

21

世纪经管类应用型人才系列规划教材

◎ 胡柳 主编

实用礼仪

S

hiYong Liyi



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

21

世纪经管类应用型人才系列规划教材

实用礼仪

- ◎ 主 编 胡 柳
- ◎ 副主编 陈 明 杜海忆 吴宜进
- ◎ 编 者 胡 柳 陈 明 杜海忆
吴宜进 周希林 胡 颖
刘 军 徐锦屏 付 薇



华中科技大学出版社

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪/胡 柳 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2008 年 11 月
ISBN 978-7-5609-4902-4

I. 实… II. 胡… III. 礼仪-基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 148989 号

实用礼仪

胡 柳 主编

责任编辑:何 赟
责任校对:周 娟

封面设计:刘 卉
责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北省通山县九宫印务有限公司

开本:787mm×960mm 1/16

印张:19.5

字数:328 000

版次:2008 年 11 月第 1 版

印次:2008 年 11 月第 1 次印刷

定价:29.80 元

ISBN 978-7-5609-4902-4/K·51

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

前 言

《论语·季氏》曰：“不学礼，无以立。”礼仪的“礼”字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人；“仪”字顾名思义，仪者仪式也，即尊重自己、尊重别人的表现形式。礼仪讲的就是人际交往的艺术。礼仪不仅是立身处世之本，也是一门待人接物的学问，是人们一生都需要的必修课。

对即将走上社会的青年学生来说，学习与运用礼仪，可以使自己赢得社会的广泛尊重；学习与运用礼仪，可以使自己更好地向交往对象表达尊重之意；学习与运用礼仪，可以提升自己与他人进行合作的能力；学习与运用礼仪，可以使自己成为受大家欢迎的人……

本书比较全面地介绍了人们在当代社会中各种常见场合所应遵守的基本礼仪规范，并力求做到理论性与实用性、系统性与针对性、学术性与趣味性相结合。主要内容包括个人礼仪、人际沟通礼仪、社交礼仪、校园礼仪、职业礼仪、商务礼仪、国际礼仪等。本书既可作为旅游、英语、经济管理类专业的礼仪教材，也可作为每一位想提高自身礼仪素质和修养人士的自学参考书。

本书由湖北工业大学商贸学院胡柳担任主编，负责拟定提纲及完成全书的统稿工作，华中师范大学吴宜进完成最后的修改和定稿工作。具体章节分工如下：湖北工业大学商贸学院周希林编写第一章，胡颖编写第三章，刘军编写第四章，胡柳编写第五章，付薇编写第七章；湖北民政职业学院陈明编写第二章，徐锦屏编写第六章；武汉船舶职业技术学院杜海忆编写第八章。

鉴于编者水平所限，时间仓促，书中存在许多不足之处，欢迎学界同仁和读者批评指正。同时，在本书的编写过程中，我们参阅了大量的著作、文献、期刊资料，查阅了大量的统计资料，在此，谨向所有相关作者表示诚挚的感谢。

编 者

2008年8月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 礼仪的起源与发展	(2)
第二节 礼仪的概念、特征与原则	(7)
第三节 礼仪的功能	(15)
第四节 中西方礼仪的差异	(18)
第二章 个人礼仪	(23)
第一节 仪容礼仪	(24)
第二节 仪表礼仪	(32)
第三节 仪态礼仪	(44)
第四节 公共礼仪	(59)
第三章 人际沟通礼仪	(66)
第一节 言谈礼仪	(67)
第二节 书信礼仪	(79)
第三节 电话礼仪	(92)
第四节 电子通讯礼仪	(98)
第四章 社交礼仪	(102)
第一节 见面与介绍	(103)
第二节 馈赠礼仪	(111)
第三节 宴会礼仪	(125)
第四节 舞会、沙龙礼仪	(137)
第五章 校园礼仪	(143)
第一节 校园礼仪的基本要求	(144)
第二节 校内人际交往礼仪	(147)
第三节 课堂及仪式礼仪	(151)
第四节 校园公共场所礼仪	(157)
第五节 参加文体活动礼仪	(160)
第六节 恋爱礼仪	(166)
第六章 职业礼仪	(170)
第一节 面试前的准备	(171)

第二节	求职形象设计·····	(183)
第三节	求职言行规范·····	(193)
第四节	办公室礼仪·····	(202)
第七章	商务礼仪·····	(217)
第一节	商务社交礼仪·····	(218)
第二节	柜台待客与产品推介礼仪·····	(223)
第三节	商务会议与商务洽谈礼仪·····	(228)
第四节	商务应酬礼仪·····	(241)
第八章	国际礼仪·····	(254)
第一节	外交礼仪·····	(255)
第二节	涉外习俗与禁忌·····	(265)
第三节	部分国家交往习俗与交往禁忌·····	(279)
参考文献	·····	(303)

