

高职高专“十二五”规划教材

# 商务礼仪

第二版

张 晋 ◆ 主编

蒙 坪 陈红娟 ◆ 副主编



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材

# 商务礼仪

第二版

张 晋 主 编  
蒙 坪 陈红娟 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书以商务礼仪为主线,共分为十三单元,主要内容包括基础理论、商务人员形象规范、商务交往礼仪、商务活动礼仪、商务拓展五大模块,较为全面地介绍了商务礼仪的相关知识和运用技巧。

本书力争做到深入浅出、形象生动、详实具体,集理论性、实践性、知识性和可操作性于一体。在编写教材时,每个模块都有实训,强调学、做一体化,采取学训结合、课内实训与课外实训相结合的方式,让学生在学中做,做中学。本教材是所有作者在参考了大量资料的基础上,结合所有教师近年来研究探讨的成果,推出的一本实用礼仪教材。教材可作为高职高专经管类专业的教材,也可供相关人员参考学习。

### 图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/张晋主编. —2版. —北京:化学工业出版社, 2012.8  
高职高专“十二五”规划教材  
ISBN 978-7-122-14835-3

I. 商… II. 张… III. 商务-礼仪-高等职业教育-教材  
IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第158882号

---

责任编辑:于卉 王可  
责任校对:宋玮

装帧设计:关飞

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印装:三河市延风印装厂

787mm×1092mm 1/16 印张11½ 字数281千字 2012年9月北京第2版第1次印刷

---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价: 23.00 元

版权所有 违者必究

# 前言

泱泱大中华，浩浩五千年。五千年来，多少激荡风云的风流人物化烟云，无数社稷重器成黄花，唯有文明得以代代相传。中华文明博大精深，源远流长，历经战火洗礼、内忧外患而不衰微，在与外来文明的交融中得以千锤百炼而发扬光大。

我国素有“礼仪之邦”之美称，富有文明礼仪的传统。千百年来，礼仪文化不但滋养了一代代中国人，而且传播到东亚、东南亚、欧美等世界其他地方，是中华文明为人类文明作出伟大贡献的重要见证。

社会礼仪是人们在长期社会生活中形成的一种习惯。它是人类生存和发展的需要，是人们相互交流所产生的一定形式，久而久之，约定俗成，形成一定的习惯。人类文明史证明，一种高尚的行为，只有少数人能做，并不能代表一个时代的文明；但是，一种很普通的、最起码的礼貌行为，礼节礼仪，诸如仪表端庄、讲礼貌用语、文明举止等，尽管没有传奇式的伟大，却为人人遵守，并已成为一种自觉的行为，那就形成了十分深刻的道德力量，成为了人类文明的重要内容。礼仪就其本身来讲，并不显得那么光彩夺目，却有着持久而隽永的魅力，这种道德力量在潜移默化中烙印在全体公民身上，就成为了和谐社会的一个部分。

在 21 世纪的今天，礼仪在商务场所已经成为了人们最为关注的焦点之一，成为通往成功的一张特别通行证。商务礼仪是人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是人们在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。作为高职高专经管类专业的学生来讲，具有良好的、习惯性的、能自觉遵守的商务礼仪规范，是其职业素养的重要组成部分，也是专业培养目标所要达到的目的之一。

本教材为全国高职高专规划教材，本书融入了项目化教学等职业教育新理念后，采用“模块—单元—任务”的形式组织内容而成书，体现了“以项目为载体、以任务为驱动”的教学模式，将“练、学、教、做”融为一体，具有更强的可操作性和实战性。

全书由原来的九章扩编为了五个模块、十三个单元、四十二个任务，其内容涵盖了仪表、仪态、仪容等个人基本礼仪，商务日常见面、往来、谈判、文书等一般商务礼仪和会议、仪式、宴请、涉外等重要商务活动礼仪。新版教材的主要特色体现为以下几点。

## 1. 目标明确，任务清晰

本教材在每个模块中，都提出了明确的知识目标、能力目标和素质目标，让学生在学习本模块的知识时，对所要掌握的各项职业技能和要达到的职业素质有一个明晰的了解，所以在学习时针对性更强。

## 2. 采用“模块引导、任务驱动”组织教学内容

本教材以项目化教学的形式组织教学内容，突出了学生的“练”的环节，让学生从被动接受变为了主动学习，教师从知识的灌输变为了帮助学生完成任务的辅助角色，从而探索了新的教学模式。

