



中等职业教育规划教材
ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU GUIHUA JIAOCAI

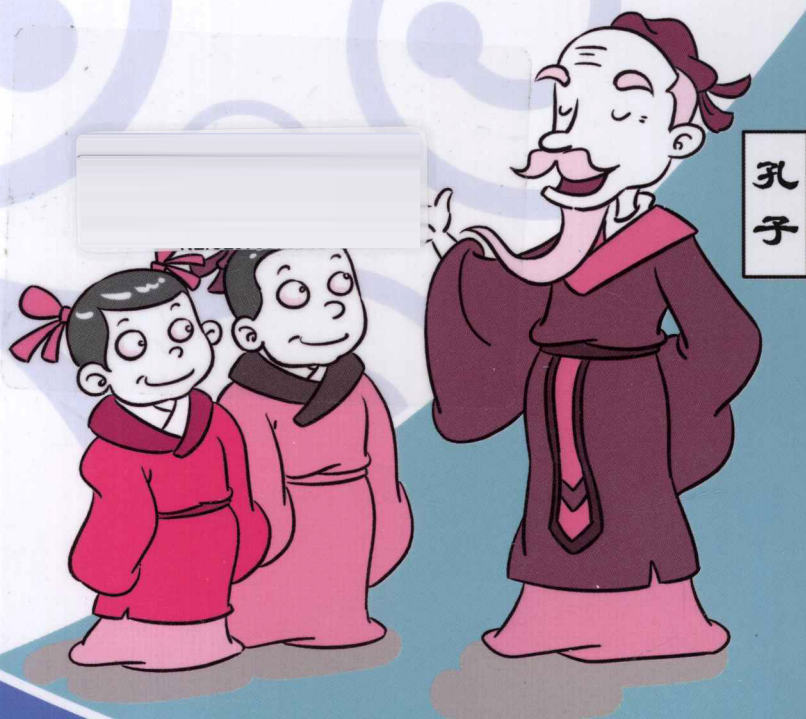
江彩 路小静 徐红梅 ◎ 主编

汪秀萍 白海燕 黄艳芳 刘银娣 安万林 ◎ 副主编



礼仪规范 教程

第2版



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



中等职业教育规划教材
ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU GUIHUA JIAOCAI

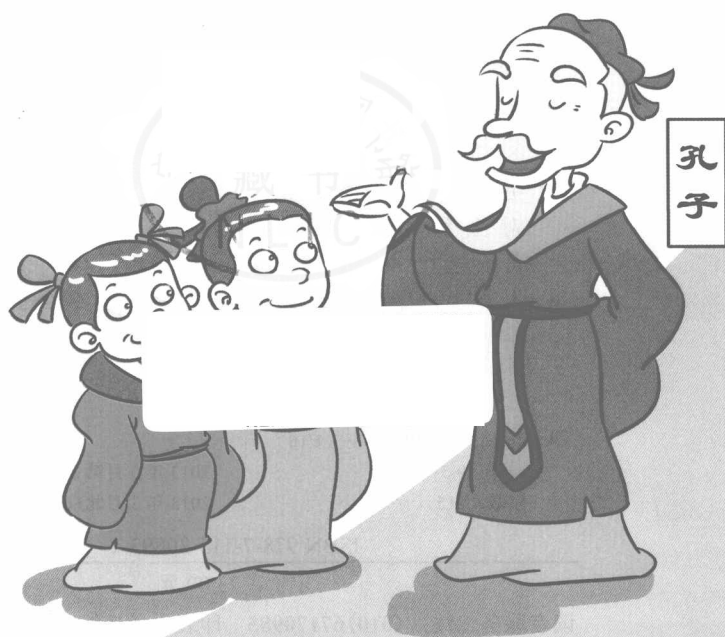
江彩 路小静 徐红梅 ◎ 主编

汪秀萍 白海燕 黄艳芳 刘银娣 安万林 ◎ 副主编



礼仪规范 教程

第2版



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

礼仪规范教程 / 江彩, 路小静, 徐红梅主编. -- 2
版. -- 北京: 人民邮电出版社, 2013.3
中等职业教育规划教材
ISBN 978-7-115-30893-1

I. ①礼… II. ①江… ②路… ③徐… III. ①礼仪—
中等专业学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第025059号

内 容 提 要

礼仪是社会规范和道德规范的组成部分,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。本书充分综合了现代礼貌礼仪涉及的各个方面,内容包括概述篇、个人礼仪篇、社交礼仪篇、职场礼仪篇、社会生活礼仪篇和涉外礼仪篇。本书内容精练,突出实用性、操作性与通俗性,并力求与国际惯例接轨。

