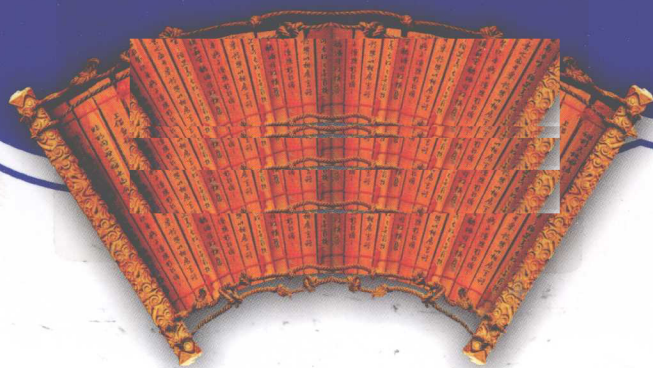


中国式成功学系列丛书

这是一本教你掌握礼仪规范 展现个人魅力的必读之书

# 实用 礼仪教程



施隆光 主编

SHIYONGLIYIJIAOCHENG

礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，它是一种人际交往的艺术、方式和方法，是企业文化建设的重要组成部分，也是一个人迈向成功的必备素养。本书旨在帮助读者通过系统学习礼仪知识，增添人格魅力，塑造完美形象，收获更大成功。



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

中国式成功学系列丛书

# 实用礼仪教程

施隆光 主 编  
刁树文 副主编

对外经济贸易大学出版社  
中国·北京

**图书在版编目 (CIP) 数据**

实用礼仪教程/施隆光主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2010

(中国式成功学系列丛书)

ISBN 978-7-81134-648-0

I. ①实… II. ①施… III. ①礼仪—教材 IV.  
①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 038533 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

## **实用礼仪教程**

施隆光 主编

责任编辑: 汪友年 王 煜 毛飞琴 张 洁

---

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

---

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×230mm 17 印张 341 千字

2010 年 3 月北京第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-81134-648-0

印数: 0 001-3 500 册 定价: 26.00 元



## 前言

---

礼仪，是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。身居礼仪之邦，应为礼仪之民。知书达礼，待人以礼，应当是每一个炎黄子孙的基本素养。

古人云：“礼仪者敬人也”。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。人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与外界的交往尺度，合理地处理好人与人的关系。由此可见，礼仪其实就是交往艺术，就是待人接物之道，就是以最恰当的方式来表达对他人的尊重。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在思想道德水平、文化知识素养和社会交际能力的外在表现；从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的文明程度、道德风尚的具体反映。大凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。

在社会活动中，礼仪是塑造形象和赢得尊重的重要手段，“知礼而后作”，可见“知礼”是交际的第一步。我们往往佩服成功人士优雅得体的风度，幽默而睿智的谈吐，自然而优越的品位，羡慕他们展现出的魅力，觉得某些气质似乎与生俱来，而实际上是他们先“知礼”，而后“内修”。

人们的礼仪是否周全，不仅显示其内在的素质和修养，而且直接影响到事业的成功。礼仪不仅仅是成功的手段，更是通向成功的桥梁。在交往与合作过程中，可以说是无“礼”寸步难行。试想：如果缺少了礼仪，这个世界将会怎样？……荀子曾讲过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”意思就是说一个不讲礼仪的人，一定很难在社会上立足；一件不合礼仪的事，一定很难办成；一个不重视礼仪的国家，一定政局不稳，不得安宁。他认为礼仪是人们言行的准则，是国家强盛的根本。

值得一提的是，礼仪源自我们的内心，当我们真心关心别人，在意他人的自尊与感受，发自内心且表现在外的待人处事方式，就是礼仪。礼仪不是给自己施加阻力，妨碍自己前进的包袱，而是提供推动力，并帮助我们成就辉煌的翅膀。

