有各自具体的、明确的、可操作的方式与方法。

三、礼仪的种类

礼仪种类繁多，不一而足。根据最常见的分类方法，通常可分为如下四类：

第一类是日常生活礼仪，包括见面礼仪、介绍礼仪、交谈礼仪、宴会礼仪、会客礼仪、舞会礼仪、馈赠礼仪及探病礼仪；

第二类是节俗节庆礼仪，包括春节礼仪、清明礼仪、端午礼仪、重阳礼仪、中秋礼仪及结婚礼仪、殡葬礼仪和祝寿礼仪；

第三类是商务礼仪，包括会议礼仪、谈判礼仪、迎送礼仪及谈判禁忌知识等；

第四类是其他礼仪，包括公关礼仪、公务礼仪、家居礼仪和求职礼仪等。

另外，根据不同划分角度，礼仪还有不同的种类划分。

若按性质划分，可以细分为个人礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、公务礼仪、公关礼仪、商务礼仪、外事礼仪、旅游礼仪、求职礼仪、宗教礼仪等。

若按场合划分，可分为家庭礼仪、学校礼仪、办公室礼仪、公共场所礼仪、客房服务礼仪等。

若按身份划分，可分为教师礼仪、学生礼仪、营业员礼仪、司门员礼仪、主持人礼仪等。

若按表现形式划分，可分为交谈礼仪、待客礼仪、书信礼仪、电话礼仪、交换名片礼仪等。

延伸阅读

鞠躬·碰杯·握手——三种礼仪起源

鞠躬起源于中国。商代有种祭天仪式“鞠祭”，祭品为猪、牛、羊等，将其整体弯卷成圆的鞠形，再摆到祭祀处奉祭，以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。这种习惯一直保持到现在。

人们在现实生活中，逐渐援引这种形式来表达自己的地位崇高者或长辈的崇敬。于是，弯一弯腰，象征性地表示愿把自己作为鞠祭的一个牺牲品而奉献给对方。这就是“鞠躬”的来历。

在古罗马的时候，贵族、帝王经常让奴隶决斗。开始决斗前都要先喝杯酒，但为了怕别人在酒杯里放毒药，所以喝酒前，决斗双方都要各自把杯中的酒倒一点给对方，使之掺和再饮，以证明酒里面没有毒药。这种风俗，后来就逐渐演变为宴会上的碰杯。

史前时期，人类的祖先以渔猎为生，世界对他们来说是充满着危险的。因此，当陌生人相遇时，如果双方都怀着善意，便伸出一只手来，手心向前，向对方表示自己手中没有石头或武器，走近之后，两人互摸右手以示友好。这样沿袭下来，便成为今天人们友好的握手。

第二节 中西方礼仪的起源与发展

故事会

曾子避席

曾子是孔子的弟子，有一次他在孔子身边侍坐，孔子问他：“以前的圣贤之王有至高无上的德行，精要奥妙的理论，用来教导天下之人，人们就能和睦相处，君王和臣下之间也没有不满，你知道它们是什么吗？”曾子听了，明白老师要指点他深刻的道理，于是立刻从坐着的席子上站起来，走到席子外面，恭恭敬敬地回答道：“我不够聪明，哪里能知道，还请老师把这些道理教给我。”

由此，曾子尊师重礼的故事被广为传诵，为后世所称道。

知识库

一、中国礼仪的起源与发展

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服饰之美，故称华。”中国是礼仪之邦，上下五千年，从西周视礼为“国之大柄”到现代的“五讲四美”；从荀子的“国无礼而不宁”到今天的精神文明建设，礼仪一直是传统文化的核心。应当说，中华民族的历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，伴随着原始宗教而产生了。

1. 礼仪的萌芽时期（公元前5万年~公元前1万年）

礼仪起源于原始社会时期，在长达100多万年的原始社会历史中，人类逐渐进化。在原

始社会中晚期（约旧石器时期）出现了早期礼仪的萌芽。

例如，生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。而他们去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

2. 礼仪的草创时期（公元前 1 万年～公元前 22 世纪）

公元前 1 万年左右，人类进入新石器时期，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，发现了生活距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还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。而长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