第一章 绪 论

本章要点与要求

1. 了解礼仪的起源与发展；
 2. 掌握礼仪的概念；
 3. 掌握礼仪的基本原则；
 4. 了解礼仪的功能；
 5. 了解中西方礼仪的差异。
-

第一节 礼仪的起源与发展

礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也。

——《左传·隐公十五年》

凡人之所以为人者，礼义也。

——《礼记·冠义》

礼所以持性，盖本出于性，持性，反本也。凡未成性，须礼以持之，能守礼已不畔道矣。

——《经学理窟·礼乐》

中国是传统的礼仪之邦。2500多年前的春秋战国时期，孔子提倡“知书达礼”，以礼处世、循礼处世的礼仪制度，而且以身作则，言传身教践行和推广礼仪制度。有一次，孔子受困在陈蔡一带地区，将近一个星期未能尝过米饭的滋味，后来，他的弟子颜回讨回来一些米煮饭，在饭煮熟的时候，正巧被孔子看见他在用手抓饭锅中的米饭，孔子故意装作没有看到，心想颜回可能饿急了才抓饭吃，但这是很不礼貌的行为。所以当颜回进来请孔子吃饭时，孔子站起来说：“刚才梦见祖先告诉我，食物应先献给尊长，然后才能进食。岂可自己先吃呢？”颜回一听，知道夫子误会了，赶紧解释道：“夫子请不要误会，刚才我看见有烟灰掉到锅中，所以把弄脏的饭粒拿起来吃了。”孔子叹息道：“人可信的是眼睛，而眼睛也有不可靠的时候；所依靠的是心，但心也有不可靠的时候。弟子们要记住，知人知心可不是一件容易的事啊！”孔子及时地对颜回的回答做出了肯定的评价。这一故事情节不仅反映了孔子教学相长的民主做法，而且体现了颜回践行敬重尊长的礼仪规范。可见，传统礼仪并非是一堆琐碎无用的繁文缛节，而是人际交往的润滑剂，它能帮助人们减轻人际交往中的摩擦系数，使彼此增进友谊，相互尊重，构建融洽、和谐、友好的气氛和环境。因而，无论是谁，要想进入社会生活，就应该懂得礼仪；要想融入社会生活，就必须掌握礼仪；要想享受社会生活，就一定要精通礼仪。

在中华民族源远流长、丰富多彩、博大精深的礼仪文化遗产中，很多优良的传统礼仪规范，时至今日仍然具有强大生命力，它也是中华民族宝贵的精神财富。当然，随着时空的变迁，礼仪规范也应不断发生变革，我们要根据时代要求与时俱进地探索适合现代文明的礼仪。

一、礼仪的起源

关于礼的起源,说法不一,归纳起来有五种起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起源于俗。

(一) 从理论上说,礼的产生,是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先,礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临的内部关系必须被妥善处理,因此人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的礼。

其次,礼起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能,在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

(二) 从具体的仪式上,礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,正式成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地鬼神祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

二、中国礼仪的发展

中国自古就以礼仪之邦著称于世,礼仪的形成和发展,经历了一个从无到有,从低级到高级,从零散到完整的渐进过程。几千年历史发展中形成的许多具有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则,已成为中华民族共同的财富,对中华民族精神素质的修养起了极其重要的作用。我国漫长的礼仪发展史大致可以分为五个阶段。

(一) 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前21世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期

礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

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

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉代以后 2 000 多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

（三）礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771—前 221 年）

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”，“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

（四）强化时期：秦汉到清末（公元前 221—公元 1911 年）

在我国长达 2 000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪成为维护封建社会等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐

渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

（五）现代礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立起以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的完善和发展。

三、西方礼仪发展概要

西方的文明史，在很大程度上表现着人类对礼仪追求与演进的历史。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，后来演进为握手礼。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。

从古希腊到现当代，西方文坛巨匠、学界泰斗对礼仪都作过许多精彩的论述。在古希腊哲学家的文献典籍中，例如毕达哥拉斯（公元前 580—前 500 年）率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点。苏格拉底（公元前 469—前 399 年）认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表。柏拉图（公元前 427—前 347 年）强调教育的重要性，指出理想的四大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正。亚里士多德（公元前 384—前 322 年）指出，德行就是公正。他说：“人类由于志趣善良而有所成就，成为