## 3. 以情景资料为背景，突出实例，体现了“工学结合”理念

本教材将相应的情景资料导入到具体的教学任务中，注意学生的感性认识，有利于提高学生学习的主动性，也为学生将来实践工作打下了良好的基础。

## 4. 适用面广

本教材适合各类高职高专商贸类专业使用，也可作为成人教育、培训及自学教材使用。

本教材的撰写成员都是长期在一线从事商务礼仪教学与培训的教师和培训师，具有较为深厚的理论基础与实践经验，因而使得本教材具有更强的实用性和可操作性。

全书由张晋主编，蒙坪、陈红娟副主编。编写分工如下：马小洪（第1、3单元）；蒙坪（第12、13单元）；储慧（第2单元）；刘文（第4、6单元）；陈红娟（第7、11单元）；王兴莲（第5单元）；牛以芳（第10单元）；张晋（第8、9单元）。

本书在编写过程中，得到了四川化工职业技术学院杨宗伟等老师和化学工业出版社的大力支持，在此对他们的付出表示真挚感谢。

由于作者水平所限，书中难免存在不足之处，恳请读者批评指正。

**编者**  
**2012年5月**

## 第一版前言

孟子曰：“恭敬之心，礼也”。尊敬是礼仪情感的基础。社会礼仪是人们在长期社会生活中形成的一种习惯。人类文明史证明，一种高尚的行为，如果只有少数人能做，并不能代表一个时代的文明；但是，一种很普通的、最起码的礼节礼仪，诸如仪表端庄、礼貌用语、文明举止等，尽管没有传奇式的伟大，却为人人所遵守，并已成为一种自觉的行为，那就形成了十分深刻的道德力量，成为人类文明的重要内容。礼仪就其本身来讲，显得并不那么光彩夺目，却有着持久而隽永的魅力。

在 21 世纪的今天，礼仪在商务场所已成为人们最为关注的焦点之一，成为通往成功的一张特别通行证。商务礼仪是人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重和友好的行为规范和惯例，是人们在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。作为高职高专学生来讲，具有良好的、习惯性的、能自觉遵守的商务礼仪规范，是其职业素养的重要组成部分，也是专业培养目标所要达到的目的之一。

本教材注重了内容的实用性。在结构和内容安排上表现出以下特点。

第一，目标明确。本书以高职高专经济管理类专业的学生为主要读者对象，力求为之提供体系完整、内容实用的商务礼仪教材，以期对其学习乃至今后的工作和晋级有所裨益。

第二，内容实用，可操作性强。本书紧密结合现代商务中各个方面的内容来介绍其礼仪规范，在简明理论的基础上，注重实际操作的过程和方法，实用性强。

全书由张晋任主编。编写分工如下：储慧（第 1 章、第 9 章）；陈红娟（第 2 章、第 3 章、第 4 章）；牛以芳（第 5 章、第 8 章）；张晋（第 6 章、第 7 章）。

本书在编写过程中，得到了四川化工职业技术学院杨宗伟、蒙坪等和化学工业出版社的大力支持，在此对他们的付出表示真挚感谢。

由于作者水平所限，书中难免存在不足之处，恳请读者批评指正。

作者  
2007 年 10 月

# 目 录

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>模块一 基础理论</b>     | <b>1</b>  |
| 第一单元 礼仪认知           | 2         |
| 任务一 礼仪的含义与特点        | 2         |
| 任务二 礼仪的功能和作用        | 5         |
| 任务三 现代礼仪的特征和种类      | 6         |
| 第二单元 商务礼仪认知         | 10        |
| 任务一 商务礼仪的内涵及特征      | 10        |
| 任务二 商务礼仪的原则与作用      | 11        |
| 任务三 学习商务礼仪的途径       | 13        |
| <b>模块二 商务人员形象规范</b> | <b>17</b> |
| 第三单元 仪容礼仪           | 18        |
| 任务一 美发              | 18        |
| 任务二 化妆              | 21        |
| 第四单元 仪态礼仪           | 24        |
| 任务一 表情              | 24        |
| 任务二 形体姿势            | 26        |
| 第五单元 仪装礼仪           | 33        |
| 任务一 着装礼仪            | 33        |
| 任务二 职业着装            | 35        |
| <b>模块三 商务交往礼仪规范</b> | <b>45</b> |
| 第六单元 商务日常见面礼仪       | 46        |
| 任务一 介绍与称呼           | 46        |
| 任务二 握手与致意           | 49        |
| 任务三 社交中常施的其他礼仪      | 52        |
| 任务四 名片              | 53        |