3. 礼仪的形成时期（公元前 21 世纪～公元前 771 年）

约公元前 21 世纪至公元前 771 年，中国由金石并用时代进入青铜时代。金属器的使用，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，社会财富除消费外有了剩余并逐渐集中在少数人手里，因而出现阶级，原始社会由此解体。

公元前 21 世纪至公元前 15 世纪的夏代，原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。从某种意义上说，早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则，又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也。”（《说文解字》）

以殷墟为中心展开活动的殷人，在公元前 14 世纪至公元前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处河南安阳的殷都，而他们在婚礼习俗上的建树，被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》（又名《周官》），本为一官职表，后经整理，成为讲述周朝典章制度的书。《周礼》原有 6 篇，详介六类官名及其职权，现存 5 篇，第六篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管宫事、财货等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，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。此外，成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》，也有一些涉及礼仪的内容。

在西周，青铜礼器是个人身份的象征。礼器的多寡代表身份地位高低，形制的大小显示权力等级。当时，贵族佩戴成组饰玉成风。而相见礼和婚礼（包括纳采、问名、纳吉、纳

徽、请期、亲迎等“六礼”)成为定式,流行民间。此外,尊老爱幼等礼仪也已明显确立。

4. 礼仪的发展、变革时期(公元前770年~公元前221年,东周时期)

西周末期,王室衰微,诸侯纷起争霸。公元前770年,周平王东迁洛邑,史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制,出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。

孔子(公元前551~公元前479年)是中国古代大思想家、大教育家,他首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》、《书》,定《礼》、《乐》,赞《周易》,修《春秋》,为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。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。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》,合称“三礼”,是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为,“不学礼,无以立”(《论语·季氏》),“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,要做到“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。总之,孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子(约公元前372~公元前289年)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”、“仁政”的学说和“民贵君轻”说,主张“以德服人”。在道德修养方面,他主张“舍生而取义”(《孟子·告子上》),讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(约公元前298~公元前238年)是战国末期的大思想家。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:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”(《荀子·大略》)荀子还提出,不仅要有礼治,还要有法治。只有尊崇礼,法制完备,国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响,倡导学而至善。

5. 礼仪的强化时期(公元前221年~公元1796年)

公元前221年,秦王嬴政最终吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒(公元前179~公元前104年),把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说(《汉书·董仲舒传》)。他把儒家礼仪具体概括为“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。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计四十九篇,包罗宏富。其中,有讲述古代风俗的《曲礼》(第1篇);有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》(第9篇);有记录家庭礼仪的《内则》(第12篇);有记载服饰制度的《玉藻》(第13篇);有论述师生关系的《学记》(第18篇);还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治

国、平天下”的《大学》(第42篇)等。总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一(另外两本为《周礼》和《仪礼》)。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐程颢兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为,“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地间”(《二程遗书》卷五)“礼即是理也”(《二程遗书》卷二十五)。朱熹进一步指出,“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地间”朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。

家庭礼仪研究硕果累累,是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中,以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光(公元1019~1086年)的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹(公元1130~1200年)的《朱子家礼》最为著名。

明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

6. 礼仪的衰落时期(公元1796~1911年)

清代满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩(《大清会典》)。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生,古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐,一些西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,以代替不合时宜的打千礼等。

7. 现代礼仪时期(公元1911~1949年,民国时期)

1911年末,清王朝土崩瓦解,当时远在美国的孙中山先生(公元1866—1925年)火速赶回祖国,于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国期间,由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,后逐渐普及民间。

20世纪三四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区,重视文化教育事业及移风易俗,进而谱写了现代礼仪的新篇章。

8. 当代礼仪时期(1949年~至今)

1949年10月1日,中华人民共和国宣告成立,中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来,礼仪的发展大致可以分为三个阶段:

(1) 礼仪革新阶段(1949~1966年)

1949年至1966年,是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间,摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,得到继承和发扬。

(2) 礼仪退化阶段(1966~1976年)