本书可作为中等职业学校公共课教材,也可作为中等职业学校学生的自学读本。

中等职业教育规划教材

礼仪规范教程(第2版)

-
- ◆ 主 编 江 彩 路小静 徐红梅
副 主 编 汪秀萍 白海燕 黄艳芳 刘银娣 安万林
责任编辑 刘盛平
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 9.5 2013年3月第2版
字数: 215千字 2013年3月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-30893-1

定价: 23.00 元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号



目 录

概述篇——以礼相待

第一课 礼仪概述	2
第二课 礼仪的起源与发展	10
第三课 礼仪的作用与原则	14

个人礼仪篇——细节决定成败

第一课 仪容仪表礼仪	20
第二课 言谈礼仪	37
第三课 举止礼仪	44

社交礼仪篇——建立一个和谐的人际交往圈

第一课 宴会礼仪	58
第二课 馈赠礼仪	70
第三课 公务迎送礼仪	77

职场礼仪篇——事业发展的奠基石

第一课 应聘礼仪	85
----------------	----

第二课 工作礼仪	94
第三课 会议礼仪	102

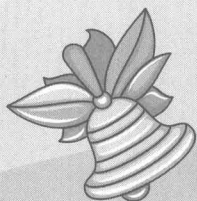
社会生活礼仪篇——小中见大

第一课 通信礼仪	112
第二课 校园礼仪	118
第三课 家庭礼仪	124

涉外礼仪篇——入境问俗,入乡问禁

第一课 国际礼仪通则	130
第二课 国外节庆礼仪	138

参考文献



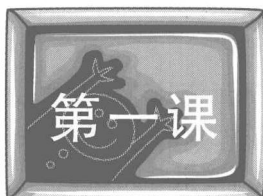
开篇寄语

我国是一个文明古国，礼仪文化源远流长，素有“礼仪之邦”的美称。早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子认为礼是治国安邦的基础，“不学礼，无以立”（《史记·孔子世家》），“能以礼让为国乎，何有？不能以礼让为国，如礼何？”（《论语·里仁》）”荀子把礼与法相提并论，“礼仪者，治之始也”（《荀子·王制》）“礼仪制而制法度”（荀子·性恶》）。管子则把礼仪视为立国的精神之本，曾经指出：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡”（《管子》）。这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示得淋漓尽致。

概述篇

——以礼相待





礼仪概述

凡人之所以为人者，礼义也。

——《礼记》

应知导航

- (1) 试分析礼貌与礼仪、礼节的异同点。
- (2) 各个时代、各个民族的礼仪是否一致?
- (3) 学生掌握礼仪、礼节的重要意义何在?

知识探究

礼仪作为人类交际的表现形式之一，同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向文明、开化的标志和见证，因此，了解礼仪的含义和特征有助于我们对人类文明的发展有一个更清晰的认识。

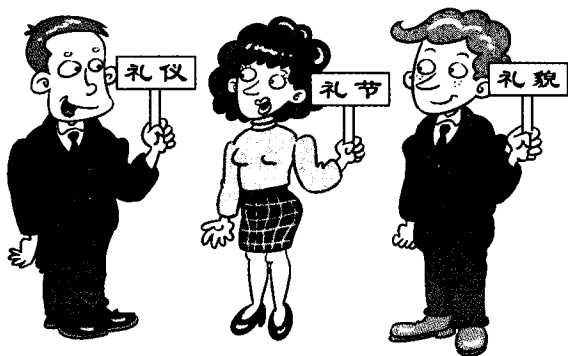
一、礼仪的含义

礼仪属于道德范畴，是礼节和仪式的总称。礼是表示敬意的通称，它是指人们在与他人交往过程中，外在表现的行为规则和形式的总和。这种行为规则和形式是在长期的社会生活中，在风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序、方式以及体现的风度等。换句话说，礼仪是指一个国家、一个民族、一个部门、一个行业、一个团体、一个家庭乃至一个人，在其内部和在其与外界进行各种交往活动时，必须遵循的道德行为规范和准则。礼仪的本质就是通过一些规范化的行为以表示人际间的相互敬重、友善和体谅。

在日常生活中，人们常常使用礼貌、礼节、礼仪三个词。例如，做家长的经常教育子女要有礼貌，要注意礼节，要懂得礼仪。显然，这是三个同义词。但仔细琢磨品味一下，礼貌、礼节、礼仪是既紧密相关而又不尽相同的三个概念。

简单地说，礼貌是人们言语动作谦虚恭敬的表现；礼节是人们表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式；礼仪则是体现礼节的仪式。虽然三者都与“礼”分不开，但是，礼貌多指个人的言语行为，而礼节、礼仪更多的是社会习俗的反映。人们可以说“懂礼貌”

