

礼仪礼节

办公室全书

吉林文史出版社

办公室全书

礼仪礼节

史向阳
刘双梅
编著

吉林文史出版社

礼 仪 礼 节

第一章 礼仪概述	(1)
一、礼仪的含义	(2)
二、礼仪的内容	(3)
三、礼仪的归属	(5)
四、礼仪的扬弃	(7)
第二章 政务办公礼仪	(11)
一、修饰礼仪	(11)
二、公务礼仪	(64)
三、接待礼仪	(169)
四、社交礼仪	(213)
第三章 商务办公礼仪	(261)
一、装束礼仪规范	(261)
二、行业礼仪规范	(324)
三、仪式礼仪规范	(345)

第一章 礼仪概述

当前,随着我国社会主义物质文明建设的迅速发展,社会主义精神文明的建设也有了长足的进步。两个文明建设并重,必将极大地推进我国的社会主义现代化事业。

在社会主义精神文明的建设之中,讲文明、树新风是群众性社会主义精神文明建设的一个重要方面。目前,它已普遍受到社会各界的重视、支持和参与。而在这两项内容之中,学习礼仪、应用礼仪,是顺应民心、合乎民意的一大重点。

与此同时,社会主义市场经济的建设,极大地促进了人际交往。用现代人的眼光来看,人与人之间的交际应酬,不仅是一种出自本能的需要,而且也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。因为从某种意义上来说,交际实质上就是一种信息交流,而信息乃是现代社会中最为宝贵的资源。由此可见,具有较强的交际能力,是现代人立足于社会并求得发展的重要条件。其重要意义,绝对不在掌握外语、电脑、驾驶等热门的专业技术之下。在此背景之下,作为交际艺术的礼仪自然备受人们的青睐。学习礼仪、应用礼仪,已经成为大势所趋,人心所向。

在当前条件之下,学习礼仪、应用礼仪,必须首先从思想上、理论上解决下述八个方面的重要问题。惟有如此,才能更好地、更自觉地、更准确地、更全面地掌握仪礼,遵守礼仪。

一、礼仪的含义

要真正了解礼仪,有必要先来明确礼仪的基本含义。

在一般人的表述之中,与“礼”相关的词最常见的有三个,即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下,它们是被视为一体,混合使用的。其实,从内涵上来看,三者不可简单地混为一谈。它们之间,既有区别,又有联系。

礼貌,一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节,通常是指人们在交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

礼仪,则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往之中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法,而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。不过从本质上讲,三者所表现的都是对人尊敬、待人友好。

有鉴于此,为了更完整、更准确地理解“礼”,采用礼仪这一概念来对此加以表述,是最为可行的。

站在不同的角度上,往往还可以对礼仪这一概念做出种种殊途同归的解释。

从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和

素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养,素质体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪可以被界定为为人处世的行为规范,或曰标准做法、行为准则。

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,也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度来看,礼仪既可以说是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪可以说是一种形式美。它是人的心灵美的必然的外化。

了解上述各种对礼仪的诠释,可以进一步地加深对礼仪的理解,并且更为准确地对礼仪进行把握。

二、礼仪的内容

从内容上讲,礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境等四项基本要素所构成的。

礼仪的主体,指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人。当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常则是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。

礼仪的客体,又叫礼仪的对象,它指的是礼仪活动的指向者和

承受者。从外延上讲,它可以是人,也可物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是有形的,也可以是无形的。没有礼仪客体,礼仪就失去了对象,就不成其为礼仪。礼仪的客体与礼仪的主体二者之间既对立,又依存,而且在一定条件下相互转化。

礼仪的媒体,指的是礼仪活动所依托的一定的媒介。进而言之,它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。礼仪的媒体,具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事件礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

礼仪的环境,指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体说来,它可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其所决定,而且具体礼仪的实施方法也由其所决定。

进而言之,由上述四项基本要素所构成的礼仪,依据其适用对象、适用范围的不同,大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。

政务礼仪,亦称国家公务员礼仪。它所指的是国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

商务礼仪,它所指的是主要是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士,在经济往来中所应当遵守的礼仪。