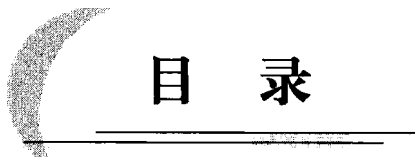
总而言之，礼仪的重要作用是不言而喻的。今天，人类社会是一个为以文明、和谐、发展为主流的信息社会，人与人之间的交往与合作日渐频繁、密切，人们的精神要求日益发展，人人都在寻求一种充满友爱、真诚、理解、互助的温馨和谐的生存环境，寻求充满文明与友善，真诚与安宁的空间。因此，在新时期发扬传统文化，加强礼仪教育显得尤为重要。

近年来，我们将礼仪教育纳入中国式成功学的课程体系之中，与时俱进，不断创新，将传统礼仪与时代发展相结合，逐渐探索出一套行之有效的教学与培训课程，深受学员和企业的好评。正是在不断教学和研究的基础上，我们形成了这本教材，希望读者通过阅读此书在礼仪知识增进和应用提升上有所裨益。本书不但可以作为高等院校在校学生的教材，而且也可应用于企业员工培训。

本书是由中国式成功学专家、北京大学客座教授施隆光博士担任主编，刁树文副教授担任副主编。在编写过程中，根据施隆光教授的思路和框架，第一章由张晓琳老师撰写；第二章由刘晓娟老师撰写；第三章由刁树文老师撰写；第四章由凌梓馨老师撰写；第五章由梁培军老师撰写。然后由刁树文副教授统稿，最后由施隆光教授亲自指导修改、审阅完成定稿。

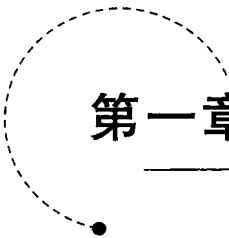
我们深知本书还有很多不足之处，在此，敬请读者朋友们批评赐教，与我们一起为使这本《实用礼仪教程》更完美更精致而继续努力！

《实用礼仪教程》编写组



# 目 录

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| <b>第一章 导论</b> .....   | (1)   |
| 第一节 礼仪解读 .....        | (2)   |
| 第二节 礼仪的意义 .....       | (22)  |
| <b>第二章 校园礼仪</b> ..... | (37)  |
| 第一节 校园礼仪概述 .....      | (38)  |
| 第二节 校园交往礼仪 .....      | (54)  |
| 第三节 校园场所礼仪 .....      | (68)  |
| <b>第三章 社交礼仪</b> ..... | (88)  |
| 第一节 社交礼仪概述 .....      | (88)  |
| 第二节 社交形象礼仪 .....      | (97)  |
| 第三节 社交联络礼仪 .....      | (126) |
| <b>第四章 商务礼仪</b> ..... | (146) |
| 第一节 商务礼仪概述 .....      | (147) |
| 第二节 商务会议礼仪 .....      | (156) |
| 第三节 商务往来礼仪 .....      | (179) |
| <b>第五章 职场礼仪</b> ..... | (204) |
| 第一节 求职礼仪 .....        | (204) |
| 第二节 职场形象礼仪 .....      | (227) |
| 第三节 职场工作礼仪 .....      | (245) |
| <b>参考文献</b> .....     | (263) |



# 第一章

---

## 导 论

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后，促使整个社会进化的过程，也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地，素有“礼仪之邦”的美誉。我们祖先数千年对文明的不懈追求，形成了丰富多彩的东方的礼仪文化。

对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。礼仪从内容上看，有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等；从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与作客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往等。礼仪从主要功能上看，一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化自身、美化生活；三是有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系；四是有助于净化社会风气。礼仪从自身的特征上看主要表现为共同性、规范性、差异性、时代性、功德性和延续性等。礼仪从共同理念和宗旨上看主要表现为礼仪的原则，它是我们在操作每一项礼仪规划时所应遵守的共同法则，也是衡量在不同场合、不同文化背景之下的言谈举止是否正确、得体的标准。

