



中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

公关与礼仪修养

gongguan yu liyi xiuyang

主编 薛春潮



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

21世纪中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

公关与礼仪修养

主 编 薛春潮
副主编 张瑞安 张淑平 胡 杨



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书共分为8章,主要包括:绪论、个人礼仪概述、日常礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、商务礼仪、餐饮礼仪和涉外礼仪等。本书在讲述过程中,运用通俗的语言,通过种种场合的例举,使全书生动活泼。全书在每个章书都没有知识库和小锦囊,以趣味知识引入的方式来激发读者的阅读兴趣。每一章开头设有教学要求和教学目标,结尾处设有课后习题,以供学生复习巩固。

本书既可作为中等职业技术学校学生的教材,也可以作为从事相关行业人员的参考书。

版权专用 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

公关与礼仪修养/薛春潮主编. —北京:北京理工大学出版社, 2009.6
ISBN 978 - 7 - 5640 - 2289 - 1

I. 公… II. 薛… III. 公共关系学 - 礼仪 IV. C912. 3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第088729号

出版发行/北京理工大学出版社

社 址/北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编/100081

电 话/(010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址/<http://www.bitpress.com.cn>

经 销/全国各地新华书店

印 刷/北京通县华龙印刷厂

开 本/787毫米×1092毫米 1/16

印 张/11.75

字 数/294千字

版 次/2009年6月第1版 2009年6月第1次印刷

定 价/18.00元

责任校对/陈玉梅

责任印制/母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换

出版说明

中等职业教育是以培养具有较强实践能力,面向生产、面向服务和管理第一线职业岗位的实用型、技能型专门人才为目的的职业技术教育,是职业技术教育的初级阶段。目前,中等职业教育教学改革已经从专业建设、课程建设延伸到了教材建设层面。根据教育部关于要求发展中等职业技术教育,培养职业技术人才的大纲要求,北京理工大学出版社组织编写了《21世纪中等职业教育特色精品课程规划教材》。该系列教材是中等职业教育课程改革项目研究成果。坚持以能力为本位,以就业为导向,以服务学生职业生涯发展为目的的指导思想。主要从以下三个角度切入:

1. 从专业建设角度

该系列教材摒弃了传统普通高等教育和传统职业教育“学科性专业”的束缚,致力于中等职业教育“技术性专业”。主体内容由与一线技术工作相关联的岗位有关知识所构成,充分体现职业技术岗位的有效性、综合性和发展性,使得该系列教材不但追求学科上的完整性、系统性和逻辑性,而且突出知识的实用性、综合性,把职业岗位所需要的知识和实践能力的培养融于一炉。

2. 从课程建设角度

该系列教材规避了现有的中等职业教育教材内容上的“重理论轻实践”、“重原理轻案例”,教学方法上的“重传授轻参与”、“重课堂轻现场”,考核评价上的“重知识的记忆轻能力的掌握”、“重终结性的考试轻形成性考核”的倾向,力求在整体教材内容体系以及具体教学方法指导、练习与思考等栏目中融入足够的实训内容,加强实践性教学环节,注重案例教学和能力的培养,使职业能力的提升贯穿于教学的全过程。

3. 从人才培养模式角度

该系列教材为了切合中等职业教育人才培养的产学结合、工学交替培养模式,注重有学就有练、学完就能练、边学边练的同步教学,吸纳新技术引用、生产案例等情景来激活课堂。同时,为了结合学生将来因为岗位或职业的变动而需要不断学习的实际,注重对新知识、新工艺、新方法、新标准引入,在培养学生创造能力和自我学习能力的培养基础上,力争实现学生毕业与就业上岗的零距离。

为了贯彻和落实上述指导思想,在本系列教材的内容编写上,我们坚持以下一些原则:

1. 适应性原则

在进行广泛的社会调查基础上,根据当今国家的政策法规、经济体制、产业结

构、技术进步和管理水平对人才的结构需求来确定教材内容。依靠专业自身基础条件和发展的可行性,以相关行业和区域经济状况为依托,特别强调面向岗位群体的指向性,淡化行业界限、看重市场选择的用人趋势,保证学生的岗位适应能力得到训练,使其有较强的择业能力,从而使教材有活力、有质量。