“懂礼节”“懂礼仪”，也可以说“知道礼貌”“知道礼节”“知道礼仪”，还可以说“注意礼貌”“注意礼节”“注意礼仪”；但是，人们经常说“有礼貌”或“没有礼貌”，而很少说“有礼节”或“没有礼节”，“有礼仪”或“没有礼仪”；只能说“举行礼仪”，而不能说“举行礼貌”或“举行礼节”。由此可见，礼貌、礼节、礼仪既有共性，也有差异。



战国时期的思想家、政治家和教育家孟子，是继孔子之后儒家学派的主要代表人物，被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

孟子一生的成就，与他的母亲从小对他的教育密不可分。孟母是一位集慈爱、严格、智慧于一身的伟大的母亲，早在孟子幼年时候，便为后人留下了“孟母三迁”“孟母断织”等富有深刻教育意义的故事。孟子成年娶妻后，孟母仍不断利用处理家庭生活的琐事去启发、教育他，帮助他从各个方面进一步完善人格。

有一次，孟子的妻子在房间里休息，因为是独自一人，便无所顾忌地将两腿叉开坐着。这时，孟子推门进来，一看见妻子这样坐着，非常生气。原来，古人称这种双腿向前叉开坐为箕踞，箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去，看到孟母，便说：“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他：“这是为什么？”孟子说：“她既不懂礼貌，又没有仪态。”孟母又问：“你因为什么而认为她没礼貌呢？”“她双腿叉开坐着，箕踞向人，”孟子回道，“所以要休她。”“那你又是如何知道的呢？”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给孟母听，孟母听完后说：“那么没礼貌的人应该不是你，而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的？进屋前，要先问一下里面是谁；上厅堂时，要高声说话；为避免看见别人的隐私，进房后，眼睛应向下看。你想想，卧室是休息的地方，你不出声、不低头就闯了进去，已经先失了礼，怎么能责备别人没礼貌呢？没礼貌的人是你自己呀！”

一席话说得孟子心服口服，便再也没提什么休妻子回娘家的话了。

二、礼仪的特征

礼仪作为道德范畴，具有道德的一般特点，但作为道德的一个特殊方面，又具有其自身的特点。

1. 共同性

礼仪是全人类共同需要的，它早已跨越国家和民族的界限，不分国别、性别、年龄、阶层，只要人类存在着交往活动，人们就需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。尽管不同的国家、不同的民族对于礼仪内容的理解不同、重视的程度不同、反映的情况也不同，但对礼仪的需要却是共同的。

2. 时代性

礼仪既然是一种约束人们行为的规范，就不可避免地带有浓重的时代色彩。由于一个



时代的社会风貌、政治背景、文化习俗等都会对礼仪的形成或流行产生影响。因此,礼仪也不是一成不变的。随着社会的进步、时代的发展,礼仪也随之变化,并在实践中不断完善,赋予其新的内容。

辛亥革命的爆发,猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态,也影响到了人们日常生活的方方面面,于是就造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记者:“清朝灭,总统成,皇帝灭……新礼服兴,翎顶补服灭,剪发兴,辫子灭,爱国帽兴,瓜皮帽灭,放足鞋兴,菱鞋灭,鞠躬礼兴,跪拜礼灭,卡片兴,大名刺灭……”

3. 差异性(地域性、民族性)

礼仪的实质是人类历史发展过程中逐步形成并沉淀下来的一种文化。由于民族信仰、习俗、地理环境和交通条件等因素的影响,不同国家、不同地区和不同民族有着不同的发展历史,各个国家、地区和民族又都有自己的一些区别于其他国家、地区和民族的表达礼仪特定含义的方式。因此,礼仪因区域、民族的不同而表现出形式上的差异性。

有一次,一位到泰国旅游的外国人,见到当地一个可爱的小孩子便情不自禁地伸出手来,在孩子的头上亲抚了两下,结果弄得小孩子一脸怒气,周围的人也大惊失色。原来泰国人认为头是神圣不可侵犯的,被人触摸头部是一种极大的侮辱。

4. 公德约束性

公德即社会公共道德,它是在一定社会范围内长期以来逐渐形成的一种被大多数社会成员认可并施行的思想和行为规范,是在一定文化历史背景下形成的具有固定特点的调整人际关系的社会因素,是人们评价善、恶、丑的习惯性标准,具有约定俗成的本质属性。礼仪与公共道德不相违背的特征被称为礼仪的公德约束性。礼仪虽然不具有法一般的强制力,但通过家族、邻里、亲朋的舆论监督,往往迫使人们遵守它,使它在人们生活中具有一种无形的力量。尽管不同时代、不同国家、不同民族的礼仪内容不尽相同,但是守纪律、讲卫生、待人有礼、尊老爱幼等却是整个人类社会需要共同遵守的规矩,是成为一个文明人的起码准则。

