

党政干部公务员培训教材

公务员行为规范与礼仪知识教程

（下册 礼仪知识）

中国行政管理学会公共管理研究中心
北京育知咨政公共管理研究所

联合编写



中国传媒大学出版社



公务员行为规范与礼仪知识教程

(下册 礼仪知识)

中国行政管理学会公共管理研究中心 联合编写
北京育知咨政公共管理研究所

中国传媒大学出版社

2005年·北京

图书在版编目(CIP)数据

公务员行为规范与礼仪知识教程/陈劲松主编.

-北京:中国传媒大学出版社.2005.4

ISBN7-81085-272-8

I.公... II.陈... III.①公务员-道德规范-中国-教材

②公务员-礼仪-中国-教材 IV.D630.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第027950号

公务员行为规范与礼仪知识教程 (下册 礼仪知识)

主 编 陈劲松

责任编辑 蔡开松 赵 欣

装帧设计 朱 珠

出 版 人 蔡 翔

出版监制 闵惠泉 曹 辉

出版发行 **中国传媒大学出版社**(原北京广播学院出版社)

北京市朝阳区定福庄南里7号 邮编 100024

电话:86-10-65738557 65738538 传真:65779405

<http://www.cucp.com.cn>

经 销 新华书店总店北京发行所

印 刷 北京宏大印刷有限公司

开 本 850×1168毫米 1/32

印 张 14印张

字 数 360千字

版 次 2005年4月第1版 2005年4月第1次印刷

书 号 ISBN7-81085-272-8/K·130

定 价:30.00元(上下册)

版权所有

翻印必究

印装错误

负责调换

公务员行为规范与礼仪知识教程

编 委 会

主 编 陈劲松

顾问 郭 济

副主编 沈荣华

杨百喜

陈晓峰

策 划 育知文化

编委会 陈劲松 郑自文 王 翔

王盛辉 徐建新 施林云

沈荣华 杨百喜 陈晓峰

敬告读者

本书封面粘有组织编写单位中国行政管理学会专用防伪标识，揭去标识，标底留有中国行政管理学会英文缩写 CPAS 字样。

目 录

第一章 礼仪的起源与发展	(1)
本章要点	(1)
第一节 礼仪的起源与沿革	(1)
第二节 礼仪的本质、原则与功能	(8)
本章习题	(12)
第二章 修饰礼仪	(13)
本章要点	(13)
第一节 着装礼仪	(14)
第二节 妆饰礼仪	(18)
第三节 仪容礼仪	(20)
本章习题	(23)
第三章 举止礼仪	(24)
本章要点	(24)
第一节 举止礼仪	(24)
第二节 交谈礼仪	(27)
本章习题	(35)
第四章 行政礼仪	(37)
本章要点	(37)
第一节 办公礼仪	(37)
第二节 会议礼仪	(43)
第三节 谈判礼仪	(51)
第四节 信访礼仪	(56)

第五节 参观礼仪	(60)
第六节 慰问礼仪	(63)
第七节 汇报礼仪	(66)
第八节 电话礼仪	(69)
第九节 函电礼仪	(72)
本章习题	(76)
第五章 外事礼仪	(77)
本章要点	(77)
第一节 国际礼仪	(77)
第二节 外交礼仪	(81)
第三节 宗教礼仪	(103)
第四节 国旗与国歌礼仪	(107)
第五节 国徽与国花礼仪	(114)
本章习题	(118)
附录一：世界各国国花举例	(119)
附录二：新中国礼宾的特点	(122)
第六章 社会交际礼仪	(124)
本章要点	(124)
第一节 介绍礼仪	(124)
第二节 会面礼仪	(130)
第三节 称谓礼仪	(136)
第四节 拜访礼仪	(140)
第五节 聚会礼仪	(145)
第六节 舞会礼仪	(147)
第七节 晚会礼仪	(151)
第八节 宴请礼仪	(155)
第九节 民族交际礼仪	(180)
本章习题	(209)