服务礼仪,它所指的是各类服务行业的从业人员,在自己的工作岗位上所应当遵守的礼仪。

社交礼仪,亦称交际礼仪。它所指的是社会各界人士,在一般性的交际应酬之中所应当遵守的礼仪。

涉外礼仪,亦称国家礼仪。它所指的是人们在国家交往中,在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。

在上述礼仪的五个主要分支中,政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等等,主要是按照行业划分的,并且是人们在工作岗位上所应遵守的,故可称之为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、涉外礼仪的划分,则主要以交往范围为依据,所以二者均可以交往礼仪相称。

上述几个方面,涉及人类交际活动的各个主要方面。因此,礼仪主要以这些方面构成自己的基本内容。

三、礼仪的归属

随着理论研究的发展和社会实践的检验,礼仪已经逐渐成为一门新兴的人文科学。作为社会科学的一个重要分支,礼仪主要以礼仪活动、礼仪规范、礼仪规律作为自己的研究对象。

总的说来,礼仪是一门人文应用学科。具体而言,礼仪的学科特点是:首先,它是一门应用性学科。礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说,它实际上就是有关交际艺术的科学。

其次,它是一门实践性学科。与纯粹的理论演绎、概念探讨、逻辑抽象显然不同,礼仪来源于社会实践,并且直接服务于社会实践。它拒绝夸夸其谈,注重一切从实际出发,坚持实事求是。

再次,它是一门普及性学科。在现实生活中,每个人都必须参加交际活动,每个人都希望自己的交际活动取得成功,而礼仪正是一门可将交际活动导向成功的科学。由此可见,礼仪应当是一门人人必修的普及性学科。而随着整个社会文明程度的提高,它也将进一步得到广泛普及。

最后,它是一门综合性学科。不容置疑的是,礼仪是一门专门研究人的交际行为规范的科学。这是它有别于其他学科的标志。但在另一方面,它又广泛吸收了其他许多学科的成果,用以充实、完善自身。在这个意义上,又可将它视为一门综合性学科。

作为一门综合性学科,礼仪与多门学科关系密切,其中尤其与民俗学、传播学、美学、伦理学、心理学、社会学、公共关系学的相互关系更为密切。

礼仪与民俗学。民俗学所研究的是流传于民间的文化民俗事象。礼仪与民俗的关系是:“礼出于俗”,礼化为俗。二者相互联系,相互影响,相互转化。正因为如此,礼仪有时又被称为礼俗。研究民俗学,将有助于进一步解释礼仪。学习礼仪,又将使人深入地理解民俗。

礼仪与传播学。传播学所研究的是信息传播的规律,运用传播学的观点来看待交际活动,它实际上是一种人际传播。礼仪与传播的关系是:礼仪活动通常与传播有关,传播学则是礼仪规范的一个重要的理论基础。交际即信息传播,传播制约着交际,二者密不可分,互相依存。

礼仪与美学。美学所研究的是美的一般规律,社会美是其研究的一个重要方面,而社会美又往往表现于人的交际活动之中。礼仪与美学的关系是:“有礼则雅”,符合礼仪的做法必然是美的,而美又是衡量礼仪是否完善的一大标尺。从某种意义上说,礼仪实际上是交际活动的一种形式美。

礼仪与伦理学。伦理学所研究的是道德问题,它是一门纯理论的学科。礼仪则是对伦理学研究成果的具体运用,它反映着社会的道德关系,体现着社会的道德标准。礼仪与伦理学的关系是:伦理学是礼仪的基础,而礼仪则是对伦理学所提出的道德要求的具体表现形式。在人际交往中,讲道德就必须讲礼仪,而讲礼仪又反过来有助于讲道德。

礼仪与心理学。心理学所研究的是人的心理活动及其一般规

律。礼仪与心理学的关系是：心理学是礼仪的活动的一个基础。人是交际活动的主角，只有掌握人的心理活动，才能更好地理解人、尊重人，才能更好地运用礼仪。洞察人心，尊重人格，是二者共同的主旨。