另外，从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内强素质外塑形象的具体展现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中的一种艺术，是人际交往约定俗成的示以尊重、友好的习惯做法，即人们进行交往的行为规范和准则。从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中相互沟通的技巧，是信息传播的渠道。

总而言之，礼仪是指人们在长期的社会交往中，在历史传统、习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响下而形成的为人们所认同和遵守的行为准则和规范的总和。它是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、

一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。所以，礼仪是人类精神文明的产物。

## 第一节 礼仪解读

我国是历史悠久的文明古国，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”，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起了广泛深远的影响。礼仪对于我们炎黄子孙来说，更多的时候体现出的是一个人的教养和品位。真正懂礼仪讲礼仪的人，绝不会只在某一个或者几个特定的场合才注重礼仪规范，这是因为那些感性的，又有些程式化的细节，早已在他们的心灵的历练中深入骨髓，浸入血液了。

古语云：“致福曰礼，成义曰仪。”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。古人讲“礼仪者敬人也”，实际上是一种待人接物的基本要求。礼仪的“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。

### 一、礼仪的内涵

#### （一）礼仪内涵研判

##### 1. 礼仪概念

汉字中的“礼”字，按许慎的《说文解字》注解：“礼，履也，所以事神致福也。”其最初的意思是敬神。随着人类文明的发展，“礼”逐渐被引申为表达对他人的尊重与敬爱之意。礼仪是表示礼节和仪式。而“礼仪”，中“礼”字就是表示“敬意、尊敬、崇敬之意”，多用于对他人的尊重；“仪”，是“礼”的形式，它包括礼节、仪式。“仪”是指仪容、仪表和举止，是体现出来的思想、道德和情操。“礼”和“仪”合在一起，就是以审美的方式表达崇敬之意。可见，礼仪就是以最恰当的方式来表达对他人的尊重。

按照现代的观点，从广义的角度讲，礼仪是人们在社会活动中的言行规范和待人接物的方式，是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，是礼貌、礼节、仪表、仪式、礼俗等的总称。从狭义的角度讲，礼仪指的是国家、政府机构或人民团体在一种正式活动和一定环境中采取的行为语言等规范，是指在较大或较隆重的正式场合，为表示敬重、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式，是社会交往中在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求，一般通过集体的规范仪式和程序行为来表示。

##### 2. 礼仪范畴

在日常生活中，我们经常提到的礼貌、礼节、仪式、礼俗都属于礼仪的范畴，但它

们又是在不同的场合,针对不同的对象的礼仪表现形式。因此,礼仪和礼貌、礼节、仪式、礼俗既相关联系又相互区别。

(1) 联系。其联系表现在:

① 礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。在阶级社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在现代社会中,由于人与人之间地位平等,其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节,等等。

当今世界是个多元化世界,不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

② 礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常的行为规范。

③ 仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在表现,它反映了人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

④ 仪式指行礼的具体过程或程序,它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视等等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是非礼。

⑤ 礼俗即民俗礼仪,它是指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史原因形成的,普及于社会和群体之中并根植于人们心中,在一定的环境经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落

都可能形成自己的风俗习惯。

(2) 区别。礼仪和礼节、礼貌、仪式、礼俗的区别具体表现在以下几个方面:

① 礼仪是一种行为规范,而礼节、礼貌、仪式、礼俗则是这种行为规范的具体表现形式。比如,在举行婚礼仪式时,夫妻互拜、互赠礼物,主婚人、证婚人讲话就属于礼仪的一种具体礼节。

② 礼仪具有相对的稳定性,而礼节、礼貌、仪式、礼俗则随着时代的变迁和人们思想道德观念的改变而有所变化。中国是一个礼仪大国,远在奴隶社会和封建社会时期就非常重视礼节、礼貌、仪式、礼俗,并把礼节、礼貌、仪式、礼俗作为约束人们的行为和安邦治国的一个重要手段。统治阶级要人们“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。随着社会的进步和人们思想观念的变化,有很多礼节、礼貌、仪式、礼俗已被逐步淘汰。但礼仪则变化较小而具有相对的稳定性。