第一章 礼仪的起源与发展

第一节 礼仪的起源与沿革

【本章要点】

通过本章的学习,读者应该着重掌握以下重点:1. 东西方礼仪的起源与特点;2. 国际礼仪通则;3. 礼仪的种类及其本质;4. 礼仪的原则与功能。

一、中国礼仪的起源与特点

根据人类学、历史学的研究,人类礼仪的产生主要源于原始的宗教祭祀。

据《辞海》注释:“礼”的本意为敬神。从繁体字“礼”的结构来看,左边是“示”字,意为祭祀敬神,右边是祭物,表示把盛祭物的祭具摆放在祭台上,献给神灵以求福佑。这是因为在原始社会,生产力水平极其低下,人类处于原始、蒙昧的状态,对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸、天塌地裂等自然现象无法解释,从而对自然界产生神秘感和敬畏感,形成了对大自然的崇拜,并按人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。同时,由于原始人对自身的梦幻现象无法解释,产生了“灵魂不死”的观念,进而产生了对民族祖先的崇拜。自然力量和民族祖先一直是原始社会最主要的两个崇拜对象。对两者的崇拜,主要以祭祀的方式表现出来。人类通过祭

祀活动,表达对神和祖先的信仰、崇拜,期望人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先,从而得到力量和保护。在他们祭祀天地神明以求风调雨顺、祭祀祖先以求多赐福少降灾的过程中,原始的“礼仪”同时产生了。

另一方面,礼仪还源于协调人类相互关系的需要。人类为了生存和发展,在与大自然抗争的同时,人类的内部关系,如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是人类必须解决好的问题。可以说,维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始动力。在此基础上,礼仪扩大到人际关系的其他方面。

我国礼仪的沿革是伴随着人类社会的发展而发展的,经历了一个由无到有、由低级到高级不断变革演化的漫长历史时期。由于历史阶段不同,不同时期的礼仪有着十分显著的特征。

(一)原始社会的礼仪

(1)礼仪非常简朴。

(2)对大自然的崇拜、图腾崇拜、祭天敬神成为原始社会礼仪的主要内容。

(3)反映了民主、平等、等级的观念。

(二)奴隶社会的礼仪

礼仪被打上了阶级的烙印。奴隶主为了维护其统治,将原始的祭祀仪式发展成为符合奴隶制社会需要的伦理道德规范。如周代的“三礼”,即《周礼》、《仪礼》和《礼记》,全面系统地反映了周代的礼仪制度,标志着周礼已达到系统、完备的阶段,并由原先祭祀天地祖先的形式跨入了全面制约人的行为的领域。在这个时期我国出现了孔子、孟子、荀子等一大批礼学家,第一次形成了一整套完整的礼仪制度,提出了许多重要的礼仪概念和规范,确定了我国崇古重礼的文化传统。

(三) 封建社会的礼仪

封建礼制在最大制度地运用于社会和政治统治之中的同时,通过一系列的教化,使礼制的规范和要求,不仅运用于一切社会生活领域,而且内化为人们的思想意识,指导和规范人们的言行,成为人们思想和行为的准则。奴隶社会的尊君观念在封建社会发展为“君权神授”的理论体系,“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”。“五常”即“仁、义、礼、智、信”,形成了完整的封建礼仪道德规范。到了宋代,封建礼制有了进一步发展,产生了封建理学理论,并把道德和行为规范作为封建礼制的中心,“三从”“四德”就是这一时期妇女道德礼仪的标准,妇女的地位进一步下降。封建礼仪集政治、法律、道德于一身,是统治阶级最重要的统治工具。但是它也为调整封建社会人们的相互关系,为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准,在历史上发挥了一定的积极作用。

(四) 当代礼仪

全国解放以后,社会性质发生了根本的变化,礼仪同道德一起,为形成和建立良好的社会公德,提高人民素质作出了贡献。社会主义社会的礼仪,既继承和弘扬了中华民族的传统美德,又学习和吸收了世界其他国家和民族的先进的礼仪。

改革开放以来,随着中国同世界各国交流的增多,西方的礼仪文化迅速传入我国,使我国礼仪规范又增加了许多新的内容,更加符合国际惯例的要求。由于历史背景和文化传统的不同,同西方礼仪相比,我国礼仪具有以下的特点:

1. 重视血缘和亲情

重视血缘和亲情的关系是中华民族的历史文化传统。我国人民信奉“血浓于水”的传统观念。传统的家庭观念崇尚四世同堂的大家庭,尊老敬老。“父母在、不远游”等传统思想,充分体现了