5. 延续性

社会不断发展,历史不断前进,礼仪作为人类生产生活的一个重要组成部分不可能是一成不变的。但是礼仪习惯和礼仪制度的变化不是剧烈的、飞跃式的,而是在大量延续、继承的前提下的一种缓慢更迭。因为礼仪是缓慢形成的,要经过一个较长的衍变过程,从而在人们的心灵深处形成强烈的认同感。一种礼仪一旦形成以后,便会有一个相对的延伸期。

6. 通俗性

礼仪是由风俗习惯形成的,大多没有明文规定,但又被社会生活中的每一个成员所遵循。礼仪简单明了,不需要高深的理论,人人都可以通过耳闻目睹来把握。当然,随着国际交往、人际交往的发展,各种礼仪也正在不断地被理论工作者加以总结、提高并趋于系统化和规范化。

三、礼仪的分类

1. 礼仪的种类

(1) 按不同的行业分

礼仪按不同的行业划分，可以分为学校礼仪、公关礼仪、公务礼仪、商业礼仪、服务礼仪、体育礼仪、军队礼仪、外交礼仪和宗教礼仪等。

(2) 按交往的程度和过程分

礼仪按交往的程度和过程来划分，可以分为：欢迎礼仪、交谈礼仪、宴请礼仪和送客礼仪等。

(3) 按礼仪行为的主体分

礼仪从其行为的主体来划分，可以分为：个体礼仪、家庭礼仪和团体礼仪等。

2. 中国古代的礼仪分类

礼的内涵的总结工作出现在战国初期。春秋以后，社会发生重大变动，古礼逐渐被废弃，儒家开始对各类礼节加以整理。据《周礼·大宗伯》记载，当时将礼编为五大类：吉礼、凶礼、军礼、宾礼和嘉礼，统称为“五礼”。

(1) 吉礼

“以吉礼事邦国之鬼神祇”，即祭祀之礼，祈神赐福，求吉祥如意。其内容有：祀昊天上帝、日月星辰、风云雷雨；祭社稷、山川林泽、四方百物；四季祭享宗庙鬼神，表达人们对天地鬼神、山川万物、先王祖先的虔诚敬意。

(2) 凶礼

“以凶礼哀邦国之忧”，即对他人遭遇不幸的慰问、吊唁、抚恤之礼。其内容有：以丧礼哀死亡，以荒礼哀凶礼（荒病灾），以吊礼哀灾祸，以恤礼哀寇乱等。这些凶礼实际上体现了济困扶危、雪中送炭的人道精神，既是礼仪的要求，更有政治意义。

(3) 宾礼

“以宾礼亲邦国”，即接待宾客之礼。这里的邦国是指周朝时期的诸侯国，其“宾礼”就是规范天子与诸侯以及诸侯之间交往的礼节。其拜见形式有“朝、宗、觐、遇、会、同、问、规”等，这些礼仪实际上就是当时的外交礼仪。

(4) 军礼

“以军礼同邦国”，军队的操演、检阅和征伐之礼，以威慑各邦国，并使之服从规矩。

(5) 嘉礼

“以嘉礼亲万民”，即与百姓日常生活、人际交往息息相关的礼节。主要内容就是招待亲朋宾客的宴席饮食之礼、生冠婚寿等人生之礼、邦国交际的贺庆之礼等。这些礼仪对于沟通上下、尊老敬贤、联络邦国、和平共处具有难以估量的积极作用，对于现代人的公社交亦有所借鉴意义。

3. 常见现代礼仪

(1) 人生礼仪

人生礼仪是指人从出生到老死，贯穿人的一生尤其是人生几个重要阶段的礼仪。主要有：出生礼、成人礼、婚礼、丧礼，以及每年一次的庆贺生日（寿）礼等。



(2) 个人礼仪

人是礼仪行为的主体,个人礼仪包括个人仪表仪容仪态的恰当体现,言谈举止的得体表达以及一般礼节的正确运用等。个人礼仪是个人文化素质品德教养、待人处事态度的综合反映。

(3) 家庭礼仪

家庭是人类社会生活的基本单位,家庭关系是人类社会中最普遍的关系,也是维系时间最长久的关系之一。家庭礼仪即家庭内部和家庭之间的有关礼仪,包括家庭成员、亲戚、家庭成员之间的称谓,相互问候、庆贺、拜访、待客和家庭应酬等方面的礼仪。这类礼仪较典型地反映了民族传统和地方习俗以及家庭教养、家风和家规。