2. 特色性原则

在调整原有专业内容和设置专业新兴内容时,注意保留和优化原有的、至今仍适应社会需求的内容,但随着社会发展和科技进步,及时充实和重点落实与专业相关的新内容。“特色”主要是体现为“人无我有”,“人有我精”或“众有我新”,科学预测人才需求远景和人才培养的周期性,以适当超前性专业技术来引领教材的时代性。结合一些一线工作的实际需要和一些地方用人单位的区域资源优势、支柱产业及其发展方向,参考发达地区的发展历程,力争做到专业课内容的成熟期与人才需求的高峰期相一致。

3. 宽口径性原则

拓宽教材基础是提高专业适应性的重要保证之一。市场体制下的人才结构变化加快,科技迅猛发展引起技术手段不断更新,用人机制的改革使人才转岗频繁,由此要求大部分专门人才应是“复合型”的。具体课程内容应是当宽则宽,当窄则窄。在紧扣本专业课程内容基础上延伸或派生出一些适应需求的与其他专业课相关的综合技能。既满足了社会需求又充分锻炼学生的综合能力,挖掘了其潜力。

4. 稳定性和灵活性原则

中职职业教育的专业课程都有其内核的稳定性,这种内核主要是体现在其基本理论,基础知识等方面。通过稳定性形成专业课程教材的专业性特点,但同时以灵活的手段结合目标教学和任务教学的形式,设置与生产实践相切合的项目,推进教材教学与实际工作岗位对接。

为了更好地落实本教材的指导思想和编写原则,教材的编写者都是既有一定的教学经验、懂得教学规律,又有较强实践技能的专家,他们分别是:相关学科领域的专家;中等职业教育科研带头人;教学一线的高级教师。同时邀请众多行业协会合作参与编写,将理论性与实践性高度统一,打造精品教材。另外,还聘请生产一线的技术专家来审读修订稿件,以确保教材的实用性、先进性、技术性。

总之,该系列教材是所有参与编写者辛勤劳作和不懈努力的成果,希望本系列教材能为职业教育的提高和发展作出贡献。

北京理工大学出版社

前 言



礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。总而言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

我国拥有五千多年的文化底蕴，素有礼仪之邦之称。进入新世纪已经有一段时间，而礼仪的标准和规范也在随着新世纪的发展而变化着。

中等职业技术学校的学生作为一种阶段性职业技术学习，在学习专业技能之外，还应该掌握一些公关礼仪知识来提高自身的修养，这在人际交往过程中起到了树立自身形象的重要作用。

据此，我们根据教育部颁布的教材大纲，结合新世纪对公关礼仪的要求以及实际应用，组织这方面的专家学者编写了此书。

本书共分为8章，主要内容包括：绪论、个人礼仪概述、日常礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、商务礼仪、餐饮礼仪和涉外礼仪等。本书在讲述过程中，运用通俗的语言，通过种种场合的例举，使全书生动活泼。全书在个章书都没有知识库和小锦囊，以趣味知识引入的方式来激发读者的阅读兴趣。每一章开头设有教学要求和教学目标，结尾处设有课后习题，以供学生复习巩固。

本书既可作为中等职业技术学校学生的教材，也可以作为从事相关行业人员的参考书。

由于编写人员水平有限，书中不足之处，恳请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 礼仪的概念	1
第二节 中西方礼仪的发展历史	3
第三节 礼仪的原则和作用	8
第二章 个人礼仪概述	13
第一节 个人仪容仪表的礼仪规范	13
第二节 个人举止礼仪	22
第三节 个人言语谈吐的礼仪规范	31
第三章 日常礼仪	37
第一节 称呼礼仪	37
第二节 介绍的礼仪规范	40
第三节 日常会面礼仪	43
第四节 馈赠与受赠的礼仪规范	46
第五节 公共场所礼仪	50
第六节 舞会与沙龙中的礼仪规范	53
第七节 送花的礼仪	58
第八节 交通礼仪	61