中国传统的家庭宗族观念。另外,“故土难离”、“落叶归根”等思想,也是这种思想观念的反映。

2. 强调共性

中国人民非常注重共性,具有较强的民族感,在社会生活中强调集体主义原则,个人服从集体。人们比较注意外人在社会对自己的评价,而西方人士则开放洒脱、不拘小节、感情外露,十分注意自我价值和自我感觉。

3. 讲究礼尚往来

在相互交往中,中国人往往更富有人情味和感情色彩,强调礼尚往来。这里的“礼”主要指的礼物,“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也”。通过相互赠送礼物,可以加强联系、表达感情。

二、西方礼仪的起源与特点

西方礼仪是同西方文明一起产生、协调发展的。英语的“礼仪”一词就是从法语“Etiquette”演变而来的。在法国,“Etiquette”原意是法庭上用的通行证,它的上面记载着进入法庭应遵守的事项。后来,其他公共场合也都制定了相应的行为规则,这些规则由繁而简,构成一个系统,逐渐得到大家的认可,成为社会交往中人际关系的通行证。

根据考证,西方礼仪最早萌芽于中古世纪的欧亚大陆——古希腊,所以“Etiquette”本是封建社会宫廷中的产物,以国王为中心,向社会上的高阶层人士传播。在传入英国之前,所谓的“Etiquette”仍然是贵族阶层专属的,一般平民百姓并不时兴这些规矩,后来由英国官方加以整合,成为通行的礼仪规范。经“五月花”号传到了美国新大陆后,这些规范迅速成为殖民地人民重要的人际关系的行为标准,英国式的宫廷礼仪在美国社会化,并迅速传播。据说,1715年,美国有一位名叫 Moody 的人编写了一本名为《德行

学校》的手册,受到社会大众欢迎。后来,美国“国父”华盛顿又写了关于生活礼仪的手册,希望达到社会教化的目的。由此,美国社会生活礼仪有了基本遵循的原则,而其中的主要部分也成为今天国际礼仪一些重要内容的依据。因此,我们今天的“Etiquette”是以封建时期欧洲的繁文缛节的宫廷式贵族礼仪为基础,经过英国宫廷修正再造,由务实的美国社会将其合理化、生活化后,发展成为今天的世界公认的礼仪行为举止的范本。

(一) 强调个性,崇尚个性自由

西方礼仪处处强调以人为本、个人至上,个人在法律允许的范围内拥有绝对的自由。在接人待物时,把个人作为社交的主体,习惯以自己的立场作为行为的中心,很少因别人和环境的影响而说违心话,办违心事,他们认为冒犯对方的私人所有权是非常失礼的行为,因此西方人尊重别人的隐私权,也要求对方尊重他们的隐私权。“对女士不问岁数,对男士不问钱数”成为交往的惯例。

(二) 尊重妇女,女士优先

社交场合,特别强调女士第一,遵守女士优先的原则。交际活动中,总是给妇女以种种特权,关心妇女、帮助妇女、保护妇女。

(三) 简易务实

西方礼仪强调交际务实,认为在交际活动中,既要讲究礼貌,表示对对方的尊敬,又要简洁便利、实事求是,不要繁文缛节和造作。交往中,不提倡过分的客套,不欢迎过度的自谦、自贬,尤其反对虚假、自轻、自贱。另外,西方礼仪也在一定程度上反映出西方人士感情外露、富于创新和在交往中注意效率的精神,具有很强的现实性。

(四) 平等、自由、开放

西方礼仪强调“自由、平等、博爱”,在交往中提倡人人平等,包括男女平等、尊重老人、爱护儿童。

三、国际礼仪通则

国际礼仪指的是在国际交往活动中,符合国际惯例,向交往对象表示尊敬和友好的约定俗成的习惯做法。由于历史的原因,西方国家较早地进入国际社会并占据主导地位,所以西方礼仪在某种程度上似乎成了国际礼仪。但是国际礼仪并不等同于西方礼仪,并且随着社会的发展,国际礼仪也在不断地进步和完善。

国际礼仪通则就是指国际礼仪的基本原则,它既是对国际礼仪的高度概括,也是在国际交往活动中应遵循的基本准则。了解和掌握国际礼仪通则并在交际中遵守和应用,可以更好地进行沟通和交流,并起到事半功倍、举一反三的作用。