(4) 社交礼仪

社交礼仪指社会成员之间交往时的规范与准则,包括致意、问候、介绍、交谈、拜访、接待、宴会、舞会、聚会和馈赠等社会活动的礼仪。正确运用社交礼仪,有利于扩大人们的社会交往,有助于事业成功、身心健康,有益于净化社会风气。

(5) 公共礼仪

公共礼仪是指人们在社会活动尤其在公共场所中所遵循的语言和行为规范,包括与活动内容及场所相适应的仪表仪容、言谈举止和饮食、居住、旅行、观光、娱乐、通信等活动以及在旅途、商店、宾馆、剧院、学校、军营和体育馆等公共场所的礼仪。一个人在公共场所能否做到“慎独”,以及在公共礼仪方面的表现在很大程度上反映他(她)的人格与教养。

(6) 公务礼仪

公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下把握公务活动过程中特殊的礼仪规范,可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪,如办公室礼仪、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪等。

(7) 职业礼仪

职业礼仪是指从事一定职业的人在职业活动中所应遵循的行为规范、准则以及某种行为为树立自身良好形象而推行的具有本行业特殊的规范动作及仪式,也是其职业道德的具体表现。职业礼仪项目非常多,如商业礼仪、教师礼仪、医生礼仪、演员礼仪、公务员礼仪、军队礼仪等。职业礼仪在维持社会秩序、净化社会风气、促进社会进步方面具有无可替代的作用。

(8) 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际交往的礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说,从商品采购到销售、再到售后服务,每一个环节都与本企业的形象息息相关,因此,商业企业及其每一个成员,如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作,对商业企业塑造良好的形象、促进商品销售将起到重要作用。商务礼仪主要包括柜台接待礼仪、商业洽谈礼仪、推销礼仪和商业仪式礼仪等。

(9) 政府礼仪

政府礼仪之国家政府为维护自身尊严,协调各方面关系而推行的礼仪,如升国旗仪式、

节日及重大事件庆典、纪念大会、重要领导人的追悼大会以及对灾荒事故等的救济、慰问和抚恤等。政府礼仪的推行还关系到国家的权威声誉，而且体现了政府的施政水平，关系到民心的向背，影响极大。

(10) 外事礼仪

外事礼仪是涉外交往中的有关礼仪。主要有外交部礼宾司安排的外交活动礼节，包括领导人互访、外交使节的互派、接待外宾的一切活动，外交庆贺、馈赠、援助、慰问、凭吊等礼仪；还有团体、企业的对外交往，如商业谈判、学术交流等活动的礼节。外事礼仪体现国家声誉、民族文明，关系国格人格，切不可掉以轻心。

(11) 习俗礼仪

习俗礼仪亦称民族礼仪，是指与各民族传统风俗习惯有关的礼仪，包括节日庆贺、婚丧嫁娶、祭祖扫墓、敬神娱乐、迎来送往等方面的礼仪以及各种生活禁忌等。习俗礼仪是一个民族、一个地域历史传统的重要内容，它深深扎根于民族文化土壤中，具有民族性、区域性和群众性。显然，习俗礼仪中既有积极健康有利于团结协作的内容，也有消极愚昧的内容，应扬善避恶，积极引导。

(12) 宗教礼仪

宗教礼仪是指各种宗教特有的规范准则，主要有佛教礼仪、道教礼仪、伊斯兰教礼仪和基督教礼仪等。这是宗教文化的特有现象，应予以尊重，不能混同于封建迷信，但也需要积极引导。

四、礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育，对于提高自身的修养和素质、促进社会主义精神文明建设、塑造良好形象、扩大社会交往、促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能，主要表现在如下几个方面。

1. 弘扬礼仪传统

文明古老的中华民族，以其聪颖的才智和勤奋的力量，创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族素以“礼仪之邦”著称于世。几千年来，各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等，并为广大人民所喜爱和沿袭，这些礼仪习俗，反映了我国民族的传统美德与优良品质，勾画出了我国民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面地规定为处理与调整当时社会各种关系的准则和规范。春秋末期的孔子就曾指出：“不学礼、无以立”。孔子小时常进行礼的练习，后来还专程赴周向老子请教礼。他对于“礼”的研究下过不少工夫，认为周礼吸收夏、商两代的经验，并有所发展，是比较完备的，所以他说“吾从周”。孔子选取了士必须学习的礼制十七篇，编辑成《礼》，也就是流传至今的《仪礼》。孔子非常重视对学生在日常行为方面的教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说：“孔子以诗、书、礼、乐教弟子，盖三千焉，身通六艺者，七十有二人”。其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

