

全国职业教育系列教材
QuangGuoZhiYeJiaoYuXiLieJiaoCai

礼仪

规范教程

◆主编 王龙凤



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

全国职业教育系列教材

礼仪规范教程

王龙凤 主编

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪规范教程/王龙凤主编. —北京:对外经济贸易大学出版社,2008

ISBN 978 - 7 - 81134 - 133 - 1

I. 礼… II. 王… III. 礼仪—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 050879 号

© 2008 年 对外经济贸易大学出版社出版发行
版权所有 翻印必究

礼仪规范教程

王龙凤 主编

责任编辑:魏 杰

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

北京市后沙峪印刷厂印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸:185mm × 260mm 9.5 印张 226 千字

2008 年 6 月北京第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 81134 - 133 - 1

印数:0 001 - 5 000 册 定价:15.00 元

总 序

21 世纪是我国进入全面建设小康社会的重要时期,这一时期,科学技术迅猛发展,国际间竞争日趋激烈,经济全球化趋势日益明显。面对纷繁复杂的世界,职业教育不仅作为教育事业的重要组成部分,而且成为社会发展的重要基础,成为促进就业和经济发展、提高国家竞争力的重要途径。

在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以职业教育为导向的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,发人深思。

在高等教育成为现代生活中的一个极其重要的组成部分之前,它的服务对象一般只限于少数学术精英。但当 20 世纪职业教育从社会边缘走向社会中心后,情况发生了转变。由于职业教育在分配职业阶梯上的等级和社会结构中占有重要的位置,越来越多的年轻人开始认识到接受职业教育是一种责任,人人都应享有职业教育的机会。

职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直到可以和现存的理论型人才培养的教育并驾齐驱,还需假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要职业教学单位及其直接相关部门肯做长期的坚忍不拔的努力。

本套丛书始终从职业教育单位实际教学需要出发,以其对职业教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国职业教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的组织形式,通过不断深化的教材建设过程,总结职业教学成果,探索职业教材建设规律,本系列图书暂包括计算机应用基础、礼仪规范教程、体育与健康、心理健康教育、普通话口语交际、职业道德与职业指导、职业道德与职业指导学习指导等课程。

本系列丛书在推进的过程中,始终得到了各相关院校相关部门的热情支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意;也希望一切关注、参与职业教育发展的同道朋友,在共同推动职业教育发展的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

编 者

2008 年 6 月

前 言

中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美称。以礼相待,礼尚往来是中华民族的传统美德。进入 21 世纪,在经济全球化、知识化、信息化的当今社会,尤其是随着我国社会主义市场经济的繁荣和发展,人们的社交活动、对外商务活动和国际交往日益频繁。崇尚礼仪、学习礼仪、实践礼仪,成为我们每一个人立足社会,成就事业,获得美好人生的基础。

为此,我们根据教育部颁布的相关教学指导方案编写了本书。本书适应了课程设置与教材编写对于科学性、针对性和规范性的要求,使之更适合学科教学和行业发展的需要。本书以礼仪的基本规范和要求为主线,共由七章组成,主要内容分别为礼仪引论,个人礼仪,社交礼仪,学校礼仪,公务礼仪,商务礼仪,生活礼仪等。本书文字精炼简洁,内容深入浅出。每章配以小知识、案例及案例评析等栏目,使本书具有较强的趣味性、知识性、实用性。另外,本书每章后面都设计了思考题,有利于读者对该章知识的巩固。

本书内容充实,资料丰富,实用性和可操作性强,可作为各类大中专院校、高等职业学校的学习用书,同时也可以作为相关行业从业人员学习礼仪的参考书。

由于编写时间仓促,在编写过程中难免有疏漏之处,恳请同仁批评斧正,以便于补充、修正。

编 者

2008 年 6 月

目 录

第一章 礼仪引论	1
第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪	1
第二节 现代礼仪	4
第三节 礼仪与修养	12
思考题	14
第二章 个人礼仪	15
第一节 仪表的内涵	15
第二节 仪容礼仪	17
第三节 服饰礼仪	23
第四节 仪态礼仪	30
思考题	44
第三章 社交礼仪	45
第一节 握手礼仪	45
第二节 介绍礼仪	48
第三节 名片礼仪	53
第四节 交谈礼仪	54
第五节 电子通讯礼仪	62
第六节 拜访礼仪	66
思考题	67
第四章 学校礼仪	68
第一节 校园交往礼仪	68
第二节 学习场所的礼仪	71
第三节 生活场所礼仪	73
思考题	78