|                     |            |
|---------------------|------------|
| <b>第七单元 商务往来礼仪</b>  | 59         |
| 任务一 迎送礼仪            | 59         |
| 任务二 拜访礼仪            | 63         |
| 任务三 馈赠礼仪            | 65         |
| <b>第八单元 商务谈判礼仪</b>  | 71         |
| 任务一 商务谈判流程          | 71         |
| 任务二 商务谈判策略          | 77         |
| 任务三 国际商务谈判技巧        | 80         |
| <b>第九单元 商务文书礼仪</b>  | 85         |
| 任务一 文件礼仪            | 85         |
| 任务二 电报礼仪            | 93         |
| 任务三 请帖礼仪            | 94         |
| 任务四 书信礼仪            | 96         |
| <b>模块四 商务活动礼仪</b>   | <b>102</b> |
| <b>第十单元 商务会议礼仪</b>  | 103        |
| 任务一 展览会礼仪           | 103        |
| 任务二 发布会礼仪           | 107        |
| 任务三 洽谈会礼仪           | 109        |
| 任务四 股东年会礼仪          | 111        |
| 任务五 社交舞会礼仪          | 112        |
| 任务六 茶话会礼仪           | 115        |
| <b>第十一单元 商务仪式礼仪</b> | 119        |
| 任务一 商务开业礼仪          | 119        |
| 任务二 商务剪彩礼仪          | 125        |
| 任务三 涉外签字礼仪          | 129        |
| 任务四 商务签约与交接仪式上的礼仪   | 130        |
| <b>第十二单元 商务宴请礼仪</b> | 137        |
| 任务一 中餐宴请礼仪          | 137        |
| 任务二 西餐宴请礼仪          | 144        |
| <b>模块五 拓展</b>       | <b>154</b> |
| <b>第十三单元 商务涉外礼仪</b> | 155        |
| 任务一 涉外迎送礼仪          | 155        |
| 任务二 涉外会见礼仪          | 157        |
| 任务三 涉外参观游览礼仪        | 158        |
| 任务四 国外礼俗与禁忌         | 160        |
| <b>参考文献</b>         | <b>176</b> |

# 模块一 基础理论

## 学习目标

### 知识目标

理解礼仪和商务礼仪的含义；  
明确礼仪和商务礼仪的特征；  
认知礼仪和商务礼仪的功能及作用；  
掌握商务礼仪的基本原则。

### 能力目标

通过本模块的学习，能够充分认识礼仪和商务礼仪的功能及作用，掌握并运用商务礼仪的基本原则，为今后商务礼仪的学习与实践打下基础。

### 素质目标

认识礼仪是人类进步的重要标志，是现代人应有的基本素质，是成功开展商务活动的必要条件。增强自觉学习礼仪、遵循礼仪的意识。

## 第一单元

# 礼仪认知

### 单元导读

礼仪是礼节、礼貌和仪式的统称，作为日常生活中的基本准则，是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式，是做人的基本要求。礼仪的核心是关心人、尊重人。学习礼仪有利于培养人们理解、宽容、谦虚、诚恳的待人态度，热情友好、庄重大方、高雅文明的行为举止，与人为善、助人为乐的道德品质，所以礼仪是生活中不可缺少的一种做人的要求。在人的身上能够通过它了解到一个人的品质与道德观。在我们的生活中，任何场合和环境都会存在着礼仪，它无处不在，无时不在。孔子说过：“礼，敬也！”荀子说过：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼即尊重。尊重自己，尊重别人。仪即表现。形于外，成于式。这句话就表示着礼仪在任何事情、事物上都会占据重要的地位。

## 任务一 礼仪的含义与特点

### 一、礼仪的概念

礼仪是社会发展的产物，是在人类长期的社会实践活动中逐步形成、发展、完善起来的。礼仪与一定社会的生产关系有着极为密切的联系。中华民族自古就有“礼仪之邦”的美誉，源远流长的礼仪是华夏祖先留给后人的一笔宝贵财富，讲“礼”重“仪”，和善待人是中华民族世代相传的美德。