《仪礼》《周礼》《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国早期最重要的礼仪论著。



《礼记·曲礼》第一句便是“毋不教”。文中还记载着对父母“出告反面”，意思是出门告诉父母一声，回家要和父母打个照面问候一下。对老师应该是“遭先生于道，趋而进”，“从于先生不越路”。书中有关礼仪的内容是十分广泛具体的。

《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙教材，相传为南宋学者王麟所著，它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传，还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。书中写到：“为人子，方少时，亲师友，习礼仪。”意思是，做儿女的，正当年少时，就要拜师访友，学习礼仪。清代李毓秀撰写了一本《弟子规》，书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范，其中有尊敬长者方面的要求：“或饮食，或走坐，长者先，幼者后。”有仪表方面的要求：“冠必正，钮必结，袜必履，俱紧切。”有仪态方面的要求：“步从容，立端正，揖深圆，拜恭敬。”有禁酒的要求：“年方少，勿饮酒，饮酒醉，最为丑。”有语言方面的要求：“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之。”此书在礼仪教育方面的内容十分丰富具体。

在我国的历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话。如“廉蔺交欢”（讲究礼让）、“张良纳履”（尊老敬贤）、“程门立雪”（尊敬老师）、“管鲍之交”（交友之道）、“三顾茅庐”（待人以诚），这些故事妇孺皆知，对现代人仍有很大的教育意义。

2. 提高自身修养

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映出了一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映出一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，有道理才能高尚，有教养才能文明。也就是说，通过一个人对礼仪运用的程度，可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

3. 完善个人形象

个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐和教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。因此，学习礼仪，运用礼仪，无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象，维护个人形象；更好、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

4. 改善人际关系

马克思说过：“社会是人们交往作用的产物”。没有社交活动，人类的生活是不可想象的。人们参加社交活动，多为调节紧张的生活，建立友谊、交流情感、融洽关系、广结良友、获取信息、增长见识。现代化的社会对人们的社交提出了新的要求，社会越发展，物质生活越丰富，人们社交的需要就会越显示出它的价值，而处在社交活动中的每个人的仪表、仪态以及对礼仪知识的了解也变得极其重要。一个人只要同其他人打交道，就不能不讲礼仪。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，还能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，以增进彼此的了解和信任。

5. 塑造组织形象

礼仪是通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来的，它是塑造组织形象的基础工程。组织在各种礼仪的规范下可以激发员工的组织自豪感，并

增强组织的凝聚力与向心力。

6. 建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，并将它视为一个国家和民族文明程度的重要标志。正如古人所说：“礼义廉耻，国之四维。”礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中，讲究礼节礼仪，注重礼貌是最基本的要求，它对精神文明的建设起着基础性的作用。

随着我国改革开放的深入和社会主义市场经济体制的确立，我国经济发展要和国际接轨，这些都对我国精神文明建设提出了更高的要求。只有提高中华民族整体的文明礼貌素质，才能营造一个和谐的社会环境和人际关系，吸引更多的外资和促进国际间的贸易往来，从而推动我国经济建设的发展。

知识拓展

案 例

一天，林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出，途遇一老年黑人深深地向他鞠躬，林肯点头微笑并摘帽还礼。同行的绅士问道：“为什么你要向黑人摘帽？”

林肯回答说：“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”可见林肯深受美国人民的热爱是有其原因的。

1982年美国举行民意测验，要求人们在美国历届的40位总统中挑选一位“最佳总统”时，名列前茅的就是林肯。

案例分析：这个案例给了我们很多启示。

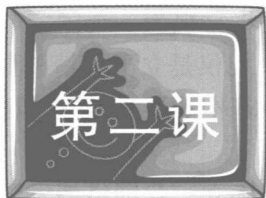
启示一：虽然不同的民族对于礼仪内容的理解不同，但是礼仪是全人类共同需要的，不分国别、民族、种族、性别、年龄和阶层。

启示二：礼仪具有公德约束性，所以当一老年黑人向林肯鞠躬时，林肯也微笑并摘帽还礼。

启示三：礼仪具有延续性，虽然林肯逝世多年，但是他所遵守的礼仪规范直至今日仍然需要人们遵循，所以林肯能在1982年举行的“最佳总统”的民意测验中名列前茅。

学以致用

- (1) 搜集一两则中国古代有关文明礼貌的佳话，并向周围的人宣讲。
- (2) 向大家介绍一段你周围的人继承中华民族礼节、礼仪传统美德的故事。
- (3) 现代礼仪和古代礼仪的区别和联系有哪些？
- (4) 礼仪有哪些基本特征？