礼仪与社会学。社会学所研究的是社会生活和社会行为。礼仪与社会学的关系是：交际活动是社会学的重要研究对象之一，而研究社会生活、社会行为的社会学所提供的一系列成果，则又必然有助于礼仪所关注的交际活动的成功。

礼仪与公共关系学。公共关系学研究的是组织所面对的公众关系。礼仪与公共关系学的关系是：公共关系是交际活动中的每一位成功者所必须妥善处理的，而礼仪则又是处理公共关系的一种重要的技术手段，礼仪与公共关系往往密不可分。

四、礼仪的扬弃

礼仪的科学体系，主要是在现代形成，并得以逐步完善的。但是，这并不等于说它是无本之木，无源之水。没有对我国古代传统礼仪的继承和扬弃，实际上就不可能有我国的现代礼仪。在正确地传承我国古代传统礼仪的同时，还必须向国际礼仪进行学习，取人之长，补我之短。

我国自古就是一个闻名世界的礼仪之邦。早在三千多年前的西周时期，我国的古代礼仪就已基本成型。到了春秋时期，更是由孔子集其大成，并发扬光大。此后，由孔子所构造的礼仪体系一直影响中国社会长达两千多年。

在中国古代，礼仪的含义十分广泛。一般而言，它至少有以下四种解释。

第一,它是一种包括政治、经济、文化、军事制度在内的典章制度。因此,被视为“国之基”,“君之大柄”。左丘明就明确地提出“礼以体政”的主张,孔子则明言:“礼者何,即事之治也”。

第二,它是一种做人的道德规范。孔子曾说:“礼者,人道之极也”,对人必须“约之以礼”。荀子则指出:“礼者,节之准也”。他们都强调了礼仪在道德生活中的重要作用。

第三,它是个人及社会必须遵守的行为准则。孔子曾提出“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。在这里,他就将礼仪作为了一种做人的行为规范。著名的礼仪典籍《周礼》则强调“礼,不逾节,不侵侮,不好狎”,其含义也是以礼仪来调节人际交往。

第四,它是各种正式的仪式。管仲说:“礼仪者,尊卑之仪表也”,“方物之程式也”,“故动有仪则令行”。由此可见,他所说的礼仪,主要就是指仪式。

综上所述,我国古代礼仪的主旨,是明确地规定并严格地维护封建等级制度,强调并坚持人的等级差异的。对于这一点,荀子早就讲得很明白:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重,皆有称也。”

如此看来,我国古代礼仪具有明显的两重性。一方面,它提出了礼仪的一些基本原则,制定了人际交往的行为规范,并且强调“礼之用,和为贵”,这些都是可以为现代礼仪所借鉴的。另一方面,它不尊重人,而重在维护封建统治制度。这些糟粕,自然必须为现代礼仪所否定。

从总体上讲,现代礼仪与我国古代礼仪主要存在三点差异:其一,二者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,现代礼仪虽承认身份差异,但更强调人格平等、社会平等,并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。

其二,二者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的,而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

其三,二者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”,因而与平民百姓无关,而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

应当说:与古代礼仪相比,现代礼仪更为关心的是人际交往的成功,因此其核心内容就是人际交往的行为规范,而不是像古代礼仪那样包罗万象。

在继承我国古代礼仪的精华的同时,现代礼仪也十分注意汲取外国礼仪,特别是注意吸收目前通行的当代国际礼仪的一切长处,为我所用。

当代国际礼仪主要具有如下三条特点,它们与我国礼仪,尤其是我国古代传统礼仪具有显著的区别。

第一,国际礼仪强调个人至上。它强调个人为本,个性自由,反对损害个人尊严,要求尊重个人隐私,维护人格自尊。这一点,贯彻在它的各个环节之中。

第二,国际礼仪强调女士优先。它强调,在一切交际场合,不仅要讲究男女平等,反对性别歧视,更要讲究尊重妇女、关心妇女、体谅妇女、帮助妇女、保护妇女,这就是所谓女士优先。妇女是人类的母亲,不尊重妇女,就等于没有教养,不守礼仪。