③ 礼仪一般是在比较正规的场合下运用,而礼节、礼貌、仪式、礼俗则是人们日常交际也要运用的一些具体规则。很明显,礼仪是针对公关交际活动的整体而言的,礼节、礼貌、仪式、礼俗不仅在正规交际场合中常用,在非正规交际活动中也常用。例如,公关交际场合中常用的握手、问候就只是一种具体礼节。

### 3. 礼仪种类

有不少人认为礼仪很简单,只是见面问个好,离别道声再见而已。这是肤浅的看法,礼仪存在于人们日常生活中的方方面面,它无处不在。

(1) 从一般范畴上分,礼仪可以分为以下几方面:

① 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。个人礼仪主要包括言谈举止、仪表服饰等各方面的礼仪要求。

② 生活礼仪。包含见面交谈、介绍宴请、舞会宴会、馈赠送礼、探病、结婚祝寿礼仪、节庆殡葬礼仪等生活中的方方面面。

③ 家庭礼仪。礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用就是家庭礼仪,它大致包括家庭称谓、问候、祝贺、家宴及家庭应酬等等礼仪规范。

④ 学校礼仪。学校礼仪主要是指在学校生活中教师与学生、教育教学活动等方面的礼仪规范。如师生之间的礼仪;学生要遵守的礼仪;各种仪式活动的礼仪等。

⑤ 社交礼仪。社交礼仪更为繁杂,通常包括见面与介绍,拜访与接待,交谈与交往;宴请与馈赠;舞会与沙龙等方面的礼仪。

⑥ 公务礼仪。公务礼仪是具体工作产生的礼仪。通常包括如办公室、工作中、会议、公文、公务、迎送等礼仪。

⑦ 商务礼仪。商务礼仪主要是指商务活动中的礼仪。包括柜台待客、商业洽谈、推销、商业仪式、外事、文书、会议、谈判、迎送、公关礼仪等等。

(2) 从日常活动上分, 礼仪可分为以下几方面:

① 日常交际礼仪: 日常交际礼仪即非正式场合中的仪式和礼节, 主要包括: 称呼、迎候、介绍、致谢、致歉、告别、握手、拥抱等礼节。

② 公关场合交际礼仪: 公关场合中的交际礼仪是指正式公关交际活动中常用的礼仪, 即正式交际礼仪。它主要包括舞会礼仪、晚会礼仪、宴会礼仪和开业、剪彩等各种庆典礼仪。

③ 宴会礼仪: 设宴招待来宾, 是公关交际活动中常用的一种礼节。公关交际活动中常用的礼仪交际形式有宴会、招待会、茶会、工作进餐等。日常交往常有家宴、便宴等形式。

④ 晚会礼仪: 晚会礼仪是社交活动中诸如为庆祝节日或有重大意义的纪念日而举行娱乐性活动所运用的一种交际形式, 对于联络感情, 加深友谊, 扩大社交范围是很有益的。

⑤ 舞会礼仪: 舞会礼仪即在舞会活动中必须遵循的礼节, 也是社交活动的一种形式。它的形式活泼, 气氛融洽, 格调高雅, 宜于在节庆日、周末和生日、婚礼等喜庆礼仪中举行。

⑥ 开业、剪彩等庆典礼仪: 开业典礼是指企业或服务行业开张时举行的仪式。剪彩礼仪是指重大工程竣工或开业典礼, 以及其他庆典所动用的仪式。等等。

另外礼仪还可分为习俗礼仪、民族礼仪、宗教礼仪、涉外礼仪等等。

## (二) 礼仪历史沿革

### 1. 礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要的行为规范, 它不是随意凭空臆造的, 也不是可有可无的。了解礼仪的起源, 有利于认识礼仪的本质, 自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。对于礼仪的起源, 研究者们有各种不同的观点, 可大致归纳为以下几种。