礼仪的起源与发展

礼尚往来。往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。

——《礼记·曲礼上》



- (1) 礼仪起源于什么？
- (2) 礼俗和礼制有哪些区别和联系？
- (3) 如何培养礼仪修养？



礼仪作为人类社会生活的行为规范，是与人类社会同时产生并同步发展的。每个社会阶段都会形成与之相适应的礼仪。每个礼仪形式，都有一个从无到有、从低级到高级、从局部到整体的演变过程。了解礼仪的起源和发展，有助于我们更好地继承先辈创造的文明成果。

一、礼仪的起源

关于礼仪起源的说法有很多。

有些思想家和哲学家认为礼仪起源于原始信仰，而人类最初的信仰大多以图腾为对象。一种图腾，通常代表一个部落或部族，它既是血缘古今相系的象征，也是维护部落整齐有序、团结和谐的神祇，而这种图腾往往是由于人们的内心对现实世界的不理解，而产生的恐惧或崇拜的具体反映。在古时候，由于生产力水平低下，人们无法理解日月星辰的交替、风雨雷电的肆虐等自然现象，在当时的人们看来，那是一种超自然的力量，而这种超自然的力量又是与生存休戚相关的；古人认为这是某种自然之外的神灵在左右，于是便转而对这些自然现象膜拜起来。例如，久旱思雨，当时的人们想象“龙”主导风调雨顺，便祈求龙降雨水而膜拜龙等，久而久之，便产生崇拜的心理，祈祷神灵保佑平安，降福消灾。随着崇拜、祈祷名目的增多，便形成了许多礼仪，例如，祭天之礼仪、祭地之礼仪、祭祖之礼仪等。这种礼仪最明显地表现了在古代婚姻仪式中必须拜天、拜地、拜父母。

历史唯物主义者认为，礼仪是社会历史的产物，是人类脱离动物界并组成人类社会以

后，在长期的人类社会实践中逐步形成的。礼仪体现的是人与人之间的关系，只有在社会中，在发生人与人之间关系，且只有当人脱离动物并意识到这种关系时，才会出现礼仪。

礼仪是个人与他人之间的关系的自觉认识和行为选择的结果，它只能在一定的社会交往关系中产生，并通过一定的社会交往关系表现出来。

因此，礼仪起源于最初的人类交往，是人与人之间相互交往的结果，是人类社会历史活动的产物。



二、礼仪的发展

1. 礼仪的萌芽时期

礼仪起源于原始社会，在长达 100 多万年的原始社会历史中，人类逐渐开化。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；他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，并举行原始的宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

2. 礼仪的发展

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”。他倡导的“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心，彼此尊重等。总之，孔子较为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。

3. 礼仪的变革时期

礼仪的变异受礼俗的影响是很大的。中华礼仪由两部分组成：一为礼制，二为礼俗。礼制是国家规定的礼仪制度，礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。从人类学的角度考察，礼俗是先于礼制的。原始社会氏族部落的礼俗，完全处于一种自在状态，只是为本部落或地区民族的生产有序而建立的行为规则，而且是约定俗成，所以它可以自由地传播发展，以致形成了后来丰富多彩的格局，创造了灿烂辉煌的中华文化。礼制是阶级社会的产物，伴随着国家的产生而产生，并伴随着国家的发展而发展的。当物质生产的发展和精神文明的开化，使民族部落逐渐融合统一，产生了阶级和国家之后，统治者要求国民行为规范和统一，于是便产生了朝章法典、礼仪制度。

最初的礼制是沿袭先进部落的礼俗制定的，然后以此去规范万民百姓。在礼制的发展过程中，既不断地吸取民间的优良礼俗，同时又淘汰一些过时无用的礼制，这被称为是沿袭中的“损益”。礼制是在历史的传统与民俗的借鉴中通过不断改造发展起来的。礼制中尊



老爱幼、迎来送往、喜庆凶吊、冠婚丧祭诸仪式,都具有沿袭为制的特征。礼制把原来礼俗的规格提高了,使其庄严神圣,而且要求规范统一。礼制的主要功能是维护国家的统一和兴旺发达,而礼俗使社会在井然有序中又充溢着温馨和美好的人生情趣,两者互补互用,共同保证了人际交往和社会生活的有序进行。

从《唐六典》《唐会要》中可以看到,礼俗极大地影响了礼制,或丰富或革新了礼制的内容,或简化了礼制的仪式,使礼仪处在不断的发展变化之中。到宋代,理学大师朱熹极力主张强本(心性)抑末(仪节),简化仪节度数,从他所著《文公家礼》中可以看出,简化仪节,在宋代已成为一种趋势。简化仪节形式,可省时节财,便于推广利用,从而使礼仪更具有积极的普及意义。简化后普及,普及后更能根据各地特点变异其形式,使礼俗成为千姿百态的鲜花,争奇斗艳。这就是礼仪在长期发展中的变异性。