1966年至1976年,中国进行了“无产阶级文化大革命”。这十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失,也给礼仪带来一场“浩劫”,许多优良的传统礼仪,被当作“封资修”货色扫进垃圾堆,礼仪受到摧残,社会风气逆转。

(3) 礼仪复兴阶段(1977年~至今)

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了新的全面复兴时期。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、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生,《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热,具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

二、西方礼仪的起源与发展

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”。但它一进英文后,就有了礼仪的含义,即“人际交往的通行证”。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,在对方面前“丢盔弃甲”,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作中,都有很多关于礼仪的论述。文艺复兴后,欧美的礼仪有了新的发展,从上层社会对遵循礼节的烦琐要求到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,还制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。

三、中西方礼仪文化的差异与融合

中国的礼仪,始于夏商周,盛于唐宋,经过不断的发展变化,逐渐形成体系。西方礼仪曾一直和中国遥相呼应,经过中世纪的黑暗,迎来了文艺复兴,并孕育了资本主义和现代文明,产生了现代科技和文化。改革开放以来,我国的跨国交际日益增多,中西方礼仪文化的差异越发显露,在中西礼仪得到完美融合之前,我们势必需要了解一些礼仪的差异。

1. 交际语言的差异

日常打招呼,中国人大多使用“吃了吗”、“上哪儿呢”等等,这体现了人与人之间的亲切感。可对西方人来说,这种打招呼会令对方感到突然、尴尬,甚至不快,因为西方人会把这种问话理解成一种“盘问”,感到对方在询问他们的私生活。日常打招呼他们只说一声“Hello”或按时间来分,说声早上好、下午好、晚上好,就可以了。

称谓方面,在中国一般只有熟悉亲密的人才能“直呼其名”。在西方常用“先生”和“夫人”来称呼不知其名的陌生人,对十几或二十几岁的女子可称呼“小姐”,结婚了的女性可称“女士”或“夫人”等。在家庭成员中,不分长幼尊卑,一般可互称姓名或昵称。在家里,可以直接叫爸爸、妈妈的名字。对所有的男性长辈都可以称“叔叔”,对所有的女性长辈都可以称“阿姨”。这在中国是不行的,必须要分清楚辈分、长幼等关系,否则就会

被认为不懂礼貌。

2. 餐饮礼仪的差异

中国人有句话叫“民以食为天”，足见饮食在中国人心目中的地位，中国人将吃饭看作头等大事。中国菜注重色、香、味、形、意俱全，有甚于营养，只要好吃又好看，营养反而显得不重要了。西方的饮食比较讲究营养的搭配和吸收，注重食物的营养而忽略了食物的色、香、味、形、意如何，他们的饮食多是为了生存和健康，似乎不讲究味的享受。中国人在吃饭的时候都喜欢热闹，很多人围在一起吃吃喝喝，说说笑笑，大家在一起营造一种热闹温暖的氛围。而西方人在用餐时，都喜欢幽雅、安静的环境，他们认为在餐桌上一定要注意礼仪，比如在进餐时不能发出难听的声音。

中西方宴请礼仪也各具特色。在中国，从古至今大多都以左为尊，在宴请客人时，要将尊贵的客人安排在左边的上座，然后依次安排。在西方则是以右为尊，男女间隔而座，夫妇也分开而座，女宾客的席位比男宾客的席位稍高，男士要替右边的女宾客拉开椅子，以示对女士的尊重。另外，西方人用餐时要坐正，认为弯腰，低头，用嘴凑上去吃很不礼貌，吃西餐的时候，主人不提倡大肆饮酒。中国的餐桌上酒是必备之物，以酒助兴，有时为了表示对对方的尊重，喝酒的时候都是一杯一杯地喝。

3. 服饰礼仪的差异

西方男士在正式社交场合通常穿保守式样的西装，内穿白衬衫，打领带，穿黑色皮鞋。西方女士在正式场合要穿礼服套装，外出时有戴耳环的习俗。在美国，平时人们喜欢穿着休闲装，如T恤加牛仔服。当今中国人穿着打扮日趋西化，正式场合男女着装已与西方无二。

