



21 世纪高职高专规划教材

公共基础系列

现代社交礼仪

张丽娟 单浩杰 主 编
刘素梅 李晓霞 马占丽 副主编



清华大学出版社

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社

<http://press.bjtu.edu.cn>

◇21 世纪高职高专规划教材·公共基础系列

现代社交礼仪

张丽娟 单浩杰 主 编
刘素梅 李晓霞 马占丽 副主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书遵循高职高专“以服务为宗旨，以就业为导向，注重实践能力培养”的教育原则，安排编写教学内容。本书全面系统地介绍了在现代社交活动中，人们应该遵守的各种礼仪规范和具体操作要求。

全书内容主要包括礼仪的认知、个人形象、交往礼仪、公共礼仪、通联礼仪、餐饮聚会礼仪、大学生校园礼仪、求职礼仪、公务礼仪、涉外礼仪等内容。本书内容丰富，涉及面广，具有较强的知识性、实用性和可操作性，可作为高职、中职院校的专业礼仪教材、企事业单位的礼仪培训资料，同时也是广大礼仪工作者和礼仪爱好者的理想读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪/张丽娟，单浩杰主编. —北京：清华大学出版社；北京交通大学出版社，2009.1

(21世纪高职高专规划教材·公共基础系列)

ISBN 978-7-81123-476-3

I. 现… II. ①张… ②单… III. 人间交往-礼仪-高等学校：技术学校-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第188536号

责任编辑：吴嫦娥

出版发行：清华大学出版社 邮编：100084 电话：010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编：100044 电话：010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者：北京东光印刷厂

经 销：全国新华书店

开 本：185×230 印张：16.25 字数：364千字

版 次：2009年3月第1版 2009年3月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-81123-476-3/C·55

印 数：1~4 000册 定价：28.00元

本书如有质量问题，请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评，我们表示欢迎和感谢。

投诉电话：010-51686043，51686008；传真：010-62225406；E-mail：press@bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分,它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才,所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上,应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能,因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要,在教育部的指导下,我们在全中国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”(以下简称“教材研究与编审委员会”)。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院,其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量,“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”(以下简称“教材编审委员会”)成员和征集教材,并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选,对所列选教材进行审定。

目前,“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种,范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写,其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构,力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向;反映当前教学的新内容,突出基础理论知识的应用和实践技能的培养;适应“实践的要求和岗位的需要”,不依照“学科”体系,即贴近岗位,淡化学科;在兼顾理论和实践内容的时候,避免“全”而“深”的面面俱到,基础理论以应用为目的,以必要、够用为度;尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法,以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外,为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性,我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来,推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时,希望将教学实践中的意见与建议,及时反馈给我们,以便对已出版的教材不断修订、完善,不断提高教材质量,完善教材体系,为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版,适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2009年2月

前言

礼仪，是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。随着我国改革开放的不断深化，现代科学技术的不断进步，社会经济的不断发展，无论是物质文明还是精神文明都取得了显著成绩。尤其是现代交通业、通信业的发展将人们的交往范围扩展到了国外，不同地区的人们进行交流的机会也越来越多。与此同时，人们在交往的过程中也越来越重视彼此留给对方的印象，在诸多的领域要求自己 and 对方要按照约定俗成的礼仪规范去行事，这也是人类走向文明的一个重要标志。因此，我们身居礼仪之邦，就应成为礼仪之民。知书达理，待人以礼，已经成为当代大学生的一个基本素养。“绅士风度”、“淑女规范”则成为当代职场人所追求的形象典范。

为了适应我国经济社会发展的需要，满足高职高专学生人文教育的需求，根据当代大学生的特点和现代社会对人们的礼仪要求，我们编写了《现代社交礼仪》教材。

本书具有以下特色。

1. 角度新颖。本书从行为主体的角度出发，去探讨不同身份的人在不同场合，进行不同的活动时应遵守的礼仪规范。例如，大学生礼仪、求职礼仪、商务礼仪、公务礼仪、涉外礼仪等。