第四章 学校礼仪	66
第一节 学生的日常礼仪规范	66
第二节 校园中的礼仪	69
第三节 求职中的礼仪规范	73
第五章 家庭礼仪	78
第一节 家庭礼仪的基本概念	78
第二节 家人相处的礼仪	80
第三节 邻里相处的礼仪	85
第六章 商务礼仪	88
第一节 商务会面简介	88
第二节 微笑礼仪的作用	91
第三节 名片礼仪	93
第四节 商务电话的礼仪规范	95
第五节 商务宴会的礼仪规范	99
第六节 商务拜访与接待的礼仪规范	103
第七节 商务谈判中的礼仪	108
第八节 仪典和会务中的礼仪	111
第九节 商务文书	123
第七章 餐饮礼仪	127
第一节 餐饮礼仪概述	127
第二节 中餐的礼仪规范	129
第三节 西餐的礼仪规范	141
第四节 各国餐饮的礼仪常识	150
第八章 涉外礼仪	159
第一节 涉外礼仪概述	159
第二节 日常涉外礼仪	164
第三节 涉外礼宾礼仪规范	167
第四节 涉外礼仪禁忌	175

绪 论

礼仪是人类社会发展过程中，一个国家、民族的社会风貌、道德水准的标志，也是一个人思想觉悟、文化修养、品德修养的重要标志。通过本章的学习，使中职生了解交往中的礼仪的重要性。



认知：了解礼仪的基本概念和中西方礼仪的起源和发展。

理解：通过对基本概念的了解，进一步学习掌握有关公关及礼仪的相关知识。

运用：充分掌握礼仪的作用，并且将礼仪的基本原则运用到实际生活中。

* * * * *

第一节 礼仪的概念

一、礼仪的定义

“礼仪”是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分：“礼”，指“事神致福”的形式；“仪”，指“法度标准”。《国语·周语下》：“度之于轨仪。”《淮南子·修务训》：“设仪立度，可以为法则。”《辞源》把礼仪明确概括为：“礼仪，行礼之仪式。”

“礼仪”一词出自《诗经》：“献酬交错，礼仪卒度。”在礼学体系中，礼仪是有形的，存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。

由此，礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。简言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。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、一种交际方式或交际方法，是人际交往

中约定俗成的、示人以尊重和友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

二、礼仪的基本特征

一般而言,礼仪通常具有以下4个基本特征:

其一,普遍性。在任何国家任何场合的任何人际交往中,人们都必须自觉地遵守礼仪。

其二,规范性。讲究礼仪,必须采用标准化的表现形式才会获得广泛的认可。

其三,对象性。在面对各自不同的交往对象,或在不同领域内进行不同类型的人际交往时,往往需要讲究不同类型的礼仪。

其四,可操作性。在具体运用礼仪时,“有所为”与“有所不为”都有各自具体的、明确的、可操作的方式与方法。

三、礼仪的种类

礼仪种类繁多,不一而足。根据最常见的分类方法,通常可分为如下4类:

第一类是日常生活礼仪,包括见面礼仪、介绍礼仪、交谈礼仪、宴会礼仪、会客礼仪、舞会礼仪、馈赠礼仪及探病礼仪;

第二类是节庆礼仪,包括春节礼仪、清明礼仪、端午礼仪、重阳礼仪、中秋礼仪及结婚礼仪、殡葬礼仪和祝寿礼仪;

第三类是商务礼仪,包括会议礼仪、谈判礼仪、迎送礼仪及谈判禁忌知识等;

第四类是其他礼仪,包括公关礼仪、公务礼仪、家居礼仪和求职礼仪等。

另外,根据不同划分角度,礼仪还有不同的种类划分。

若按性质划分,可以细分为个人礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、公务礼仪、公关礼仪、商务礼仪、外事礼仪、旅游礼仪、求职礼仪、宗教礼仪等。