#### （一）广义的礼仪

广义的礼仪是指社会成员在社会生活中形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道，即凡是把人内心待人接物的尊重之情，通过美好的仪表、仪式表达出来，就是礼仪，包括礼、礼貌、礼节、行礼仪式等内容。

（1）礼 “礼”是指人们在交往的过程中，要互相尊重、诚恳和善、谦恭并有分寸。例如，人们在公共场所遵守秩序、不大声喧哗、尊老敬贤、待人和气、仪表端庄等，都是源于尊重他人、谦恭、有分寸的品德与素质。

（2）礼貌 礼仪在言语动作上的表现称为礼貌，是礼的行为规范，是指人际交往中相互

表示敬重和友好的规范行为,包括语言和行为两个方面,通过仪表、仪容、仪态及言谈举止来体现。礼貌体现了时代的风尚和道德规范,表现了人的品质和素养,也体现了一个人的文化层次和文明修养。礼貌是待人接物时的外在表现,通过仪表及言谈举止来体现。而仪表是指人的外表,包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

(3) 礼节 在人际交往过程中的行为规范称为礼节,礼节即礼仪节度。礼节是礼的惯用形式,是人们在交往过程中,表示问候、致意、祝愿、尊敬和慰问的惯用规则和形式。礼节是礼貌的具体表现形式,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现。二者的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴随有具体的礼节。讲礼貌、懂礼节是人内在品质与外在形式的统一。“礼”本意为敬神,后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》中写道:“礼节者,仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等的惯用形式,即社会公认的待人接物的方法和人与人相处的准则。例如,初次见面应怎样互相介绍,怎样互递名片,怎样待客、做客等。再如,人际交往中应如何保持良好的仪态、仪表等。礼节是礼貌的具体表现方式,包括待人的方式,招呼 and 致意的形式,公众场合的举止、风度和衣着等。

(4) 行礼仪式 人们常常简称行礼仪式为礼仪或仪式,是礼的比较隆重的仪式,是礼比较规范的秩序形式,泛指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。例如,欢迎仪式、签字仪式、开业典礼、婚礼、葬礼等,这些仪式都可以表达、激发人们一定的道德情感和社会责任感。例如,在奥运会上,每当五星红旗冉冉升起的时候,中国人民的民族自豪感、爱国主义情感就会油然而生。通过为年满18周岁的青年举行成人仪式,能够激发其对自己、对家庭、对社会的道德感和责任感。

综上所述,广义的礼仪包括礼、礼貌、礼节、行礼仪式,其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好。礼貌、礼节、行礼仪式都是礼的具体表现形式,礼貌是礼的行为规范,礼节是礼的惯用形式,行礼仪式是礼较隆重的秩序仪式。可以说,礼仪就是礼、礼貌、礼节的仪式化或形式化的表达与表现。

## (二) 狭义的礼仪

狭义的礼仪仅指行礼仪式,是指人们在各种社会交往中,尤其是在较大规模或比较隆重的场合,为了表示重视、相互敬重而约定俗成、共同认可的合乎社交和道德规范的仪式。它是社会交往中对礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。本文所研究与学习的是包括礼、礼貌、礼节、行礼仪式在内的广义的礼仪。

## 二、礼仪的特点

### (一) 继承性和时代性

由于礼仪是人类在交际活动中形成、发展和完善起来的,是维护正常社会秩序的经验结晶,因此就必然被人类世代相传。我国的礼仪文化从产生至今,经过了几千年的传承和发展,“礼仪之邦”几千年的文明史,中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德,已经将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来,形成人们的一种心理习惯,这就在人们心理上形成了一定的观念定式、思维定式和价值标准定式,并通过实践活动变现出来。所以,现代礼仪与传统礼仪之间存在着千丝万缕的联系,许多礼仪在今天仍然流行,并得到发扬光大。

礼仪作为一种文化范畴,必然具有浓厚的时代特色,礼仪文化是一个时代的写照。在礼仪的传承和发展过程中,它一方面会传承吸收优秀的礼仪文化内容,另一方面又会随着时代的发展而积极进行调整与变革,大力吸收和推广现代礼仪的新观念,用现代礼仪的新风俗取代腐朽愚昧的旧礼习,所以它不仅具有继承性的一面,也有时代性的一面。