2. 体例独特。本教材各章开篇均设有“本章导读”、“学习目标”，使学生首先明确本章的基本内容、知识点和技能点；在导入正文之前通过一个典型“引例”和相应的“问题引入”模块，吸引学生对本章内容的关注，引发学生思维，让其对相关的礼仪知识有一个具体、形象的认识，从而产生学习兴趣；在章节的中间，穿插了“小案例”、“小知识”、“小资料”和“小思考”等，增加内容的可读性和知识的新颖性，以加深学生对理论知识的理解，开拓思维，对书中的重要观点起到了画龙点睛的作用；课后的“案例分析”及相应的“案例讨论题”可供师生共同分析讨论问题，产生互动，使学生对理论知识进行消化和理解，知道如何应用；

“自测题”、“技能训练”为学生提供了巩固理论知识、参与实践、提高应用能力的平台,进一步提升学生对理论知识与实践运用相结合的能力。

3. 案例生动,图文并茂。为了提高教学效果和学习效率,本书将现代社交礼仪学的基本理论与生动有趣的实例结合并加以讲解,努力做到情景交融、图文并茂,形象生动,便于学生自学使用。

4. 注重实训。本书在介绍现代社交礼仪基本理论的基础上,特别加撰了“现代社交礼仪实训教学指导”部分,加强了对学习者实际操作能力的培养,有助于教师的实训教学。

5. 配有电子教学课件和课后自测题的参考答案,方便教师教学。

本书的配套电子教学课件和课后自测题的参考答案,可从北京交通大学出版社网站(<http://press.bjtu.edu.cn>)下载,或发邮件至 cbswce@jg.bjtu.edu.cn 索取。

本书由张丽娟、单浩杰担任主编,刘素梅、李晓霞、马占丽担任副主编,具体分工如下:张丽娟编写第1、8章,单浩杰编写第2、10章,焦艳芬编写第3、9章,于庆华编写第4、5章,李晓冬编写第6、7章,李晓霞编写“现代社交礼仪实训教学指导”部分,全书的框架构建、统稿和定稿工作由张丽娟、单浩杰负责,由刘素梅主审,李晓霞、马占丽负责全书校对。此外,本书的电子教学课件由张丽娟、单浩杰共同制作完成。

本书的编撰与出版,得到了内蒙古财经学院职业学院、内蒙古商贸职业学院、内蒙古机电职业技术学院和北京交通大学出版社的大力支持和帮助,特此表示衷心的感谢。

另外,本书在编写过程中参阅了国内外大量的文献资料,限于篇幅,在此不能一一罗列,编者就此向著者表示诚挚的谢意。

由于作者水平有限,书中不当之处在所难免,希望广大读者和专家指正,我们将对您的批评和建议表示由衷的感谢。(联系方式: zljalan@yahoo.com.cn)

编 者

2009年2月

目 录

第 1 章 礼仪的认知	1
1.1 礼仪的起源与发展	2
1.1.1 中华礼仪的起源与发展	2
1.1.2 西方礼仪的渊源	4
1.2 礼仪的基础知识	5
1.2.1 礼仪的含义	5
1.2.2 礼仪的特征	6
1.2.3 礼仪的功能	8
1.2.4 礼仪的作用	9
◇ 本章小结	10
◇ 关键概念	10
◇ 自测题	10
◇ 案例分析	11
◇ 技能训练	11
第 2 章 个人形象	12
2.1 仪容修饰	13
2.1.1 仪容修饰的基本要求	13
2.1.2 塑造完美仪容的方法	13
2.2 服饰礼仪	20
2.2.1 穿着服装应遵循的原则	21
2.2.2 服装与肤色、体型相协调	22
2.2.3 商务人士的服饰规范	23
2.3 举止礼仪	29
2.3.1 站姿	29
2.3.2 行姿	30
2.3.3 坐姿	31
2.3.4 蹲姿	32

2.3.5 手姿	33
2.3.6 表情	34
◇ 本章小结	36
◇ 关键概念	36
◇ 自测题	36
◇ 案例分析	37
◇ 技能训练	37
第3章 交往礼仪	38
3.1 会面礼仪	39
3.1.1 称呼	39
3.1.2 介绍	42
3.1.3 名片	46
3.1.4 握手	50
3.2 交谈礼仪	53
3.2.1 交谈语言	54
3.2.2 交谈主题	55
3.2.3 交谈的方式	56
3.3 访送礼仪	57
3.3.1 拜访礼仪	58
3.3.2 迎送礼仪	60
3.4 馈赠礼仪	61
3.4.1 馈赠守则	61
3.4.2 受赠须知	64
◇ 本章小结	65
◇ 关键概念	66
◇ 自测题	66
◇ 案例分析	66
◇ 技能训练	67
第4章 公共礼仪	68
4.1 出行礼仪	69
4.1.1 行路礼仪	69
4.1.2 乘车礼仪	72
4.1.3 乘船礼仪	82
4.1.4 乘机礼仪	85
4.2 其他公共场所礼仪	89