礼仪是一种文化，是文化就有纵向的传承和横向的借鉴与融合。随着世界全球化经济、文化的高速发展融合，西方文化大量涌进中国，中国传统礼仪也不断受到西方礼仪文化的冲击。

以餐饮为例，现在中国饮食市场上洋快餐和西餐占了很大的比重，越来越多的人开始尝试和接受这些外来食品，麦当劳几乎代表了一种时尚。当然，我国悠久而灿烂的饮食文化在海外的影响也越来越大，在世界各地出现了大量的中国餐馆，中国菜日益受到各国人民的欢迎与喜爱，比如北京烤鸭，俨然已成为外国人心中的地道美味。

今天，在中国，中西方礼仪文化的融合，更多的还是借鉴西方。但无论是借鉴西方的礼仪，或是遵守我们自己的礼仪传统，这在形式上都不难，难的是我们有对自身文化的高度认同和深刻觉悟。我们借鉴西方礼仪，不仅仅是要借鉴它的形式，更应当借鉴其内在灵魂，只有这样我们才能建立起自己的自信和优越感，才能确立我们的感染力，才能真正使我们的礼仪行于世界。

延伸阅读

西方人眼中的晚清客套礼仪

□李 访

打拱是最常见的见面礼节，边打拱边寒暄，很有人情味，今天还有很多人见面后行此礼。这是作揖的另一种姿势，即两人互相面对，垂手弯腰。从弯腰的角度大小，停留的时间长短可以看出礼数的不同。

拜访者在看到主人时，要将双手握在一起，举到下颌那么高的位置，右手的手指包住左手的手指，大拇指并列在一起，同时他的头略向前倾。这就是所谓的打拱。

假如来客穿着中式衣服，他应当行更为正式的礼即作揖。也就是把双手并在一起，手指向内卷曲，并将手全部藏在长袖之内。接着他要把双手举到与嘴平行的高度，在放下手的同时微微鞠躬，然后又把手举到眼睛那么高，在那儿停留一会儿，头向前倾，以表示尊敬。然后，假如拜访者宁愿坚持行使自己民族的礼节，他就会以英国的方式深深地鞠躬。而官员若是熟悉欧洲的礼节，他就会伸出手去跟他握手。

对于客人的致敬，主人会跟他互相说一些客套话。例如客人说：“素未拜访，但闻尊名如雷贯耳。”主人便回答：“岂敢岂敢，见笑见笑。”此时主人就会领客人走进花厅，一般是在二堂的里面，靠近天井的地方。他会用左手引导客人到客厅内侧贴墙的靠背椅那儿坐下。如果还有另一位客人，主人会请他坐在主要客人旁边的位置上，而他自己则在房间左侧的一张椅子上坐下来。有时候，客厅中央会摆上一个放有糖果的桌子。若有三位客人的话，主人就坐在桌子下方的位置上。

在大家入座之前，主人会在每一个茶几上摆上一杯茶，客人们会拱手表示感谢。当仆人为主人放好茶杯时，客人就会假装要用双手来帮忙，主人就会从座位上欠身，做一个制止的姿势，嘴里一边说：“不敢，不敢。”沏好的茶并不是要立即就喝，然而交谈随即开始了。拜访者若是跟主人已经熟悉，便会说：“今日又来叨扰。”而主人则回答：“客气劳驾。”如果客人中有一个新来者，跟主人熟悉的那一位就会介绍说：“某某先生最近刚到，专程前来拜访您。”主人回答：“不敢，不敢。”拜访者如有要事相商，此时便会开门见山地提出来，同时说些感谢大人对居住在当地的外国人提供保护等奉承话。对于拜访官员的西方人来说，下面几点尤其值得引起他们的特别注意：