第三,国际礼仪强调交际务实。它认为,在交际活动中,既要讲究礼仪,又要实事求是,反对虚假、造作,不提倡过份地客套,不认同过度的自谦、自贬,尤其是反对自轻、自贱。它还主张,在人际交往中,要使礼仪成为“一座桥”,而不可使之变成“一堵墙”。

与我国的现代礼仪相比,国际礼仪最大的不同,是其主要起源于西方,受西方文化影响较深。由于国情、习俗方面的差异,许多中国人对国际礼仪还缺乏深入了解,或者存在着一定的隔阂。

我国的现代礼仪对于国际礼仪中适合我国国情、切实可行的原则,是有不少借鉴的。离开了这一条,就不可能有它在今日

的发展。另一方面,对国际礼仪也没有必要全盘照抄照搬进来。只有在国际交往中,才有必要以国际礼仪约束自身。

江泽民同志曾经要求我们:“弘扬中国古代优良道德传统和革命道德传统,吸取人类一切优秀道德成就,努力创建人类先进的精神文明。”在探讨现代礼仪的扬弃问题时,也应该采取这一正确的态度。惟有如此,才能真正使现代礼仪不但有所继承,而且还会有所发展。

第二章 政务办公礼仪

一、修饰礼仪

当前,在我国全面推行国家公务员制度的进程之中,一项极为迫切的重要任务,就是要真正地做到:不断提高全体国家公务员的整体素质,不断改善各级国家行政机关的公众形象。简而言之,就是要使广大国家公务员自觉地做到内强素质,外塑形象。惟其如此,才能维护国家行政机关与国家公务员的声誉,取信于民,让人民满意和放心。

从根本上说,要求广大国家公务员内强素质、外塑形象,是相辅相成,并不矛盾的。所谓内强素质,就是要求国家公务员不断地提高自身的修养。所谓外塑形象,则是要求国家公各员努力使社会公众和社会舆论给予自己以良好的评价。没有内强素质,就难以使外塑形象取得成功。也就是说,外塑的成功形象,其实是内在的良好素质的客观写照。因此,有人才说,国家行政机关的形象,主要是国家公务员的形象。而每一名国家公务员的具体形象,则又客观地反映着其自身的教养与素质。

修饰礼仪,在此主要是指有关国家公务员塑造、维护个人形象的礼仪规范。国家公务员的形象,一般是指社会公众和社会舆论对于国家公务员的总的印象、总的看法和总的评价。具体而言,每一名国家公务员的个人形象,都来自于能够体现其自身教养与素质的着装、妆饰、仪表、举止、交谈等各个具体环节,所留给社会公

众和社会舆论的印象、看法及有关评价。由此可见,修饰礼仪的主要内容,就是对国家公务员在执行公务时的着装、妆饰、仪表、举止、交谈诸环节所做的规范和要求。

就总体而言,修饰礼仪的基本要求,是要使国家公务员表里如一,言行一致,符合社会角色对自己所提出的规范,塑造出自己的完美形象,并借以展现个人的良好素质,同时维护、改善国家行政机关的形象。

就具体而言,修饰礼仪则要求国家公务员平时要注重个人形象,维护个人形象,并且要在自己的着装、妆饰、仪表、举止、交谈等具体的细节上处处注意,好自为之,使之与自己的身份相符。

根据修饰礼仪的规范,国家公务员的理想形象,应当端庄、朴实、干练、整洁。要真正做到如此,不仅要在平日自觉地勤加修饰,更为重要的,是要使自己在修饰、维护个人形象时,必须得体而规范,而绝对不可以肆意妄为。以下,就分别介绍一下对国家公务员在着装、妆饰、仪表、举止、交谈等方面的规范化要求。

1. 着装礼仪

在人际交往中,人们的着装在一定程度上反映着一个人的个性、爱好、职业、文化素养和审美品位,同时它还体现着民族的习俗和社会的风尚。正是在这一意义上,人们的着装一直被视做传递着装者的思想、情感的“非语言信息”。用世界知名的服装心理学家高莱的话来讲:“着装是自我的镜子。”用大文豪莎士比亚的话来说则是:“一个人的衣着就是其自身修养的最形象的说明。”