有一种观点认为, 礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的: “履也, 所以示神致福也”。意思是实践约定的事情, 用来给神灵看, 以求得赐福。“礼”字是会意字, “示”指神, “乚”(发 jī 音) 指祭祀时盛祭品的器皿, 从中可以分析出, “礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的, 它是严格地按照一定的程序, 一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出: “礼之起, 起于祀神, 其后扩展而为人, 更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源, 以及礼仪的发展过程。

有一种观点认为, 礼仪起源于法庭的规定。在西方, “礼仪”一词源于法语的“Etiquette”, 原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序, 将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人, 作为遵守的规矩和行为准则。后来

“Etiquette”一词进入英文，演变为“礼仪”的含义，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

另外还有一种观点认为，礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪，不仅使人们的社会交往活动变得有序，有章可循，同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年《西方礼仪集萃》一书问世，开篇中这样写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得和易近人。”

从礼仪的起源可以看出，礼仪是在人们的社会活动中，为了维护一种稳定的秩序，为了保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天，礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

## 2. 礼仪历史沿革

礼仪的历史是漫长而久远的。它随着人类社会的产生而产生，随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，靠“天”吃饭，人们对许多自然现象无法解释，就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀，于是就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神（即“图腾”）为主要内容的“礼”。

随着原始社会的解体，人类进入奴隶社会，“礼”开始打上阶级的烙印，礼的涵义也有所变化。在周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。孔子认为：“为国以礼。”《礼记·经解》上说：“朝觐之礼，所以明臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明君臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”由此可见，周礼不仅内容已大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。

随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级，以解放全人类为己任，他们具有高尚的情操。为了处理其内部以及与其他劳动阶级的关系，完成共同的历史使命，更需要讲究文明礼貌，更需有自己的礼仪规范。

早在民主革命时期,中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律,八项注意”。其中的“说话要和气”,“买卖要公平”,“不许打人骂人”,“不许调戏妇女”,“不虐待俘虏”等等,都是适应当时斗争需要的纪律,也可视为公德、礼仪的组成部分。当时在各解放区均形成了一种新型的人际关系和新的道德风尚。人心的向背,决定了共产党领导的新民主主义革命的胜利。当时的社会公德和风尚,实质上具有社会主义公德与礼仪规范雏形的性质,我们今天别具一格的、世人景仰赞扬的社会主义新风尚,正是在此“雏形”的基础上壮大和发展起来的。

新中国成立以后,随着社会制度的彻底变革,公有制经济逐步取代私有制经济成为主导的经济基础,人与人的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部合作代替了对抗,互助、互利代替了尔虞我诈,建立起真正平等的、亲密的同志关系,由此而建立起的礼宾规范,为世人所称赞,人们至今仍对20世纪50年代好的社会风尚留有深刻的印象。在人际和社会交往的过程中,真正做到只有分工不同,没有高低贵贱之分,诚挚相处,互谅互让;舍己救人,助人为乐蔚然成风,不少地方真正形成道不拾遗、夜不闭户;敬老、爱幼、尊贤的优良礼貌传统,得到充分的弘扬。不少外国友人对此惊叹不已。

改革开放以来,人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考,不仅继承了传统礼仪文化,还汲取了西方文明的优秀成果,使东西方文化和东西方礼仪有机地交融和发展。