若按场合划分,可分为家庭礼仪、学校礼仪、办公室礼仪、公共场所礼仪、客房服务礼仪等。

若按身份划分,可分为教师礼仪、学生礼仪、营业员礼仪、司门员礼仪、主持人礼仪等。

若按表现形式划分,可分为交谈礼仪、待客礼仪、书信礼仪、电话礼仪、交换名片礼仪等。



鞠躬·碰杯·握手——三种礼仪起源

鞠躬起源于中国。商代有种祭天仪式“鞠祭”,祭品为猪、牛、羊等,将其整体弯卷成圆的鞠形,再摆到祭祀处奉祭,以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。这种习惯一直保持到现在。

人们在现实生活中,逐渐援引这种形式来表达自己对地位崇高者或长辈的崇敬。于是,弯一弯腰,象征性地表示愿把自己作为鞠祭的一个牺牲品而奉献给对方。这就是“鞠躬”的来历。

在古罗马的时候，贵族、帝王经常让奴隶决斗。开始决斗前都要先喝杯酒，但为了怕别人在酒杯里放毒药，所以喝酒前，决斗双方都要各自把杯中的酒倒一点给对方，使之掺和再饮，以证明酒里面没有毒药。这种风俗，后来就逐渐演变为宴会上的碰杯。

史前时期，人类的祖先以渔猎为生，世界对他们来说是充满着危险的。因此，当陌生人相遇时，如果双方都怀着善意，便伸出一只手来，手心向前，向对方表示自己手中没有石头或武器，走近之后，两人互摸右手以示友好。这样沿袭下来，便成为今天人们友好的握手。

第二节 中西方礼仪的发展历史

一、中国礼仪的起源与发展

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服饰之美，故称华。”中国是礼仪之邦，上下五千年，从西周视礼为“国之大柄”到现代的“五讲四美”；从荀子的“国无礼而不宁”到今天的精神文明建设，礼仪一直是传统文化的核心。应当说，中华民族的历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，伴随着原始宗教而产生了。

1. 礼仪的萌芽时期（公元前5万年～公元前1万年）

礼仪起源于原始社会时期，在长达100多万年的原始社会历史中，人类逐渐进化。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。而他们去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

2. 礼仪的草创时期（公元前1万年～公元前22世纪）

公元前1万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里，原始礼仪渐具雏形。

例如，在今西安附近的半坡遗址中，发现了生活距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有无殉葬品的俯身葬等。此外，仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

3. 礼仪的形成时期（公元前21世纪～公元前771年）

约公元前21世纪至公元前771年，中国由金石并用时代进入青铜时代。金属器的使用，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，社会财富除消费外有了剩余并逐渐集中在少数人手里，因而出现阶级，原始社会由此解体。

公元前21世纪至公元前15世纪的夏代，原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。从某种意义上说，早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则，又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也。”（《说文解字》）

以殷墟为中心展开活动的殷人，在公元前 14 世纪至公元前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处现河南安阳的殷都，而他们在婚礼习俗上的建树，被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》（又名《周官》），本为一官职表，后经整理，成为讲述周朝典章制度的书。《周礼》原有 6 篇，详介六类官名及其职权，现存 5 篇，第六篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管宫事、财货等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，指祭祀的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外，成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》，也有一些涉及礼仪的内容。

在西周，青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位高低，形制的大小显示权力等级。当时，贵族佩戴成组饰玉成风。而相见礼和婚礼（包括纳采、问名、纳吉、纳徵、请期、亲迎等“六礼”）成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪也已明显确立。

4. 礼仪的发展、变革时期（公元前 770 年～公元前 221 年，东周时期）

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（公元前 551～公元前 479 年）是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》、《书》，定《礼》、《乐》，赞《周易》，修《春秋》，为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为，“不学礼，无以立”（《论语·季氏》），“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”（《论语·雍也》）。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”（《论语·颜渊》），他倡导“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。总之，孔子较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。

孟子（约公元前 372～公元前 289 年）是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”、“仁政”的学说和“民贵君轻”说，主张“以德服人”。在道德修养方面，他主张“舍生而取义”（《孟子·告子上》），讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子（约公元前 298～公元前 238 年）是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”（《荀子

·富国》)荀子指出:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”(《荀子·大略》)荀子还提出,不仅要有礼治,还要有法治。只有尊崇礼,法制完备,国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响,倡导学而至善。