## （二）差异性和共通性

礼仪是基于人类共同生存、生活、相处、交往的需要而产生、发展与不断完善的,因此,礼仪必然带有共通性。同时,礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同,这便是礼仪的差异性特点。礼仪的差异性也体现为一种客随主便的要求,即处于客位的礼仪当事人必须遵循处于主位当事人所在地的礼仪规范(这里的主客位是根据礼仪活动所在地域来划分的)。例如,握手礼在当今世界普遍流行,但在佛教国家及佛教人士中就不宜行握手礼,而应行合十礼。军礼只在军队、军人中共同遵行。

## （三）规范性和等级性

礼仪最基本的功能是规范各种行为,正所谓有所为,有所不为。规范性是礼仪的本质特点,表现为语言的规范性、行为的规范性。

等级性指礼仪是划分一定等级的,礼仪的等级与礼仪的主体和客体的等级应相称。礼仪的等级性表现为对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。当然,这并不意味着尊卑贵贱,而是现代社会正常交往秩序的表现,反映了人们的社会身份和角色规范的不同。比如同样是宴会,会因招待对象的身份地位高低的差别而有所不同,身份和地位高的可能会受到更高级的款待,身份低的相对可能会低一等。

## （四）民族性和国际性

不同的国家和地区有着不同的礼仪规范,每个民族都有自己的文化特色和习俗,特定的民族文化会赋予礼仪别具一格的特色与魅力。同时,随着现代科技的进步,地球变得越来越小,国际之间、人际之间的交往越来越频繁,原先由于地域和文化交流限制所造成的民族礼仪规范差异逐渐被打破,我国与世界各国的交流无论广度和深度都是前所未有的。礼仪也存在着与世界接轨的问题,学习世界各国各民族的礼俗就显得十分必要。不但要继承和发扬民族优秀文化传统,而且还要充分体现时代精神,吸收世界文化优秀成果,逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪。

## （五）普遍性和多样性

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范,全体社会成员都离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中,许多礼仪是不以人的意志为转移的,它的存在本身具有很强的普遍性,每时每刻都在约束着人们的行为规范,反映着人们对真善美的追求愿望。比如,最简单的问候语“你好”、“再见”等,几乎是全世界通用的一种问候礼节,具有普遍性。礼仪作为一种行为规范,涉及社会生活的各个方面,从而决定了礼仪具有多样性的特征。这种多样性具体表现在两个方面。

(1) 不同的职业具有不同的礼仪规范 礼仪具有鲜明的职业特征,不同的职业具有不同的礼仪规范。各行各业都有自己特定的角色形象,规定礼仪的侧重点也不同。

(2) 不同的生活领域具有不同的礼仪规范 随着社会的发展,人们的生活领域也在不断

拓宽，天上、海下、北极、南极都已经有了人类的足迹。但无论怎样发展，生活领域以社会职能为标准都可以划分为三大领域，即社会生活领域、职业生活领域和家庭生活领域。要把在不同的生活领域中所扮演的各种角色都演好，就必须遵守不同生活领域中的礼仪规范，否则就会产生角色冲突，引起麻烦和痛苦。

## 任务二 礼仪的功能和作用

古语道：“不学礼，无以立”，“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。这些精辟的论述很好地揭示了礼仪在治国安邦、成就事业、个人生存发展中的作用。礼仪不仅是一个人的思想道德水平、文化修养和交际能力的外在表现，也是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视和开展礼仪教育已成为道德实践的重要内容。

当今社会，文明礼仪既是塑造高尚人格的途径，又是追求事业成功的手段；既是打开交际大门的钥匙，又是联系人际关系的纽带；既是良好社会秩序的基石，又是社会发展的助力器。概括而言，礼仪的功能和作用主要体现在以下四个方面。