### (三) 礼仪传统解读

#### 1. 尊老敬贤的传统

我国自原始社会到封建社会,人际的政治伦理关系均以氏族、家庭的血缘关系为纽带,故此在家庭里面尊从祖上,在社会上尊敬长辈。尊老是中国传统文化中的一大特色。古代的敬老,并不是只停留在思想观念和说教上,也并不仅止于普通百姓的生活之中。从君主、士族到整个官绅阶层,都在身体力行,并且形成一套敬老的规矩和养老的礼制。《礼记》记载:“古之道,五十不为甸徒,颁禽隆诸长者。”就是说,五十岁以上的老人不必亲往打猎,但在分配猎物时要得到优厚的一份。一些古籍,对于同长者说话时的声量,也作了明确的要求。如《养蒙便读》说:“侍于亲长,声容易肃,勿因琐事,大声呼叱。”《弟子规》又说:“低不闻,却非宜。”总之,上至君王贵族,下达庶人百姓,都要遵循一定的规矩,用各种方式表达对老者、长者的孝敬之意。孟子说:“养老尊贤,俊杰在位,则有庆”。“庆”就是赏赐。古代这种传统礼仪,对于形成温情脉脉的人际关系,以及有序和谐的伦理关系,不管过去和现代,都起着重要作用。任何形态的社会,都需要尊敬老人。不仅因为老人阅历深,见闻广,经验多,劳动时间长,对社会贡献大,理应受到尊敬;同时,他们在体力和精神上较差,需要青年人的体贴、照顾和帮助。作为一个有礼貌的现代青年,对长者和老人,应该做到:路遇主动谦让,

乘车主动让座，在商店、戏院等公共场所，应尽量考虑到为老人创造方便条件。

由于中国古代社会推崇礼治和仁政，敬贤已成为一种历史的要求。关于敬贤，三国时候有个典故，叫“三顾茅庐”。说的是刘备仰慕诸葛亮的才能，要请他帮助自己打天下，便不厌其烦地亲自到诸葛亮居住的草房请他出山。一而再，再而三，诸葛亮才答应。从此，诸葛亮的雄才大略得以充分发挥，为刘备的事业“鞠躬尽瘁，死而后已”。纵观中国古代历史，历来有作为的君主，大多非常重视尊贤用贤，视之为国家安危的决定因素。平时不敬贤，到了紧急关头，贤才就不会为国分忧。不是贤才不为国家着想，而是国家缓贤忘士，如此“而能经其国存者，未曾有也”。今天我们提倡发扬古代“敬贤之礼”，就是要尊重知识，尊重人才。当今社会，各种竞争越来越激烈。种种竞争，归根到底是人才的竞争。大至国家民族，小到公司企业，要在激烈的竞争中保持优势地位，都必须拥有强大的人才队伍。只有从思想观念到具体行动上尊重、爱护人才，使全社会形成一个尊重知识、尊重人才的良好环境，形成足够强大的人才队伍，才能立于不败之地。

## 2. 礼貌待人的传统

任何一个文明社会，任何一个文明民族，人们总是十分注重文明礼貌。因为礼貌是人类社会据以促进人际交往友好和谐的道德规范之一，是构建起与他人和睦相处的桥梁。它标志着一个社会的文明程度，反映一个民族的精神面貌。中华民族历来就非常重视遵循礼规，礼貌待人。其中许多耐人寻味的经验之谈，无论过去和现在，都给人以启迪。具体说来，主要有以下两点：

第一，与人为善。与人相处，为善当先。而这个“善”，应是出自内心的诚意，是诚于中而形于外，而不是巧言令色和徒具形式的繁文缛节。《礼记》说：“夫礼者，自卑而尊人。”如果表面上恭敬热情，而内心虚伪，或是仅仅内心尊敬，而毫无表情，都是不够的。应该表里一致，才能从根本上消除人与人之间的隔阂、摩擦，进而互敬互爱，友好相处。尊重他人，就要平等待人，不分贵贱等级，一视同仁。如果只对上层人士献其礼敬，以财势取人，以利益交人，其实是小人所为。《论语·子罕》载：孔子看见穿丧服、戴礼帽穿礼服的人和盲人。相见时，即使这些人年轻，孔子必定站起来。行过别人面前时，一定快步走过，以示敬意。古人敬人的方法，也有值得借鉴的地方。首先要尊重他人的意愿，体谅别人的需要和禁忌，不能强人所难。不苛求别人做不能做的事，不强求别人接受不喜欢的东西。古人说：“不责人所不及，不强人所不能，不苦人所不好。”“己所不欲，勿施于人”，就是这个意思。在与人交往中，幽默与善意的玩笑往往给人带来轻松愉快，但决不可戏弄取乐。如果拿别人姓名为笑料，或给人起不雅的绰号，都是十分不敬的。南北朝时颜之推就曾对此种不敬气愤而言：“今世愚人，遂以相戏。或相指名为豚彘者，有识旁观，犹欲掩耳，况当之者乎。”