1. 拜访者一定要像摄影师所要求的那样“面带微笑”，而且在跟主人说话或回答主人问题时不能笑得太过分。
2. 说话时嗓门不能太响，而是音量应该有所控制。
3. 对于西方先进机械装置的宣传不能过于露骨和夸大，最好是先等到主人提起这个话题时，再开始进行介绍。
4. 对于中国各种制度和方法的批评，尤其是对于官员腐败的抨击，不宜太公开和直接，因为这很容易引起对方的反感。
5. 当说话者提及自己时，应避免直呼姓名，而应自称为“兄弟”。对于主人也不能直接以第二人称“您”相称，要委婉地称他为“阁下”，假如对方的官衔高于知县的话，就要称“大人”。在说到中国时，拜访者应尊称“贵国”，而说到自己国家时，则应说“敝国”。
6. 正式的拜访不宜时间拖得过长，因为官员一般都被认为是公务缠身，如果要找一个借口离去很容易，可以推说主人一定很忙，不敢再多打扰。
7. 客人“直视”主人被认为是不礼貌的，跟主人谈话时，拜访者的眼光一般只停留在对方的胸部，只是偶尔才抬头看一下他的脸——凡是过于放肆的举止都应该避免。
8. 在跟不太熟悉的人谈话时应小心谨慎，以防有失检点。跟熟人交谈时更应注意谈话，以免冒犯对方。要时刻牢记言多必失。虽然言者无心，但听者会有意无意地将其加以夸大和曲解。
9. 假如主人会说英语，那么谈话就应该用英语进行，这样就可以省去许多繁文缛节。

第三节 礼仪的作用和基本原则

故事会

玉帛成干戈

公元前592年，齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣，各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候，齐顷公向下一看，只见晋国的亚卿是个独眼，鲁国的上卿是个秃头，卫国的上卿孙良夫是个跛脚，而曹国的大夫公子首是个驼背，不禁暗自发笑：怎么四国使臣都是有毛病的？

当晚，齐顷公见到自己的母亲萧夫人，便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了，执意要亲眼见识一下。正好第二天是设宴招待各国使臣的日子，齐顷公便答应让萧夫人躲在帷帐的后面观看。第二天，当四国使臣的车子一起到达，众人依次入厅时，萧夫人掀开帷帐向外望，一看到四个使臣便忍不住大笑起来，她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者，当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心，特意做了这样的安排时，个个怒不可遏，不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐，血洗在齐国所受的耻辱。四年后，四国联合起来讨伐齐国，齐国不敌，大败，齐顷公只得讲和，这便是春秋时著名的“鞍之战”。

知识库

一、礼仪的作用

礼仪，作为人类社会文明的产物，从它诞生之日起，就以它所特定的作用推动着人类社会的发展。礼仪的作用表现在每个社会层面或每个生活侧面，起到稳定社会秩序、维护人伦关系、满足人们习俗信仰需要等等重要作用，成为维系人类社会的重要纽带。

1. 社会秩序的建立

先哲试图将对天地神明的祭祀礼仪导入人际关系时，最初并不带有明显的阶级性质，而只是企望建立起一种稳健平和的社会秩序和人伦关系，进而维护人们赖以生存的和睦的社会环境。进入阶级社会之后，统治阶级为了维护自己的权威和统治，要求确立一种尊卑有别、长幼有序的社会秩序。礼制的建立，从根本上说，便是要重建制度化、等级化的新的社会秩序。《管子·王辅》说得非常明确：“上下有义，贵贱有分，长幼有等，贫富有度，凡此八者，礼之经也。”出于这样一种目的，在礼的实施中，也就划定了诸多具体的行为规范，社会的每一个人都只能严格地遵守由自己的社会地位所决定的那些规范内容，按照自己的社会地位到已经制度化、阶梯化的规范中寻找相应的等级归宿和选择适合自己身份的礼仪，违此即为非礼，超出即为僭越，所谓君君、臣臣、父父、子子、兄弟、夫妇，指的就是这种等级序列界定。与这种界定相对应，是人们具体的行止规范：父慈、子孝、兄良、弟悌、夫义、妇听、长惠、幼顺、君仁、臣忠。作为统治者需要一整套“正君臣之位”的礼仪，以突出至高无上的权威。历代统治者都将礼制的确立当作头等大事，刘邦经过五年征战，统一了