(一) 遵守最基本的生活准则

共同生活准则是在公共生活和人们交往中公认的、最简单的公共生活准则。遵守最基本的生活准则是礼仪的起码要求,如在公共场所遵守公共秩序,不打搅别人,不干扰影响别人,不给别人造成麻烦和不便,尊重别人,讲究社会公德,等等。

(二) 信守时约

信守时约是国际礼仪的基本原则之一,交往中必须遵守时间,不能无故迟到,西方人士惜时如金,对每天的日程都作了详尽的安排,工作作风严谨,办事井井有条。不遵守时间,往往打乱了工作的秩序和安排,是西方人士所不能容忍的。

交往中要严格遵守自己的承诺,说话一定要算数,许诺别人的事一定要兑现。在现代生活中,讲信誉、取信于是建立良好人际关系的基本前提,“信守时约”就是取信于人的主要要求。在人际交往中,言而无信、失信、失约是根本违背礼仪的基本原则的,既不尊重对方,也会严重损害自己的形象。

(三) 相互谅解、求同存异

国际礼仪最基本的原则之一是人与人之间要相互谅解,了解、掌握礼仪的基本常识固然十分重要,但更重要的是对别人的理解,尤其是当别人在交往中出现失误时,不要使对方因此产生不愉快,不应使对方难堪。

“求同”就是要遵守礼仪的国际惯例,“存异”就是不要否定他国的礼仪习俗,同时对他国的礼仪习俗要加以了解,并予以尊重。

(四) 入乡随俗

世界上各个国家和民族在长期的历史发展过程中,都形成了各自的文化、风俗和习惯,“入乡随俗”就是对对方特有的习俗加强了解,予以尊重并遵从。少见多怪、妄加非议,甚至以我为尊、厚此薄彼,对交往是十分有害的。另外,作为东道主时,讲究“主随客便”;而当自己作为客人时,又讲究“客随主便”,也是贯彻落实“入乡随俗”、尊重对方的具体体现。

(五) 女士优先

“女士优先”的原则起源于欧洲中世纪的骑士之风,是传统的欧美礼节的基础,后来成为国际社会公认的重要礼仪原则。“女士优先”就是指在一切社交场合,每一个成年男子,都有义务尊重、照顾、关心、保护妇女,想方设法地为妇女排忧解难。当然“妇女优先”的原则主要适用于国际社交场合,而在公务场合则不强调这一原则。另外在阿拉伯世界和一些亚洲国家,人们还依然讲究“男尊女卑”。

(六) 以右为尊

国际社会的习惯做法是以右为大、为长、为尊,以左为小、为次、为偏。在各类国际交往中,大到外交活动、商务往来,小到私人交往、社交应酬,凡是需要确定和排列具体位置的主次尊卑时,都要坚持“以右为尊”的原则。在并排站立、行走和就座的时候,为

了对客人表示尊重和友好,主人应主动居左,而请客人居右。需要注意的是,我国的传统做法是“以左为尊”,在国际交往中,我们应注意“内外有别”,按照国际惯例的要求,坚持“以右为尊”,以正确表达对客人的情谊。

第二节 礼仪的本质、原则与功能

一、礼仪的本质与特征

(一) 礼仪的种类及其本质

礼仪是对礼貌、礼节和仪式的统称。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。古人对礼貌的解释是:“礼者,接之以礼;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”就是说待人处事要讲文明有礼貌,言语动作要谦虚、恭敬。人们在交往中互有礼貌,不仅体现了人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系,而且有助于调节人与人之间的相互关系,缓解和避免某些不必要的个人冲突。

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、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。没有礼节,就无所谓礼貌,而讲礼貌就必然要伴有具体的礼节。礼节的形式很多,如:握手、鞠躬、拥抱、接吻、点头致意、举手注目等都属于礼节。各国、各民族都有自己的礼节,并且礼节也随着时代的进步而发展变化。

仪式是一种正式的礼节形式,是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。由于目的不同,举行的仪式也多种多样,有迎送仪式、签字仪式、授勋仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式等。仪式作为表达礼貌礼节的形式在礼仪中具

有重要的作用。

综上所述,礼仪是由一系列表现礼貌的礼节构成的,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的重要组成部分。在社会生活和人际交往中,礼仪是用以沟通思想、交流感情、表达意愿、促进了解的一种有效形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。对个人来讲,礼仪是一个人思想文化素质、道德素养和交际能力的外在表现;对社会来讲,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