5. 礼仪的强化时期(公元前221年~公元1796年)

公元前221年,秦王嬴政最终吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒(公元前179-公元前104年),把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说(《汉书·董仲舒传》)。他把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”,“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”,“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计四十九篇,包罗宏富。其中有讲述古代风俗的《曲礼》(第1篇);有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》(第9篇);有记录家庭礼仪的《内则》(第12篇);有记载服饰制度的《玉藻》(第13篇);有论述师生关系的《学记》(第18篇);还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》(第42篇)等。总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一(另外两本为《周礼》和《仪礼》)。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐程颢兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为,“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地间”(《二程遗书》卷五)“礼即是理也”(《二程遗书》卷二十五)。朱熹进一步指出,“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地间”朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。

家庭礼仪研究硕果累累,是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中,以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光(公元1019-1086年)的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹(公元1130-1200年)的《朱子家礼》最为著名。

明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

6. 礼仪的衰落时期(公元1796~1911年)

清代满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩(《大清会典》)。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生,古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐,一些西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,以代替不合时宜的打千礼等。

7. 现代礼仪时期(公元1911~1949年,民国时期)

1911年末,清王朝土崩瓦解,当时远在美国的孙中山先生(公元1866-1925年)火速

赶回祖国，于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

20世纪三四十年代，中国共产党领导的苏区、解放区，重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

8. 当代礼仪时期（1949年至今）

1949年10月1日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来，礼仪的发展大致可以分为3个阶段：

（1）礼仪革新阶段（1949~1966年） 1949~1966年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间，摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，得到继承和发扬。

（2）礼仪退化阶段（1966~1976年） 1966~1976年，中国进行了“无产阶级文化大革命”。这十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失，也给礼仪带来一场“浩劫”，许多优良的传统礼仪，被当作“封资修”货色扫进垃圾堆，礼仪受到摧残，社会风气逆转。

（3）礼仪复兴阶段（1977年至今） 1978年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设进入了新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生，《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

二、西方礼仪的起源与发展

在西方，礼仪一词，最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但它移进英文后，就有了礼仪的含义，即“人际交往的通行证”。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手。为了表达自己的友好与尊重，在对方面前“丢盔弃甲”，于是创造了脱帽礼等。

在古希腊的文献典籍，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著作中，都有很多关于礼仪的论述。文艺复兴后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的烦琐要求到20世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。历史发展到今天，传统的礼仪文化更加多姿多彩，国家有国家的礼制，民族有民族独特的礼仪习俗，各行各业都有自己的礼仪规范程式，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者，还制定了一定的处罚规则，有的已把礼仪作为公民就业前的“入门课”，被企业录用的大学毕业生，也必须先经过严格的礼仪训练，才能上岗工作。

三、中西方礼仪文化的差异与融合

中国的礼仪,始于夏商周,盛于唐宋,经过不断的发展变化,逐渐形成体系。西方礼仪曾一直和中国遥相呼应,经过中世纪的黑暗,迎来了文艺复兴,并孕育了资本主义和现代文明,产生了现代科技和文化。改革开放以来,我国的跨国交际日益增多,中西方礼仪文化的差异越发显露,在中西礼仪得到完美融合之前,我们势必需要了解一些礼仪的差异。

1. 交际语言的差异

日常打招呼,中国人大多使用“吃了吗”、“上哪儿呢”等,这体现了人与人之间的亲切感。可对西方人来说,这种打招呼会令对方感到突然、尴尬,甚至不快,因为西方人会把这种问话理解成一种“盘问”,感到对方在询问他们的私生活。日常打招呼他们只说一声“Hello”或按时间来分,说声早上好、下午好、晚上好,就可以了。

称谓方面,在中国一般只有熟悉亲密的人才能“直呼其名”。在西方常用“先生”和“夫人”来称呼不知其名的陌生人,对十几或二十几岁的女子可称呼“小姐”,结婚了的女性可称“女士”或“夫人”等。在家庭成员中,不分长幼尊卑,一般可互称姓名或昵称。在家里,可以直接叫爸爸、妈妈的名字。对所有的男性长辈都可以称“叔叔”,对所有的女性长辈都可以称“阿姨”。这在中国是不行的,必须要分清辈分、长幼等关系,否则就会被认为不懂礼貌。