最优良的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。”（亚里士多德：《政治学》）

罗马帝国统治西欧时期（公元1世纪末至公元5世纪），教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况，认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。

公元476年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始封建化过程。12—17世纪，是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制，以土地关系为纽带，将封建主与附庸联系在一起。此间制订了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如于12世纪写定的冰岛诗集《伊达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，住贵宾客居上座，举杯祝酒有讲究……

14—16世纪，欧洲进入文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的名著有：意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》，论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性；尼德兰人文主义者伊拉斯谟（1466—1536年）撰写的《礼貌》，着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等，提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。英国哲学家弗兰西斯·培根（1561—1626年）指出：“一个人若有好的仪容，那对他的名声大有裨益，并且，正如女王伊莎伯拉所说，那就‘好像一封永久的推荐信一样’。”（《培根论说文集·论礼节与仪容》）

十七八世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代，尼德兰革命、英国革命和法国大革命相继爆发。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则，但由于社会各阶层经济上、政治上、法律上的不平等，因此未能做到真正的自由、平等。不过，资本主义时代也编撰了大量礼仪著作。例如，捷克资产阶级教育家夸美纽斯（1592—1670年）编撰了《青年行为手册》等；英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于1693年写作了《教育漫话》。《教育漫话》系统地、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。德国学者腓南杰斯的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪，兼论女士如何对男性保持雍容态度》，于1716年在汉堡问世。英国政治家切斯特菲尔德勋爵（1694—1773年）在其名著《教子书》中指出：“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养，他们有此权利，因为他们在本性上是和你相等的，并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦逊、温和，否则，他们会以为你骄傲，而憎恨你。”

到了近现代，西方各国在社会经济等各方面得到进一步发展的同时，礼

仪也有了新的进步,从遵循礼节的繁琐要求,到对优美举止的关心,到适应社会平等关系的比较简单的规则,礼仪日益文明、简洁和实用,也备受人们重视,礼仪书籍也层出不穷。其中比较著名的有:法国学者让·赛尔著的《西方礼节与习俗》,英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编的《现代西方礼仪》,德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》,美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特编的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等。

第二节 礼仪的概念、特征与原则

一、礼仪的概念

(一) 礼、礼貌、礼节与礼仪

1. 礼

礼的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富,它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中,礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2. 礼貌

礼貌是指人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点,主要指日常生活中的个体礼貌行为。

4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”即礼貌、礼节;“仪”即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”,是对礼节、仪式的统称。

礼仪是指人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度看通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

（二）礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，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，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌礼节，内涵更深、更广，由一系列具体的礼貌礼节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

二、礼仪的特征

（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，人类从诞生那天起就开始了文明的追求。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，从战争到和平，都是在走向文明。文字发明以后，人类更是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，既是对人也是对自己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地融合在一起，成为人们日常生活和工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明修养，比如待人接物热情周到、彬彬有礼；人们彼此互帮互助、彼此尊重、和睦相处；日常生活中注重个人卫生，穿着适时得体，见人总是微笑着问候致意，礼貌交谈，文明用语，体现出人们的品行修养。总之，礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现，具有明显的文明性特点。

（二）规范性

礼仪指的就是人们在各种交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，而且也是人们

在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊敬人的惯用形式。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套，或是只遵守个人适应的部分，而不遵守不适应自己的部分，都难以为交往对象所接受，所理解。

清代学者李子潜在他编写的“三字经”《弟子规》中，要求他的学生从早到晚在饮食起居、言谈举止、接人待物方面必须按照礼仪程序去做。“晨必盥，兼漱口。便溺回，辄净手。冠必正，纽必结。袜与履，俱紧切。置冠服，有定位，勿乱顿，致污秽。衣贵洁，不贵华，上循分，下称家……步从容，立端正，缓揭帘，勿有声。……凡出言，信为先，诈与妄，奚可焉。奸巧语，秽污词，市井气，切戒之……”这些古训对当代大学生提高自身礼仪修养仍有指导意义。

【案例 1-1】 总理的鞋

在外交活动中，周恩来总理十分注重礼节。他病重期间，重要的外事活动都坚持参加。后来病得连脚板也肿起来，他原来的皮鞋、布鞋都不能穿，只能穿着拖鞋走路。参加外事活动时，工作人员担心总理的脚，让他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的。周总理不同意，他慈祥又严肃地说：“不行，要讲礼仪嘛！”于是，他让工作人员为他特制了一双鞋。

（三）限定性

礼仪，适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，当所处场合不同，所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会各有不同，有时甚至还会差异很大。对这一点，是不容忽略的。