三、礼仪修养的四点方法

1. 自尊自爱,自我约束

自尊,就是要自我尊重。一个人只有自己尊重自己,才能得到别人的尊重。待人接物,不卑不亢,既热情又稳重;为人处世,不随波逐流、人云亦云;碰到挫折,不自暴自弃;遇事顺利,不忘乎所以。自爱,就是要接纳自己,包括自己的优点和缺点。接纳优点,是为了增添自信,进一步发展自己;接纳缺点,是为了使自己有自知之明,能够扬长避短,完善自己。自我约束,就是在应当努力的时候学会坚持;在应当制止的时候学会放弃,不任性苛求,不固执己见。

2. 遵守规范,尊重他人

当我们用礼貌的态度对待他人时,对他人本身就是一种提示和示范,也同样会得到他人礼貌的回报。尊重他人,就是要真诚待人,与人为善;就是要善解人意,为他人着想。只有“我为人人”,才能“人人为我”。只有尊重他人,才能赢得相互间的尊重。遵守规范,就是要凡事讲究适度,协调好与各类公众的关系,使自律与他律相统一。

某机械厂的小王经常要上夜班,每次下夜班回家,上楼的脚步声都特别重,吵得楼下的老先生睡不踏实。每天夜里老先生都要等小王噔噔噔噔上楼,开门,脱下皮鞋“噔——噔”两声摔过之后,才能安心入睡。有一天,老先生恰好在楼下遇见小王,就给他提了个建议,希望他上楼的声音小点,小王满口答应,但下班后,他又噔噔噔噔上楼,进门之后,脱了一只鞋往地上一摔之后,突然想起老先生的建议,于是就把第二只鞋轻轻地放在了地上。

第二天,他问老人:“昨天睡得好吗?”

老人说:“我昨天一夜都没有睡!”

“怎么了?”

“我等你那第二只鞋呢!心一直悬着!”

3. 顾全大局,求得和谐

人际交往,贵在和谐,群体相处,难免发生矛盾。当个人的利益与群体的利益、局部的利益与全局的利益、暂时的利益与长远的利益发生冲突时,应以群体利益、全局利益、

长远利益为重。顾全大局，求得和谐，这也是公关真谛之所在。

4. 学习礼仪，贵在实践

礼仪是一种行为准则，其中诸如礼貌、礼节、仪式等都有许多具体的规范和约定俗成的做法需要我们了解掌握，更有许多技巧、技能需要从实践和训练中获得。实践中，要反对一切矫情虚妄。我们提倡“微笑待人”，是因为心里有一份善意；我们讲究礼貌称谓，是因为彼此有一份尊重，切不能把礼仪仅仅视作一件彩衣来装饰点缀自己，礼仪应是人们发自内心的美好情感的自然流露，是形似与神似的完美统一。

某中职学校文秘专业的一位同学，在应聘工作的时候并没有任何介绍信，但却成为百名竞争者中唯一胜出的人，成为总经理助理。总经理的朋友很是好奇地问：“他没有任何单位的介绍信，您是如何在短时间内知晓他能胜任这份工作的呢？”总经理说：“其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上了门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；我故意在地上放了一本书，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起，放在桌上。当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。怎么，难道你不认为这些细节是极好的介绍信吗？”

学习礼仪，贵在实践。我们可以从现在开始，有意识地培养、锻炼自己：在与人们的日常交往中，从一声称谓到一次握手；在社会组织的公务活动中，从一次会议到一份信函往来；在参与外事活动中，从一项会谈到一席宴请；在个人的形象仪表上，从一套服饰到一次美容，在一举手、一投足之间，都按礼仪的要求去行事。久而久之，就会逐渐养成良好的礼仪习惯，并将它融入我们的个性之中，从而表现出每个人独特的个性之美。

知识拓展

案 例

法国一个偏僻的小镇，据传有一个特别灵验的水泉，常会出现神迹，可以医治各种疾病。有一天，一位拄着拐杖、少了一条腿的退伍军人，一瘸一跛地走过镇上的马路，向水泉的方向走去，旁边的镇民带着同情的口吻说：“可怜的家伙，难道他要向上帝祈求再有一条腿吗？”这句话被退伍军人听到了，他转过身对他们说：“我不是要向上帝祈求有一条新的腿，而是要祈求他帮助我，叫我没有一条腿后，也知道如何过日子。”

案例分析：这个案例用两种截然不同的行为向我们展示了什么是良好的礼仪。

(1) 首先，镇民的同情口吻，事实上近乎嘲讽，而嘲笑人的身体缺陷正是言谈礼仪的大忌。

(2) 与此相反，退伍军人不仅对这种嘲讽采取了宽容的态度，而且学会了感恩。