第二，礼尚往来。礼尚往来，是礼貌待人的一条重要准则。就是说，接受别人的好意，必须报以同样的礼敬。这样，人际交往才能平等友好地在一种良性循环中持续下去。因此，《礼记》说：“礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”对于受恩者来说，应该滴水之恩，涌泉相报。在古人眼中，没有比忘恩负义更伤仁德。孔子说：“以德报德，则民有所劝”；“以怨报德，则刑戮之民也”。可见，“以德报德”，有恩必报，是待人接物的基本道德修养。当然，往来之礼，也该适度。送礼的本意，在于表达敬意。《庄子·山木》篇说：“君子之交淡若水，小人之交甘若醴；君子淡以亲，小人甘以绝。彼无故以合者，则无故以离。”

### 3. 容仪有整的传统

一个人的仪表、仪态，是其修养、文明程度的表现。古人认为，举止庄重，进退有礼，执事谨敬，文质彬彬，不仅能够保持个人的尊严，还有助于进德修业。古代思想家曾经拿禽兽的皮毛与人的仪表仪态相比较，禽兽没有了皮毛，就不能为禽兽；人失去仪礼，也就是不成为人了。古人对仪表的要求，不免过于繁琐。其中最重要的，有如下三个方面。

第一，衣着容貌。《弟子规》要求：“冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切。”这些规范，对现代人来说，仍是必要的。帽正纽结，鞋袜紧切，是仪表的基本要求。如果一个人衣冠不整，鞋袜不正，往往会使人产生反感，有谁会亲近这样的人呢。当然，衣着打扮，必须适合自己的职业、年龄、生理特征、所处的环境和交往对象的生活习俗，进行得体大方的选择。浓妆艳抹，矫揉造作，只会适得其反。

第二，行为举止。孔子说：“君子不重则不威，学则不固。”这是因为，只有庄重才有威严。否则，即使学习了，也不能巩固。具体说来，要求做到“站如松，坐如钟，行如风，卧如弓”。在公众场合举止不可轻浮，不可亵，应该庄重、谨慎而又从容，做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，处处合乎礼仪规范。

第三，言语辞令。语言是人们思想、情操和文化修养的一面镜子。古人所谓“修辞立其诚，所以居业也”。将诚恳的修饰言辞看成是立业的根基，有一定的道理。并且要“言必信，行必果”。巧言令色的人，是不可能取信于人的。其次是慎言。古人说，上天生人，于舌头上下两排牙齿紧密围裹，又在外面包一层厚厚的嘴唇，就是要人们说话一定要谨慎。当然古人并不是要求人们少言语，而是说话要视具体情况，当说则说，当默则默。孔子说：“可与言而不与之言，失人；不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”说的就是这个道理。

但虽说时代不同了，我国传统礼仪的精华是值得今人借鉴的。外在形象是一种无声的语言，它反映出一个人的道德修养，也向人们传递着一个人对整个生活的内心态度。一个人具有优雅的仪表，无论他走到哪里，都会给那里带来文明的春风，得到人们的尊