### （一）礼仪是人际关系的纽带

从交际的角度看，礼仪是人际交往中适用的一种交际方式或交际艺术，可以说，礼仪是人际交往的一把钥匙，礼仪是人际关系和谐的“润滑剂”。

人们在交往之初，由于双方相互之间不十分了解，因此，不可避免地会彼此产生某种戒备心理或距离感。如果交往双方在交往中都能做到施之以礼、应之以礼，则可以消除交往双方之间的心理隔阂，拉近双方的距离。一句热情的问候、一个亲切的微笑，都可以使你得到一个朋友，得到一份友情，生活会因此变得温馨和谐。一声“对不起”、“请原谅”，能够减少双方的摩擦使对方转怒为喜。因此，注重交往礼仪，无疑会增加对方对自己的好感，从而为以后的进一步交往奠定良好的基础。而横眉冷对、出言不逊、高傲冷漠，就可能造成气氛紧张、矛盾横生，生活会因此变得索然无味，工作会困难重重。

### （二）礼仪是形象塑造的手段

从审美的角度看，礼仪可以说是一种形式美，是人心灵美的必然外化。“礼”表达的是敬人的美意，“仪”展现的是表达这种美意的形式。礼仪规范是对人的美好形象的一种设计，施礼是对美的形象的塑造与展示，礼仪形象是人们社会身份识别最重要的符号。因此，从个人而言，应从重视自身形象和获得别人欢迎的角度来对待礼仪。

从企业的角度分析，礼仪与企业的成功息息相关。潜在客户会通过员工的礼仪形象与行为来判断企业形象；商务活动中的礼仪形象，大到合体的衣服、行为举止，小到一个微笑、一个眼神所涵盖的修养与内涵会直接影响企业的发展与成败。因此，比尔·盖茨说：“在市场竞争环境下，现代竞争首先是人素质的竞争。”而礼仪形象力已经成为企业第四资源，企业的最大成本是没有经过正确训练的员工。

### （三）礼仪是事业成功的捷径

礼仪与一个人的职业生涯息息相关。在现代职场，一个知礼懂礼、举止优雅、自信有度的人，能赢得上司、同事、客户的尊重和敬仰，而一个不修边幅、不能给人留下良好礼仪印象的人必定会遭到职场的淘汰。世界著名形象设计师英格丽说：“很多有价值的学习和成长

机会就存在于那些最不引人注意的礼仪细节中，如修饰、握手、递接名片，看起来如此平凡，无关大局，而它们都是筑成你迈向成功大堤的每一撮泥土。”事实就是这样，不注意礼仪细节的人就会被那些看似微小的细节吞噬掉职业形象魅力，更会因此失去许多走向成功的机会。

#### （四）礼仪是社会行为的规范

礼仪是社会生活中人们共同遵守的最基本的行为规范，也是千百年来人类社会道德修养与人生智慧在处世方式上的心理认同和行为体现。对于个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养和交际能力的外在表现；对于社会来说，礼仪是一个国家和地区生活习惯、道德风尚的综合反映，是社会文明程度的重要标志。

### 任务三 现代礼仪的特征和种类

#### 一、现代礼仪的特征

礼仪有其独自的特征，而它的特征从不同的角度也有很多不同表达。有学者提出礼仪有规范性、多样性、继承性、差异性、普及性、综合性、社会性、应用性、实践性、针对性、可操作性、变动性等特征。我们将其特征简要概括为以下五个方面。

##### （一）传统继承性

由于礼仪是人类在交际活动中形成、发展和完善起来的，是维护正常社会秩序的经验结晶，因此就必然被人类世代相传。礼仪是人类在长期共同生活中逐渐积累下来又不断演变到如今的，是维护正常生活秩序的经验总结，它将人们在交际应酬中的习惯固定下来，流传下去，这就是我们所说的传统继承性。在这个过程中传统礼仪的那些繁琐、保守、与社会发展不适应的内容不断被摒弃，只有那些体现了人类精神文明和社会进步的内容才得以世代相传。如古代提倡“礼尚往来，来而不往非礼也”。说话要“穆穆皇皇”，即语言的美在于谦恭、和气、文雅。仪态方面要“步从容、立端正、揖深圆、拜恭敬、缓揭帘、勿有声”。仪表方面要“衣贵洁，不贵华，冠必正，纽必结”。卫生方面要“晨必浴，兼漱口”。主张对儿童要“教以洒扫、应对进退之礼，爱亲、敬长、尊师、亲友之道”。这些优良的传统同样适用于当今社会，并且已经成为大家生活中的一种规范和习惯。我国的礼仪文化从产生至今，经过了几千年的传承和发展，“礼仪之邦”几千年的文明史，中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德，已经将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来，形成人们的一种心理习惯，这就在人们心理上形成了一定的观念定式、思维定式和价值标准定式，并通过实践活动变现出来。所以，现代礼仪与传统礼仪之间存在着千丝万缕的联系，许多礼仪在今天仍然流行，并得到发扬光大。