第五章 公务礼仪	79
第一节 求职礼仪	79
第二节 办公室礼仪	83
第三节 公务迎送礼仪	89
第四节 会议礼仪	91
思考题	96
第六章 商务礼仪	97
第一节 洽谈礼仪	97
第二节 推销礼仪	100
第三节 商业仪式	102
第四节 商务礼仪文书	104
思考题	112
第七章 生活礼仪	113
第一节 家庭礼仪	113
第二节 餐饮礼仪	122
第三节 馈赠礼仪	129
第四节 公共交通礼仪	132
第五节 公共场所礼仪	139
思考题	145
主要参考文献	146

第一章 礼仪引论

学习目标:

1. 理解礼、礼貌、礼节、礼仪的区别与联系。
2. 了解礼仪的起源及演变。
3. 明确现代礼仪的内容、特征及分类。
4. 加强现代礼仪知识的学习,养成良好的礼仪修养。

第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪

一、礼

礼仪是“礼”与“仪”的合称,据《辞海》解释,“礼”的本意为敬神,表示敬意的活动,在古代指的是等级森严的社会规范和道德规范。随着社会的发展、文明程度的提高,礼由原来的祈神转为敬人,因此,礼便成为敬意的通称。由于“礼”的活动具有一定的规矩和仪式,于是便有了礼节和礼仪的概念。由此可见,礼既可指为表示敬意而隆重举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌礼节,是人们在长期生活实践中约定俗成的行为规范。

小知识:

古代“礼”字写法为禮(发 lǐ)音,指祭祀时盛祭品的器皿。

二、礼貌

礼貌是人们交往时相互表示谦虚恭敬和友好的言行规范,是待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情和姿势等来表示对人的尊重。礼貌可以分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌行动是一种无声的语言,如微笑、点头、致意、鞠躬和握手等。礼貌语言是一种有声的行动,如使用“先生”、“女士”、“你好”、“请进”、“请多关照”等。礼貌体现了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和社会的文明程度,也体现一个人的基本品质。

三、礼节

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式,是礼貌的具体表现,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求。例如奉茶、上菜时,应先宾后主、先女宾后男宾。

四、礼仪

礼仪是指在较大或较隆重的场合,在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求,也就是指人们与他人交往的程序、方式以及实施交往行为时外在表象方面的规范,包括语言、仪容、仪态、风度和仪式等。如迎接外国国家元首或政府首脑的检阅仪仗队和鸣放礼炮、大型工程的奠基仪式、运动会开幕和开业剪彩等。

五、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼貌、礼节、礼仪都有一个“礼”字,是人们在交往中,相互表示敬重和友好的言行规范,其本质都是尊重人、体贴人。礼节是礼貌的具体体现;礼貌是礼节的规范;礼仪则通过礼貌、礼节得到体现。三者相辅相成,密不可分。其区别在于: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;礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式。

六、礼仪的起源及演变

(一) 礼仪的起源

“礼仪”起源于祭祀和习俗。从理论上讲,礼仪是人类在生存和发展过程中,为协调人与自然、人与人之间的主观和客观矛盾,为寻求欲望与条件之间的平衡,逐步积累而形成的。《周易》中说:“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,有上下然后有礼仪。”

历史学家、文学家郭沫若所描述的“礼仪”起源和发展过程是:“礼之起,起于祀神,故其字后来从示,其后扩展而对人,更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种礼制。”从上述一段文字中可以看出,人类礼仪起源之初,“礼”、“礼节”、“礼仪”都是与祭祀鬼神、祭祀祖先相联系的。随着人类对自然界认识的逐渐深入,随着人与人之间的关系越来越复杂,“礼”、“礼节”、“礼仪”的范围、内容也随之扩展和扩充,逐步涉及到人们生活及工作的方方面面。