从现状来看,除公安、司法、工商、税务等少数部门之外,我国的绝大多数的国家公务员尚没有统一制式的办公制服。对于国家公务员在日常工作中的着装,全国也还没有形成整齐划一的统一规定。但是,这绝不意味着对于我国国家公务员的着装可以听其

自便,完全地放任自流。

考虑到着装反映一个人的形象,是其思想与情感的无言的表白;同时也考虑到作为国家公务员,着装还应当体现出我国国家行政机关的威信与尊严,因此每一位国家公务员都必须学习、掌握一定的着装礼仪常识,而绝对不能听信“穿衣戴帽,各有所好”之说,在着装方面让自己混同为一名无牵无挂的普通老百姓。

国家公务员在学习、掌握着装礼仪时,最为关键的,是要将着装问题提高到维护个人形象、维护国家行政机关形象与维护国家形象的高度上,来认真地加深自己的认识。

具体而言,要学习、掌握着装礼仪,主要是要使自己的着装应时、应景、应事、应己、应制。这就是着装礼仪的“五应原则”。

(1) 应时

国家公务员的着装必须应时,所谓应时,不是说的要追逐时髦,在着装上永远不落后于潮流与时尚,而是说国家公务员着装务必要与穿着的具体时间相吻合,国家公务员在不同的时间里应当穿着不同的服装,切不可不分四季、不分早晚或是脱离时代地“乱穿衣”。

着装的应时原则,通常有着相互关联的三重意思。

① 与时代变化同步。是要求国家公务员的着装不应与时代背离。服装的变化,一向都是同时代的进步相一致的。在不同的时代里,服装的总体风格是有所不同的。我国秦汉时期的峨冠博带,满清时期的长袍马褂与顶戴花翎,尽管也都是那一时期国家官员的官服,但是伴随着时代的发展,它们都已经成了历史文物,“无可奈何花落去”了。在今天的现实生活里,实难寻觅其踪影。

从服装本身的发展规律来讲,虽则不时泛起几朵复古或超前的浪花,但其主旋律却一直是与时代的进步亦步亦趋,大体上保持一致的。

从着装风格上来说,国家公务员的着装一般应当相对保守,朴素大方。这主要是为了使国家公务员的形象,在社会公众的心目中,能够显得稳当可靠、令人信服。因为任何人都难以相信一位着装绝对超前,甚至有些怪异或是华而不实的国家公务员可以堪当重任。

当然,要求国家公务员的着装相对保守,并非走另一个极端。国家公务员的着装应当与时代进步保持一定程度的一致,切不可使之过分地落伍,否则就有因循守旧、冥顽不化之嫌。

② 与四季变化同步。是要求国家公务员的着装不应与一年四季的变化相去甚远。着装的最重要的功能之一,就是为了消暑御寒。着装应当随着一年四季的变化而更替变换,使之冬暖、夏凉、春秋适宜。这是人人皆有的常识,在这一方面,国家公务员自然应当使自己的做法合乎常理,而不宜过分地打破常规,标新立异。

在当今的社会上,随着改革与开放的深入,人们着装的观念发生了很大的变化。一般而言,人们都已把着装看成个人的私事。对于任何奇装异服,大多数人都能够宽容地对待,以尊重着装者个人的选择。但是,国家公务员在公务活动中是不可以着奇装异服去“出奇制胜”的。

③ 与早、中、晚变化同步。是要求国家公务员的着装不应不顾及每天早、中、晚的时间变化。每天早起散步或进行运动时,可以穿着活动方便的运动服。中午在家里或宿舍里用餐的时候,可以脱去正装,或是穿上休闲服,好好放松放松。在晚上欣赏电视节目或是准备休息时,则可换上睡衣或睡裙,以求舒适、惬意。

可是上班时,着装却不应这样随便,自由自在。不管是上午上班,还是下午上班,都必须穿着与“此时此刻”相协调的服装,方能体现出敬业精神。要是在上班时穿着休闲服和拖鞋,可能比穿制