##### （二）地域性

任何国家、民族、地区都有其礼仪的特色，这是按地域和群体来划分的，是礼仪的一个十分重要的特点。一方面它表现了一个地域中或一个群体中具有共同的礼仪习俗，另一方面又说明一个地域或一个群体与另一个地域或另一个群体的礼仪习俗有不同的地方。文化背景、历史原因等多方面因素造成了这种不同，也因为这种不同产生了多姿多彩的礼仪文化。

因此,不仅要了解、习惯于本地、本民族、本国的礼仪,还应该了解不同地区、不同民族、不同国家的礼仪,才能适应在更大的范围内与人友好交往。从地区上看,西方人在见面礼仪中讲究拥抱,提倡“女士优先”,而东方人就不大讲究这些。有的中国人现在这样做,也是从西方学来的。我们把抚摸小孩的头当作亲切的表示,而有的地方却认为这是极无礼的表示。

从民族的特点来看,在节庆的时候,各个民族都习惯穿着本民族的服装,这是表示民族习俗最明显的地方。例如,当代日本属于发达国家,生活比较富裕,特别是在繁华的大城市,很多人穿着世界上最时髦的流行时装,可是遇到节庆的时候,还是穿传统的和服。日本民族讲究鞠躬,而且对什么人用30度,对什么人用45度,对什么人用90度鞠躬都有讲究。在庆典活动时,有的民族喜欢跳舞,有的民族喜欢唱歌,有的民族喜欢泼水。

### (三) 差别性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,在具体应用中还要受到时间、环境和不同的客体制约,具有很大的灵活性。同一种礼仪对不同年龄、不同性别、不同阶层的人要有不同的方式。同样是握手,男女之间的握法、力度就应不同,老朋友与新朋友的握法也有不同。再比如,同一句话对年轻人来说可能没有什么,可是对于老年人来说,就可能会伤害他;对同性来说没什么,对异性来说可能就失礼了。正因为礼仪有这样一些差别性,这就要求我们在不同的时间、场合要运用相应的礼仪来展现自己的风采,而不是千篇一律地施一种“礼”。所以礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。

### (四) 规范性

礼仪,是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。规范性是礼仪的本质特点,表现为语言的规范性、行为的规范性。我们强调“必须遵守”,就是说不能根据个人的意愿随意改变,它已经成为人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,成为衡量他人和判断自己是否自律、敬人的一种尺度。如果人们能够自觉地按照这种准则去做,就是符合礼仪要求的,否则,就是失礼的表现。如果在人际交往过程中,自作主张,另搞一套,或是只遵守个人适应的部分,而不遵守自己不适应的部分,如别人握手时伸出右手,你偏偏伸出左手;在宴席上,别人都在小口品味酒香,你却大口干掉,那么,轻者造成交往的障碍,使别人不知道你要表达什么意思;重者则会使别人以为你是对他人的不敬。

### (五) 时代性

礼仪作为一种文化范畴,必然具有浓厚的时代特色,礼仪文化是一个时代的写照。礼仪的时代性,是指礼仪总是体现着时代的精神和时代要求,会随着时代的发展而积极进行调整与变革,大力吸收和推广现代礼仪的新观念,用现代礼仪的新风俗取代腐朽愚昧的旧礼习。根据这个特点,我国十分重视礼仪的改革,其总的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁、实用,更加国际化。

## 二、现代礼仪的种类

现代礼仪是一个异常庞杂的社会文化系统,各类内容相互渗透交叉,往往难以界定清楚,其名称也众说纷纭。按照现代礼仪的适用范围可以粗略地划分为以下一些类别。

### （一）人生礼仪

又称生命礼仪，是人一生中在不同年龄阶段所举行的仪式，是人在一生中几个重要环节上所经过的具有一定仪式的行为过程，主要包括诞生礼、成年礼、婚礼和葬礼。它是一种世俗仪式，一般又称为“通过仪式”，也就是帮助个人通过种种生命过程中的“关口”，使之在自己的心理上以及与他人的关系上能顺利达成。