（四）普遍性

普遍性是指礼仪在任何国家、任何民族、任何时代都存在。礼仪这种文化形态，贯穿于整个人类社会的始终，与人类社会共存亡，只要有人类社会，就会有礼仪；礼仪遍及人类社会的各个领域，不仅表现在政治领域、经济领域、文化领域，也表现在军事领域、宗教领域等；礼仪渗透于各种社会关系之中，只要有人和人的关系存在，就会有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。

可以说，礼仪和人类社会历史始终是如影随形的。没有哪个民族、哪个国

家、哪个时期，在社会生活中没有礼仪规范。礼仪在人们相互交往中，起着广泛、普遍而又微妙的作用，它不单单调节着人际关系，而且还有着净化人类心灵、美化社会环境的作用，促进了人类社会文明的发展。

（五）多样性

世界是丰富多彩的，礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。多样性首先表现在各地的礼仪形式千姿百态，几乎没有人能完全弄清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言表达的礼仪到行为举止的礼仪，从服饰礼仪到仪表礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪等不一而足。其次，礼仪的表达方式多种多样，比如在人们常见的国际交往礼仪中，仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼等，可谓多种多样，纷繁复杂。再次，不同的人群，不同的职业也有不同的礼仪，如军人有军人的礼仪，医生有医生的礼仪，教师有教师的礼仪，营业员有营业员的礼仪等。即使是从事同一职业的同一人员，在与他人交往的过程中，每个环节都有不同的礼仪要求。凡此种种，都反映了礼仪多样性的特征。

礼仪具有多样性的特征，是因为在不同的社会中，人们的社会关系是多种多样的，即使是在同一社会内部，不同的社会组织，不同的家庭，人和人之间的关系也是多种多样的。因此，礼仪也就必然具有多样性的特征。

（六）差异性

礼仪的差异性就是礼仪的民族性和地域性。各民族的文化传统、宗教信仰等方面的差异，导致了礼仪规范的差异。即使是同一民族，在不同地区、不同国度，由于生存环境、文化氛围的不同，具体的礼仪规范也千差万别。差异性首先表现在同一礼仪形式在不同民族、不同地域有着不同的意义。比如有些国家点头表示不算，摇头算；有些国家认为单数吉利，有些国家认为双数吉利；有些国家不能和女人握手，有些国家女主人会热情地拥抱和亲吻你。再比如，20世纪60年代，美国总统约翰逊访问泰国，当着泰王的面，跷起二郎腿，脚尖向着泰王，而这种姿势，在泰国被认为是带有侮辱性的。更糟糕的是，在告别时，约翰逊以他的美国式礼节紧紧拥抱泰国王后，而在泰国除了泰王以外，任何男性不得触及王后，由此而引起的不良影响就可想而知了。其次，礼仪的表现形式具有差异性。表示同样意义的礼仪在不同的民族、不同的地区，就可能有不同的表现形式。比如朋友相见，为表示友好和欢迎，有的握手，有的拥抱，有的亲吻，有的击掌。再次，礼仪的差异性还表现在同一礼仪形式，在不同的场合，对不同对象，应有所差异。比如，同样是握手，男女之间握手的力度就应不同，新老朋友之间亦应有所差别。又如，老人抚摸孩童的头，表示对

孩童的关心和爱护；反过来，孩童如果抚摸老人的头则是极大的不敬。因此，在掌握礼仪共同性的基础上，了解礼仪的差异性，是我们学习礼仪时不可忽视的重要方面。

（七）等级性

法律的一个重要功能是：“禁恶”，它在罪与非罪、守法与犯法之间划了一条明确的界限，无论何人只要越过这条线就必须受法律的惩罚。因此，法律面前必须做到“人人平等”。然而在“线内”还有广阔的生活空间，需要用礼仪等规范来调节。礼仪的主要作用是“倡善”，包括“敬、序”等含义，强调“尊者优先”、“长幼有别”，这说明人具有等级性。人们总是根据一定的级别享受相应的待遇，军队里的军衔、政府里的各级公务员、学术界的各种职称就体现人的等级。少将与上士、教授与助教就不能享受同样平等的礼遇。在社会交往中，也要有主客、长幼、上下的身份、地位和职责意识，不能反客为主、没大没小、上下混淆。在正式社交场合更不能不守规矩、随心所欲。

（八）可操作性

切实可行，实用有效，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”，“行之有礼”，不尚空谈。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可，而且反过来又进一步促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

（九）传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化，全盘沿用，而应当是有扬弃，有继承，更有发展。

（十）时代发展性

从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来