2. 餐饮礼仪的差异

中国人有句话叫“民以食为天”,足见饮食在中国人心目中的地位,中国人将吃饭看做头等大事。中国菜注重色、香、味、形、意俱全,有甚于营养,只要好吃又好看,营养反而显得不重要了。西方的饮食比较讲究营养的搭配和吸收,注重食物的营养而忽略了食物的色、香、味、形、意如何,他们的饮食多是为了生存和健康,似乎不讲究味的享受。中国人在吃饭的时候都喜欢热闹,很多人围在一起吃吃喝喝,说说笑笑,大家在一起营造一种热闹温暖的氛围。而西方人在用餐时,都喜欢幽雅、安静的环境,他们认为在餐桌上一定要注意礼仪,比如在进餐时不能发出难听的声音。

中西方宴请礼仪也各具特色。在中国,从古至今大多都以左为尊,在宴请客人时,要将尊贵的客人安排在左边的上座,然后依次安排。在西方则是以右为尊,男女间隔而坐,夫妇也分开而坐,女宾客的席位比男宾客的席位稍高,男士要替右边的女宾客拉开椅子,以示对女士的尊重。另外,西方人用餐时要坐正,认为弯腰,低头,用嘴凑上去吃很不礼貌,吃西餐的时候,主人不提倡大肆饮酒。中国的餐桌上酒是必备之物,以酒助兴,有时为了表示对对方的尊重,喝酒的时候都是一杯一杯地喝。

3. 服饰礼仪的差异

西方男士在正式社交场合通常穿保守式样的西装,内穿白衬衫,打领带,穿黑色皮鞋。西方女士在正式场合要穿礼服套装,外出时有戴耳环的习俗。在美国,平时人们喜欢穿着休闲装,如T恤加牛仔服。当今中国人穿着打扮日趋西化,正式场合男女着装已与西方无二。

礼仪是一种文化,是文化就有纵向的传承和横向的借鉴与融合。随着世界全球化经济、文化的高速发展融合,西方文化大量涌进中国,中国传统礼仪也不断受到西方礼仪文化的冲击。

以餐饮为例,现在中国饮食市场上洋快餐和西餐占了很大的比重,越来越多的人开始尝试和接受这些外来食品,麦当劳几乎代表了一种时尚。当然,我国悠久而灿烂的饮食文化在

海外的影响也越来越大，在世界各地出现了大量的中国餐馆，中国菜日益受到各国人民的欢迎与喜爱，比如北京烤鸭，俨然已成为外国人心中的地道美味。

今天，在中国，中西方礼仪文化的融合，更多的还是借鉴西方。但无论是借鉴西方的礼仪，或是遵守我们自己的礼仪传统，这在形式上都不难，难的是我们有对自身文化的高度认同和深刻觉悟。我们借鉴西方礼仪，不仅仅是要借鉴它的形式，更应当借鉴其内在灵魂，只有这样我们才能建立起自己的自信和优越感，才能确立我们的感染力，才能真正使我们的礼仪行于世界。



交际用语

初次见面应说：幸会
看望别人应说：拜访
等候别人应说：恭候
请人勿送应用：留步
对方来信应称：惠书
麻烦别人应说：打扰
请人帮忙应说：烦请
求给方便应说：借光
托人办事应说：拜托
请人指教应说：请教
他人指点应称：赐教
请人解答应用：请问
赞人见解应用：高见
归还原物应说：奉还
求人原谅应说：包涵
欢迎顾客应叫：光顾
老人年龄应叫：高寿
好久不见应说：久违
客人来到应用：光临
中途先走应说：失陪
与人分别应说：告辞
赠送作用应用：雅正