### （二）个人礼仪

从表面看，个人礼仪仅仅涉及个人穿着打扮、举手投足之类无关宏旨的小节小事，但小节之处显精神，举止言谈见文化。个人礼仪，作为一种社会文化，不仅事及个人，而且事关全局。个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。其核心是尊重他人，与人友善，表里如一，内外一致。

### （三）家庭礼仪

人们在长期的家庭生活中，用以沟通思想，交流信息，联络感情而逐渐形成的约定俗成的行为准则和礼节、仪式的总称。比如在家庭中，亲朋好友之间应酬交往时应遵循的礼仪规范，包括家人间的问候、祝贺、庆贺、赠礼、宴请等。

### （四）服务礼仪

服务行业从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范。出于对客人的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范；热情服务则要求服务员发自内心的热忱地向客人提供主动、周到的服务，从而表现出服务员良好风度与素养。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

### （五）政务礼仪

政务礼仪是政务人员特别是国家公务员作为国家机关形象的重要代表，在行使国家权力和管理职能、执行国家公务和从事公务活动中所必须遵循的礼仪规范，主要包括修饰礼仪、行政礼仪、外事礼仪、接待礼仪及社交礼仪等方面。

### （六）商务礼仪

商务活动人员在商务交往中所讲究的礼仪和所遵循的行为规范。在商务活动中，为了体现相互尊重，需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，这其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通等技巧，从商务活动的场合又可以分为办公礼仪、宴会礼仪、迎宾礼仪等。

### （七）社交礼仪

社交礼仪是指人们在人际交往、社会交往和国际交往活动中，用于表示尊重、亲善和友好的首选行为规范和惯用形式，是人们在人际交往过程中所具备的基本素质、交际能力等。社交在当今社会人际交往中发挥的作用愈显重要。通过社交，人们可以沟通心灵，建立深厚友谊，取得支持与帮助；通过社交，人们可以互通信息，共享资源，对取得事业成功大有裨益。

### （八）宗教礼仪

宗教礼仪是指宗教信仰者为对其崇拜对象表示崇拜与恭敬所举行的各种例行的仪式、活动，以及与宗教密切相关的禁忌与讲究。世界上存在着多种宗教，自然也就存在着多种宗教礼仪。在社会生活里，宗教礼仪不仅是各种宗教之间相互区别的显著标志，而且也是各种宗教用以扩大宗教组织、培养宗教信仰的重要的常规性手段。

### （九）职场礼仪

职场礼仪是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。学会这些礼仪规范，将使一个人的职业形象大为提高。职业形象包括内在的和外在的两种主要因素，而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。

### （十）涉外礼仪

涉外礼仪是指在涉外交往中所应遵守的国际惯例与交际规则，用以维护自身形象、对交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法。

## 单元小结

礼仪是礼节、礼貌和仪式的统称，是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式，是做人的基本要求。礼仪是生活中不可缺少的一种做人的要求。在人的身上能够通过它了解到一个人的品质与道德观。不管是在什么场合都有它，它能带给我们的是一种对人的尊重，对待自己的尊重和让人欣赏的态度。在我们的生活中，任何场合和环境都会存在着礼仪，它无处不在，无时不在。本单元主要介绍了礼仪的含义与特点、礼仪的功能和作用以及现代礼仪的特征和种类，要求读者重点掌握礼仪的含义、特点、功能与作用，了解现代礼仪的特征和种类。

### ● 课后练习与实训

#### 课后练习

1. 礼仪的特点有哪些？现代礼仪具有哪些特征？
2. 礼仪的作用体现在哪些方面？举实例说明礼仪或商务礼仪的重要性。
3. 商务人员践行个人礼仪的原则有哪些？为什么？
4. 解释礼貌、礼节、礼仪的概念，解释这几个概念有何区别。

#### 课后实训

请准备5分钟时间的上台发言内容，谈谈对礼仪重要性的认识，然后由老师引导全班同学分析总结这几位同学发言内容及过程的优缺点及需要改进完善的方面，以激发同学学习商务礼仪的兴趣。要求是表述逻辑条理，用语规范不俗；普通话标准规范，声音洪亮清晰；举止优雅端庄，表情自然亲和，礼仪规范应景，引起共鸣。

读书笔记  
I U S A U B S J