(二) 礼仪的形成

人类在原始社会形态下的历史非常漫长,由于没有文字记载予以佐证,其礼仪形态也只能是一种理性的推测。礼仪的正式形成,应当是在人类进入奴隶社会的历史进程中。

由于社会生产的发展,人类从原始社会进入奴隶社会。这时的“礼”也就被打上了阶

级的烙印。奴隶主为了维护其统治地位,将原始的宗教礼仪发展成为符合奴隶社会政治需要的礼制,并专门制定了一套礼的形式和制度。例如,我国周代出现的《周礼》、《仪礼》、《礼记》(简称“三礼”),就反映了周代的礼仪制度,这也是被后世称道的“礼学三著作”。“三礼”的出现标志着“周礼”已达到了系统、完备的阶段,礼仪的内涵也由单纯的祭祀天地、鬼神、祖先的形式跨入了全面制约人们行为的领域。奴隶社会的礼仪旨在不断地强化人们的尊卑意识,以维护统治阶级的利益,巩固其统治地位。在这方面有三个十分显著的特征,即原始社会礼仪的全面意向被奴隶社会礼仪的尊君观点所取代;原始社会礼仪的民主、平等精神被奴隶社会礼仪的强制与不平等所取代;妇女地位下降,她们得不到起码的尊重。在奴隶社会这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,提出了许多极为重要的礼仪概念和礼仪规范,其具体内容被春秋以后的礼学家整理为吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼等五大类(总称为“五礼”),从而开始确立了崇古重礼的文化传统。

(三)礼仪的发展

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。伴随着社会制度的急剧变革,我国当时的传统礼仪也开始发生变化。

以孔子、孟子、荀子为代表的思想巨人,系统地阐释了礼的起源、本质和功能,第一次从理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范。许多珍贵的礼仪典籍和文献资料,如“三礼”等,就是在这个时期整理出来的。

我国进入封建社会后,礼仪也进入了一个发展、变革的时期。在这一时期,礼仪发展的特征就是将人们的行为规范纳入了封建道德的轨道,形成了以儒家学派学说为主导的正统的封建礼教。奴隶社会的尊君观念被演绎为“君权神授说”的完整理论体系,即“唯天子受命于天,天下受命于天子,天不变,道亦不变”,并将这种“道”具体化为“三纲五常”。奴隶社会强制的不平等礼仪关系特征被发展为封建社会尊君抑臣、尊夫抑妇、尊神抑人的礼仪体系和特征,成为妨碍人们个性自由发展、阻挠平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。封建社会妇女的地位进一步下降,作为封建礼教对妇女行为要求的“三从四德”,虽然在先秦时代已具雏形,但直到封建社会的宋代才趋于严格和完整,对广大妇女的禁锢和压迫更甚。除沿袭并发展了奴隶社会礼仪的三个特征之外,封建社会的礼仪还表现出两个显著的特点,即伪善性和封闭性。所谓伪善性,是指在封建制度下,统治阶级千方百计地为野蛮的、不人道的礼仪规范在理论上进行伪装粉饰,并借助于封建礼教予以软硬兼施,如以人殉葬制度、妇女殉夫殉节等。所谓封闭性,是指封建专制统治者习惯于在一个封闭的圈子内唯我独尊、目空一切,反映在礼仪上就表现出一种顽固的、封闭的自我中心论。这种封闭性在外交活动中表现得尤为突出,直到晚清才有所好转。

辛亥革命以后,西方文化大量传入中国,传统的礼仪规范、制度逐渐被时代抛弃,科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心,新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播,从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。新中国成立后,在马克思主义、毛泽东思想的指导下,新

型人际关系、社会关系得以确立,标志着中国礼仪、礼学进入了一个新的历史时期。

第二节 现代礼仪

礼仪体现的是一种人与人之间的相互关系。礼仪不仅代表着人类发展的历史,体现着各地区、各民族的传统和文化,还反映了特定历史条件下的意识形态、道德规范、行为准则以及文化内涵。经过几千年的沧桑轮回,人类已进入了一个高度文明的时期,现代礼仪更进一步地体现出人类社会的意识形态、人文精神和素质,进一步规范了人的社会行为。