第三节 礼仪的原则和作用

一、礼仪的作用

礼仪，作为人类社会文明的产物，从它诞生之日起，就以它所特定的作用推动着人类社会的发展。礼仪的作用表现在每个社会层面或每个生活侧面，起到稳定社会秩序、维护人伦

关系、满足人们习俗信仰需要等等重要作用，成为维系人类社会的重要纽带。

1. 社会秩序的建立

先秦试图将对天地神明的祭祀礼仪导入人际关系时，最初并不带有明显的阶级性质，而只是企望建立起一种稳健平和的社会秩序和人伦关系，进而维护人们赖以生存的和睦的社会环境。进入阶级社会之后，统治阶级为了维护自己的权威和统治，要求确立一种尊卑有别、长幼有序的社会秩序。礼制的建立，从根本上说，便是要重建制度化、等级化的新的社会秩序。《管子·王辅》说得非常明确：“上下有义，贵贱有分，长幼有等，贫富有度，凡此八者，礼之经也。”出于这样一种目的，在礼的实施中，也就划定了诸多具体的行为规范，社会的每一个人都只能严格地遵守由自己的社会地位所决定的那些规范内容，按照自己的社会地位到已经制度化、阶梯化的规范中去寻找相应的等级归宿和选择适合自己身份的礼仪，违此即为非礼，超出即为僭越，所谓君君、臣臣、父父、子子、兄弟、夫妇，指的就是这种等级序列界定。与这种界定相对应，是人们具体的行止规范：父慈、子孝、兄良、弟悌、夫义、妇听、长惠、幼顺、君仁、臣忠。作为统治者需要一整套“正君臣之位”的礼仪，以突出至高无上的权威。历代统治者都将礼制的确立当作头等大事，刘邦经过五年征战，统一了中国，他所从事的第一件大事，就是“命叔孙通制礼仪，以正君臣之位”。当他在隆重的礼乐庆典中登上皇位，第一次体味到作为“九五之尊”那种威仪和尊严时，便十分忘情地说：“吾乃今日知为天子之贵也。”

这种等级的差异反映在社会生活的每一个方面，不仅在官职、待遇、仪仗、服饰、住宅，甚至连犯罪量刑也不同。即使死了，称呼亦有差别，《礼记》规定，帝王死称“崩”，诸侯死称“薨”，大夫死称“卒”，士人死称“不禄”，平民死则称“死”。在官场中，座次是体现尊卑的重要形式。在一般情况下，座次的尊卑是通过方向来表示的。皇帝聚会群臣，最尊贵的皇帝座位是座北向南，故古代常把称王称帝叫做“南面”而把称臣叫做“北面”。大臣们朝拜君王面向北，按官位高低从东往西排行，这样一来，官位高的在右，官位低的在左，所以古代一般在座次上以右为上。但在室内活动时，情况与上述不同。室一般是长方形，东西长而南北窄，因此，室内最尊的座次是座西向东，其次是座北向南，再次是座南向北，最卑是座东向西。

《史记·项羽本纪》“鸿门宴”一段中的记载就有这方面的反映。当时的座次情况是“项王、项伯东向坐，亚父南向座。沛公北向坐，张良西向侍。”

这种等级有差的礼制，逐渐成为社会大众的普遍心理。《水浒传》梁山泊起义英雄本来是啸聚山林劫富济贫的兄弟，仍然要分出天罡、地煞的不同，排列出一百零八人的座次，当残酷的政治压迫和经济剥削将百姓逼上反抗的道路时，他们会借暴力手段推翻暴君，但只能重新调整等级秩序，走向新的平衡与稳定。

2. 大众教化的实施

礼仪的制定与实施，从根本上说，是期望通过对人的品德施行教育和疏导，以达到对人的行为进行规范与调整，最后建立起一种既等级分明，又协调和谐的社会秩序。这就决定了它不只具备伦理道德的色彩，而且具有明显的政治功能。孔子十分重视礼的教育，他认为一个国家礼教的好坏，表现在那里的人们是否“恭俭庄敬”。说明人们能做到容貌谦顺，节俭自律，严肃庄重，认真恭敬。《礼记·经解》曰：“礼之教化也微，其止邪也未形，使人日徙善远罪而不知也，是以先王隆之也。”礼教的功能虽然不会被人们清晰地看到，但它不露痕迹，可以在潜移默化中使人向善远罪，对社会产生深远的影响。