中国，他所从事的第一件大事，就是“命叔孙通制礼仪，以正君臣之位”。当他在隆重的礼乐庆典中登上皇位，第一次体味到作为“九五之尊”那种威仪和尊严时，便十分忘情地说：“吾乃今日知为天子之贵也。”

这种等级的差异反映在社会生活的每一个方面，不仅在官职、待遇、仪仗、服饰、住宅，甚至连犯罪量刑也不同。即使死了，称呼亦有差别，《礼记》规定，帝王死称“崩”，诸侯死称“薨”，大夫死称“卒”，士人死称“不禄”，平民死则称“死”。在官场中，座次是体现尊卑的重要形式。在一般情况下，座次的尊卑是通过方向来表示的。皇帝聚会群臣，最尊贵的皇帝座位是座北向南，故古代常把称王称帝叫作“南面”而把称臣叫作“北面”。大臣们朝拜君王面向北，按官位高低从东往西排行，这样一来，官位高的在右，官位低的在左，所以古代一般在座次上以右为上。但在室内活动时，情况与上述不同。室一般是长方形，东西长而南北窄，因此，室内最尊的座次是座西向东，其次是座北向南，再次是座南向北，最卑是座东向西。

《史记·项羽本纪》“鸿门宴”一段中的记载就有这方面的反映。当时的座次情况是“项王、项伯东向坐，亚父南向座。沛公北向坐，张良西向侍。”

这种等级有差的礼制，逐渐成为社会大众的普遍心理。《水浒传》梁山泊起义英雄本来是啸聚山林劫富济贫的兄弟，仍然要分出天罡、地煞的不同，排列出一百零八人的座次，当残酷的政治压迫和经济剥削将百姓逼上反抗的道路时，他们会借暴力手段推翻暴君，但只能重新调整等级秩序，走向新的平衡与稳定。

2. 大众教化的实施

礼仪的制定与实施，从根本上说，是期望通过对人的品德施行教育和疏导，以达到对人的行为进行规范与调整，最后建立起一种既等级分明，又协调和谐的社会秩序。这就决定了它不只具备伦理道德的色彩，而且具有明显的政治功能。孔子十分重视礼的教育，他认为一个国家礼教的好坏，表现在那里的人们是否“恭俭庄敬”。说明人们能做到容貌谦顺，节俭自律，严肃庄重，认真恭敬”。《礼记·经解》曰：“礼之教化也微，其止邪也未形，使人日徙善远罪而不知也，是以先王隆之也。”礼教的功能虽然不会被人们清晰地看到，但它不露痕迹，可以在潜移默化中使人向善远罪，对社会产生深远的影响。

3. 人伦关系的维护

儒家认为人所以能区别于禽兽，其主要的标志就在于知礼。《礼记·曲礼》说：“鹦鹉能言，不离飞鸟；猩猩能言，不离禽兽。今人而无礼，不亦禽兽之心乎？”“是故圣人作，为礼以教人，使人以有礼，知自别于禽兽。”华夏民族道德观念的另一重要内容，是确立严格的人伦关系，而传统礼制为这种关系的稳定提供了保证。首先表现在血缘家庭的长幼之间。儒家强调“孝悌”的价值，《论语·学而》说：“孝弟也者，其为人之本与？”《孝经》也说，“人之行莫大于孝”，“孝为百行之首”。以此，统治者进而将它提到法律的高度：“五刑之属三千，而罪大于不孝。”

其次，表现在家庭的夫妻之间。一夫一妻的婚姻制度的出现，标志着人类跨入文明时代，而以礼为中心的封建道德和伦理纲常成为这种婚姻家庭的重要内容。《周易·序卦》说：“有天地然后有万物，有万物然后有男女，有男女然后有夫妇，有夫妇然后有父子，有父子然后有君臣，有君臣然后有上下，有上下然后礼义有所措。”人伦始于夫妇，有夫妇然后才有其他各种伦理关系与等级差异，“齐家”在封建时代也就显得非常重要了。自周代开始，一套约定俗成的婚礼格式逐渐形成，凡是经历了这一程序的婚姻，便被公认为合法的婚姻。