一、现代礼仪的内容

礼仪虽然广泛涉及社会生活的各个方面,但是不论礼仪多么繁杂,也不论礼仪之间有多少差别,其构成要素一般包括四个方面,即礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒介与礼仪环境。

(一) 礼仪主体

礼仪主体是指各个礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。一般来说,礼仪主体是操作和实施具体礼仪的社会成员。

礼仪主体主要包括个人和组织两种基本类型,还有介于二者之间的临时团体。个人主体,即当礼仪行为代表个人,或礼仪的活动规模较小时,礼仪主体常常是由个人来充当的。例如,秘书人员的个人卫生、服饰礼仪、礼貌语言的应用等。组织主体,即指礼仪的主体也可以是大小、性质、层次不同的各级组织,小到一个车间和班组,大到一个县市乃至一个国家。例如,某个临时组成的代表团出国访问,访问期间集体拜谒所在国的烈士纪念碑并集体敬献花圈,这个临时团体就是此项礼仪活动的主体。

另外,一个行为代表个人或代表组织不是绝对的,在不同的场合,根据不同的对象,代表个人或代表国家是可以转换的。例如,张骞是一个人,他奉命出使西域就代表西汉王朝。再如,一个人走在街上,他是否遵守交通规则本来是他个人的事,但在国际友人面前就可以代表中国人的形象,形成外宾对中国人的整体印象。

礼仪主体的代表者,是指代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。当礼仪行为或礼仪规模较大、规格较高时,这样的代表者往往由多人组成,即升格为代表团。对于组织类型的礼仪主体来说,其礼仪行为必须由具体的人代表组织进行具体操作和实施。对于个人类型的礼仪主体来说,礼仪应该由个人来完成,但在某些特殊情况下,如个人生病、有事或其他原因,也可委派代表者实施。例如外宾来访,公司总裁因公不在,可以委派副总裁或秘书代表,同样可以达到实施礼仪行为的目的。

(二) 礼仪客体

礼仪客体即礼仪的对象,是指礼仪活动的指向者和承受者。礼仪客体的外延是非常

宽的。一切值得尊重的具备真、善、美的东西,都可以成为礼仪对象。例如祖国、国歌、国旗是礼仪的对象;意大利都灵大教堂所陈列的耶稣遇难后的裹尸布,是全世界基督徒的礼仪对象。从礼仪对象的性质看,礼仪的对象可以是有形的,也可以是无形的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是物质的,也可以是精神的;可以是人,也可以是物;可以近在眼前,也可以远在天边。总之,礼仪的对象千奇百怪、无所不有。

礼仪主体与礼仪对象之间的关系不是一成不变的。主客体矛盾的转化是由礼仪主体所决定的。因此,为了建立、维护和发展更融洽的人际关系,往往需要人们自觉地促成这种转换和变化。

(三)礼仪媒介

这是指礼仪活动时所依托的媒介和媒体。礼仪媒介的类型多种多样、千变万化,宏观上可将礼仪媒介划分为人体礼仪媒介、物体礼仪媒介和事体礼仪媒介三大基本类型,并在此基础上构建礼仪媒介系统,如口头语言媒介、书面语言媒介、形体语言媒介等。

口头语言礼仪媒介,是指运用人类最重要、最普遍的交际工具语言来传达礼仪信息的媒介,如问候、演讲、交谈、电话等。书面语言媒介,是指用文字的形式传递礼仪信息的媒介,如贺信、慰问信、感谢信、请柬、书面发言等。形体语言媒介,是人类使用最早的语言,用形体动作的某些变化来表达某种意思,如用表情、肢体动作来传达信息,或展示人物情景和社会现象等。

(四)礼仪环境

礼仪环境是指礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体上可以分为自然环境和社会环境两个方面,诸如天气状况、地理位置、时世变迁、人际关系等等,都可以成为特定礼仪的环境因素。