敬。一般说来,社会上讲文明礼貌的人越多,这个社会便越和谐、安定。如果我们每一个人都教养有素,礼貌待人,处事有节,我们的生活就会更多一些愉悦,而国家、社会更多一些有序与文明。从这一点讲,礼仪对社会起着政治、法律所起不到的作用。

## 二、中外礼仪文化比较

### (一) 西方礼仪文化演变

#### 1. 古希腊罗马的礼仪

古希腊是西方文明的发源地。古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如,毕达哥拉斯率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点;苏格拉底认为,哲学的任务不在于谈天说地,而是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;亚里士多德指出,德行就是公正,他在《政治学》里说:“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。”

公元前146年,古罗马开始统治西欧。此间,教育理论家昆体良撰写的《雄辩术原理》一书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。在孩子幼儿期要选择品质优秀、“言行合礼”的人来充当保姆,到了一定的年龄后就应该送到学校学习,以提高他们的交际能力。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。

#### 2. 中世纪时期的礼仪

公元476年,古罗马帝国灭亡,欧洲开始封建化过程,12世纪至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,将封建主与附庸联系在一起。此间制定了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如,写成于12世纪的冰岛诗集《埃达》,就详尽地叙述了当时用餐的规矩,嘉宾贵客居上座,举杯祝酒有讲究……宫廷是一个要求廷臣按礼仪规范自觉行为的地方。贵族青年被送到宫廷里去担任少年侍从,以后继续留在那里当侍从或骑士,他们不仅要学习一些音乐、诗歌的基本知识和军事技能,还要学习文雅的举止。

#### 3. 近现代时期的礼仪

14世纪至16世纪,欧洲进入文艺复兴时代。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书一样’。”(《培根论说文

集·论礼节与仪容》)

17、18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代,资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。这一时期有大量礼仪著作问世。例如,英国资产阶级教育思想家约翰·洛克撰写的《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;德国学者缅南杰斯的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪,兼论女士如何对男士保持雍容态度》,对具体交际场合的礼仪作了详尽的阐述;英国政治家切斯特菲尔德勋爵在其名著《教子书》中指出:“世间最低微、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,要非常谦虚、温和,否则,他们会以为你骄傲,而憎恨你。”这说明了人际交往中对礼仪要求的普遍性。

进入现代,随着具有现代文明特色的交际礼仪广泛地渗透到社会生活的方方面面,西方现代学者编撰、出版了不少礼仪书籍,其中比较著名的有:法国学者让·赛尔编撰的《西方礼节与习俗》;英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编撰的《现代西方礼仪》;德国作家卡尔·波斯特编撰的《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》,等等。

## (二) 现代西方礼仪文化内容

### 1. 介绍与交谈礼仪

在国际交往场合,如想结识朋友,一般应有第三者介绍。如当时不具备这种条件而你又确实想结交某人,你可走到他面前作自我介绍,但介绍完后不可先伸手,也不可问对方的名字。对方若不作自我介绍,你可道声谢离开,这在西方并不算失礼。

介绍两人认识时,要先把男士介绍给女士,先把年轻的介绍给年老的,先把职位低的介绍给职位高的。

同性之间,介绍完毕后年长者或职位高者应先伸手相握。晚辈或职位低的可以说“很高兴认识你”。不必要说“久仰”或“希望以后常联系”之类的话。有些国家会将常联系理解为有事要相求与他。

在介绍自己或他人时,要注意称谓。西方人姓名排列正好跟我们相反,前面是名,后面是姓氏。

在国际交往中,一般对男士称“Mr.”,对女士则视其结婚与否进行称呼,未婚的称“Miss”,已婚的则应称“Mrs”。

对那些在社会上较有地位的人,如法官、教授、医生、政府高级官员如参议员、军官如将军、上尉和宗教人士如主教等,可将其姓名连同职业一起称呼,也可只称呼其职业名称,相比之下,美国人在人与人之间的交往上就比较随便。通常只招呼一声,哪怕是第一次见面也不一定握手,还可直呼对方的名字表示亲热。