作为一种社会规范,从属于伦理道德,是人类社会为维护社会正常生活而必须遵循的基本的道德行为规范。作为一种文化现象,是人们在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成的,它以风俗、习惯和传统等形式固定下来,并随着人类文明的进步而不断发展和完善。

(二) 礼仪的特征

礼仪作为人们在社会交往中必须遵守的行为规范,具有鲜明的时代特征和社会特征。这些特征主要表现为其具有共同性、继承性、简易性和社会发展性。

1. 共同性

马克思指出:要努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则,成为各民族之间关系中至高无上的准则。在这句话中,马克思明确肯定了社会各阶级、各民族成员都必须遵守的公共道德的存在。作为社会公共道德重要组成部分的礼仪,由于是在人类共同生活的基础上产生和发展起来的,是同一社会中全体成员调节相互之间关系的行为规范,所以逐渐成为社会中各民族、各阶级、各党派、各社会团体和各阶层人士都共同遵守的行为准则。礼仪已经跨越了国家和地区的界限,为全世界人民所拥有,成为全人类的共同财富。

2. 继承性

在人类社会发展的历程中,礼仪将人们交往中的习惯做法以准则的形式固定下来并沿袭下去,经过一代又一代的去粗取精、去其糟粕、取其精华,使其代代相传并随着社会的发展而不断丰富和发展。礼仪一旦形成,便具有一定的稳定性,作为一种良好的社会生活准则在社会发展中世代相传,是社会进步、人类文明的重要标志。

3. 简易性

礼仪作为一种道德规范,是人们的行为准则中最简单、最普及、最易于实行的标准,是人们普遍应当做到又不难做到的最低限度的行为要求。礼仪简单易行,便于操作,应用性强,在社会生活和交往中被广泛地运用。

4. 时代性

礼仪规范不是一成不变的,它作为一种社会历史发展的产物,随着社会自身的发展而不断发展完善。某一阶段被公认的礼仪准则规范随着历史的发展,有的被肯定、有的被否定、有的被充实、有的被抛弃。同时,一些新的内容又补充进来,不断推陈出新,使礼仪适应时代发展变化的要求。

二、礼仪的原则与功能

(一) 礼仪的原则

现代社会生活中,应当遵循礼仪的“尊重”、“遵守”、“自律”、“适度”等基本原则。

1. “尊重”的原则

在社会交往和接待活动中,必须以相互尊重为前提,尊重对方的人格,不妨碍和损害对方的利益,同时又要保持自尊。

2. “遵守”的原则

礼仪作为社会行为的准则和规范,是为了维护社会的正常生

活而形成和发展起来的,反映了人们的共同利益和要求。在社会生活中,每个社会成员都有责任和义务共同维护和自觉遵守。

3. “自律”的原则

礼仪的自律原则,要求人们从内心树立良好的道德信念和行为准则,并以此约束自己的行为,自觉按照礼仪规范去做,而无须外界的提示和监督。

4. “适度”的原则

礼仪要求在交往中把握好适度的原则,掌握好社交中各种情况下的社会准则和彼此之间的感情尺度。要把握好分寸,做到自然得体、恰到好处,在不同场合下、对不同对象都要做到彬彬有礼、不卑不亢、落落大方。

(二) 礼仪的功能

礼仪之所以被广泛提倡,之所以受到社会各界的高度重视,主要是因为它对社会、对个人具有多方面的重要功能。其中最主要的功能是:

1. 教育导向的功能

礼仪是一个国家、一个民族的文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志,也是一个人思想觉悟、文化教养、精神风貌的重要标志。加强礼仪教育,提高全体国民的道德素质,做到讲文明礼貌,社会就会更安定、和谐,从而得到较快的进步和发展。

礼仪对个人的教育导向作用尤为突出。在人际交往中,礼仪不仅反映着一个人的交际技巧和能力,更反映一个人的气质、风度和教养。通过学习礼仪,可以提高自身的道德修养和文明程度,更好地显示自身的优雅风度和良好的形象。

2. 沟通协调的功能

促进人际关系的沟通和人们的社会交往,改善人们的相互关系,是礼仪的又一重要功能。要正常地交流就要讲究礼仪,礼仪的重要性也越来越突出。因为只有讲究礼仪,共同用礼仪来规范彼