礼仪环境对礼仪有制约作用:一是实施何种礼仪要由环境决定;二是具体的某项礼仪如何实施也要由礼仪环境决定。例如,某医院学习沃尔玛连锁的服务,要求服务时的微笑要露出八颗牙,但是当病人打听急救室在哪里时,护士依然露出八颗牙微笑,则会招致投诉。因此,不顾及礼仪的环境,再好的礼仪规范也是没有用的。

二、现代礼仪的原则

(一)自律的原则

现代礼仪主要由对待自身的要求和对待他人的做法两方面构成,其中,对待自身的要求是现代礼仪的基础和出发点。如何掌握和运用好礼仪,主要是要做到自我要求、自我对照、自我约束和自我控制。

(二)敬人的原则

敬人,是现代礼仪的核心。无论是国家与国家、组织与组织、组织与公众、组织与个人、个人与个人之间,不可失敬于人,不可伤害于人,更不可侮辱于人,必须以敬人为

原则。

(三)平等的原则

现代礼仪与传统礼仪最大的区别就是以平等的原则来指导人类交流的所有空间。现代礼仪要求在对待交往对象时,无论交往对象是男、是女、是老、是幼,无论职位高低,无论何种种族,都必须平等对待。交往时应根据交往对象的不同,采取不同的交往方法。

(四)遵守的原则

现代礼仪是人类在时代变迁的过程中,随着文化的进步而不断发展和约定俗成的。每个公民都是现代礼仪的建设者、维护者及参与者。无论年龄大小、职位高低、财富多寡,都应自觉地运用礼仪规范自己的言行。

(五)真诚的原则

运用现代礼仪必须做到言行一致、表里如一,这样才能有效地表现出对交往对象的尊敬,并能被对方理解和接受。

(六)宽容的原则

无论在何种交际活动中运用礼仪,都应首先做到严于律己,宽以待人。要能容忍、体谅、理解对方,绝不可求全责备,斤斤计较,咄咄逼人。

(七)从俗的原则

由于国情、民情、区域的不同,各国、各民族、各地区都会有不同的风俗,在交往中,必须遵守入乡随俗的原则,绝不可目中无人,自以为是。

三、讲究礼仪的意义

礼仪作为一种文化,是人们在社会生活中处理人际关系,用来对他人表达友谊和好感的符号。讲礼仪可以使一个人变得有道德,塑造一个理想的个人形象,助其事业成功,使社会更加安定。礼仪是个人乃至一个民族素质的重要组成部分。

(一)学习礼仪是个人需要

文明礼仪是我们中华民族的传统美德。良好的礼仪习惯是一种资本,可以转化为一个人内在的性格、情操,将影响一个人一生的发展。“礼仪不用花钱,却能赢得一切”。文明礼仪教育与养成教育,使青年人接受美德熏陶,形成中华民族独有的文明礼仪规范、道德人格、强大的民族向心力和凝聚力。礼仪教育是一种素养,一种人格的教育,同时可以发展一个人的个性才能。良好的礼仪习惯的养成对于一个人的今后乃至终身发展都具有重要意义,能为培养和发展一个人的兴趣、爱好和特长奠定基础,从而最大限度地开发一个人的个性潜能。

(二)学习礼仪是社会需要

一个人施礼的过程,也是对自己仪容、举止、谈吐、服饰的规范过程。较好地运用礼

仪,将有益于行礼者更好地、更规范地设计个人形象,并更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。人人美化自我,人人以礼相待,整个社会人际关系会更加和睦,社会生活会更加温馨,此时的礼仪,我们可以说是美化了生活。此外,在人人美化自我的同时,如果能够正确地、恰到好处地施用礼仪,自觉地讲文明、讲礼貌、讲秩序、讲道德、讲卫生,做到心灵美、语言美、行为美、环境美,不说粗话,不干蛮事,那么就能起到净化社会空气的作用。学礼仪者在提升个人品德的同时,也提升了全社会精神文明方面的品位。同时,提倡礼仪的学习与施用,是推广社会主义精神文明建设的一个重要部分。礼仪的规范化、全民化,在某种程度上说是社会主义精神文明建设的一个重要标志。

(三)学习礼仪是事业成功的需要

礼仪包括公共礼仪,就此而言,礼仪不仅可以塑造个人形象,也可以塑造组织和企业形象。日本松下电器公司是当今世界上很有名气的电器企业,可是谁能想到,它的创始人松下幸之助先生,由于当初不注意个人形象,致使众多客户对他的产品产生不信任而使产品滞销呢?人们都认为这么一个生活上邋遢的人不会生产什么好的产品。自从他听了理发师的劝告,彻底改变了衣着装扮之后,不仅产品打开了销路而且誉满全球。此例说明形象对一个企业至关重要,有了好的形象,就有可能被信任,进而有可能赢得市场。

对组织、企业而言,形象就是品牌。组织形象决定于两个方面。一是该组织提供产品的质量,二是该组织的成员在外部关系中所表现的协调能力。但不论从哪方面来讲,员工的礼仪素质都直接关系到产品的质量水平。因此,员工的良好礼仪不仅使个人具有自信,创造良好的个人形象,而且也间接反映了一个企业的精神风貌和管理水平。现代企业在一定程度上靠营销,而礼仪是营销的有效手段,只有懂得礼仪、注重礼仪的营销人员,才能在推销自己的同时,推销自己的产品。因此,礼仪也在创造价值,成为现代生产力的一部分。

四、礼仪的特征

礼仪与其他行为规范相比较,其基本特征是其文化性。礼仪既是思想品德、行为习惯、伦理风俗的综合表现,也是与社会制度、民族传统、国情密切相联系的。礼仪的特征具体表现为以下几点。

(一)普遍性与共同性

1. 普遍性

普遍性是指礼仪在人类交往活动中无时不有、无处不在。不论是在结绳记事、刀耕火种的远古时代,还是在科学技术突飞猛进、文明程度日益提高的现代社会,也不论是哪个国家或地区上层社会的达官贵人,或是底层社会的布衣百姓,只要存在着人际的交往活动,就必然会有一定的礼仪形式与之相适应。也就是说,礼仪贯穿于人类社会发展的

全过程,遍及社会的各个领域,渗透到各种社会关系之中,只要有人际关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。当然,由于时代、地域、阶层、民族习俗的不同,礼仪的表现形式也有所区别。

2. 共同性

礼仪的共同性是指人人都要遵守礼仪,即便在阶级社会也存在着全民必须共同遵守的一些礼仪形式。人类的观念和追求在某些方面是有共同性的。一个民族总是存在着某些共同的利益,有着共同的历史传统、文化背景和生活环境,如果没有全民都必须遵守的礼仪形式,不同阶层的人就无法进行交往,整个社会生活也无法正常运转,因此,在任何一个社会里都必然存在一些全民都必须共同遵守的最基本的礼仪形式。在现代社会,由于不同国家、不同地域、不同民族之间的交往范围不断扩大,礼仪的共同性特征将会日益明显。

(二)继承性与发展性

1. 继承性

礼仪的形成和完善是历史发展的产物。人们将在长期生活及交往中的习惯以明确的形式固定下来,并众所习用、世代沿袭,这就形成了礼仪的继承性特点。这种继承性不是简单的“代代相传”,而是要经过反复筛选、淘洗和扬弃的过程,一些过时的、陈腐的习俗被淘汰,一些为人们喜闻乐见、有价值、有生命力的礼仪精华被保留下来。特别是诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪,一代又一代地流传至今,并将为子孙后代不断继承和发扬光大。

2. 发展性

礼仪规范并不是一成不变的,它随着人类社会的进步而不断丰富和发展。如从封建时代的“三从四德”到社会主义时代的男女平等,礼仪随着社会的进步而更新,以符合时代的要求。随着时代的发展,世界各国都愈发重视礼仪改革,其总的趋势是礼仪活动更加文明、简洁、实用。

(三)民族性与地方性

礼仪的民族性与地方性,是指一个民族和地方的礼仪具有不同于其他民族和地方礼仪的一些特点,总是带有民族的、国家的、区域的文化色彩。如东方民族的含蓄、深沉,西方民族的直率、开放;东方人见面习惯于拱手、鞠躬,西方人见面习惯于亲吻、拥抱等,都是东西方文化差异的反映。从理论上讲,礼仪既然是在一个民族或特定人群的社会生活中约定俗成的,而不同民族或人群的社会生活,其地理环境、自然资源、历史继承、社会氛围、经济状况、生活方式乃至文化背景等,都是千差万别的,这些差别就不可能不对礼仪产生影响,从而造成不同民族或人群礼仪上的差异。同一种礼仪在不同民族中可以有着不同的表现形式,同一形式在不同的民族中也可能代表着不同的意义,因而在不同民族之间,有的礼仪形式是不可以随意模仿的。比如对于美国人来说,儿子对父亲直呼其名

是十分正常的现象,但在中国若出现这种情况,就会被视为大逆不道。这充分说明礼仪不是一种孤立的现象,它反映了各个民族的历史传统、道德观念、价值取向,认识这一点将有助于我们更好地尊重各个民族的礼仪形式。

“十里不同风,百里不同俗”这句谚语虽然说的是风俗,但对礼仪也是基本适用的。在同一个民族、国家的不同地区,礼仪的差异性有时也表现得比较明显。例如中国的迎亲礼仪,就有用花轿、喜车、马、船以及背新娘、抱新娘等不同的方式;在女方家起车、轿时,有的女方家考新郎、要红包,有的则向新郎献四喜汤、茶,迎娶队伍行次也各有千秋。中国古代的《礼记·曲礼上》中早就指出:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳”。

正视礼仪的地方性,遵从所到地域的礼仪规范,是处于客位的礼仪当事人获得礼仪成功的重要保证。

(四)等级性与规范性

1. 等级性

古代礼仪的实质是统治阶级维护其统治利益的工具。《礼记》中的所谓“礼不下庶人,刑不上大夫”,就是古代礼仪等级制度的集中反映。现代社会制度与封建社会已全然不同,礼仪的等级内容已发生了根本变化,但等级性的积极作用并没有消失。社会生活、生产管理需要等级,人际间身份地位存在等级,与之相适应的礼仪也必然存在着等级性。礼仪的等级性表现为礼仪活动的规格待遇的差异性、层次的多样性。在公务交往中,一般依据担任公职和社会地位等级确定官方的礼宾次序和接待规格、待遇。比如,只有迎接国家元首才能鸣放 21 响礼炮,政府首脑只能鸣放 19 响礼炮。在社会生活、日常交往中,尊老爱幼、尊重上级、尊敬师长、礼宾待客等优良传统,也是礼仪等级性特征的具体体现。恰当地认识和把握礼仪的等级性,就会懂得长幼有分、上下有别,就会使礼仪活动收到良好的效果。如此才能让长辈觉得你很有教养,让上级觉得你懂得讲究分寸,让晚辈觉得你是个可敬的长者。

2. 规范性

规范性是礼仪的一个极为重要的特性。这里所说的规范性有两层含义:其一,是指礼仪是人们在社会交往实践中的一种行为规范,是普遍遵守的行为准则。它告诉人们应该怎样做和不应该怎样做,以及怎样做是对的,怎样做是错的,也就是说,礼仪作为一种行为准则,经常支配或约束着人们的社会交往行为;其二,是指在社会活动中,礼仪的实施应该遵循规范、符合标准、认真实施。在什么时候施礼,施什么样的礼,都要因人、因时、因地制宜,也就是说,礼仪的实施必须等级相称、时空有序、恰到好处。否则,不仅不能达到增进感情、交流思想的目的,反而可能闹出笑话,影响友谊和社交活动的顺利进行。

五、现代礼仪的分类

现代礼仪是异常庞杂的社会文化系统,可大致分为如下几个类别:

（一）人生礼仪

这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。

（二）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。

（三）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、家族成员之间的称谓,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、地方习俗以及家庭教养、家风和家规。

（四）社交礼仪

这是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。

（五）公共礼仪

这是指人们在社会活动尤其是在公共场所中所应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,在很大程度上反映其人格与教养。

（六）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。

（七）职业礼仪

这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、准则以及某种行业为树立自身良好形象而推行的具有本行业特色的规范动作及仪式,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、体育礼仪等。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。

（八）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