4.2.1 影剧院礼仪	89
4.2.2 看球赛礼仪	90
4.2.3 购物礼仪	91
4.2.4 餐馆礼仪	91
4.2.5 医院礼仪	92
◇ 本章小结	94
◇ 关键概念	94
◇ 自测题	94
◇ 案例分析	96
◇ 技能训练	96
第5章 通联礼仪	97
5.1 书信礼仪	98
5.1.1 书信的构成	98
5.1.2 书信的写法	98
5.1.3 书信笺文的写作	99
5.1.4 书信封文的写作	102
5.1.5 书信类个人公文	105
5.2 柬帖	106
5.2.1 柬帖的特点	106
5.2.2 柬帖的种类	107
5.2.3 柬帖的写作	108
5.2.4 发请柬的方式	108
5.3 电话礼仪	109
5.3.1 座机电话礼仪	109
5.3.2 手机礼仪	113
5.4 电子邮件礼仪	114
5.5 传真礼仪	116
◇ 本章小结	118
◇ 关键概念	118
◇ 自测题	118
◇ 案例分析	119
◇ 技能训练	120
第6章 餐饮聚会礼仪	121
6.1 中餐礼仪	122
6.1.1 用餐的方式	123

6.1.2	菜单的安排	124
6.1.3	席位的排列	126
6.1.4	中餐餐具的使用	128
6.1.5	中餐用餐礼仪	129
6.2	西餐礼仪	130
6.2.1	西餐的菜序	130
6.2.2	西餐的座次安排	132
6.2.3	西餐餐具的使用	133
6.2.4	西餐进餐礼仪	135
6.3	饮品礼仪	136
6.3.1	酒水的种类	136
6.3.2	酒水的饮用	142
6.4	聚会礼仪	145
6.4.1	宴会礼仪	145
6.4.2	舞会礼仪	147
◇	本章小结	149
◇	关键概念	149
◇	自测题	149
◇	案例分析	150
◇	技能训练	150
第7章	大学生校园礼仪	151
7.1	大学生个人礼仪规范	152
7.1.1	大学生的仪容	152
7.1.2	大学生的着装礼仪	153
7.1.3	大学生的谈吐礼仪	154
7.2	大学生交往礼仪	155
7.2.1	大学生基本行为礼仪	155
7.2.2	与教师交往的礼仪	156
7.2.3	与同学交往的礼仪	157
7.3	大学生校园各种场合礼仪	158
7.3.1	办公室礼仪	158
7.3.2	教室礼仪	158
7.3.3	图书馆、阅览室礼仪	159
7.3.4	食堂礼仪	159
7.3.5	宿舍礼仪	160

7.3.6 学生活动中心礼仪	160
◇ 本章小结	161
◇ 关键概念	161
◇ 自测题	161
◇ 案例分析	162
◇ 技能训练	162
第8章 求职就业礼仪	163
8.1 面试前的准备	164
8.1.1 面试前的物件准备	164
8.1.2 面试前的形象准备	166
8.1.3 面试前的心理准备	167
8.2 面试礼仪	168
8.2.1 面试言行规范	168
8.2.2 面试中的禁忌	170
8.2.3 面试后续礼仪	172
8.3 就业礼仪	173
8.3.1 及时与就业单位沟通	173
8.3.2 按时报到	173
8.3.3 签订就业合同	173
8.3.4 充分的心理准备	173
◇ 本章小结	174
◇ 关键概念	175
◇ 自测题	175
◇ 案例分析	176
◇ 技能训练	176
第9章 公务礼仪	177
9.1 办公室礼仪	177
9.1.1 办公室内的礼仪	178
9.1.2 会议室及公用设备礼仪	182
9.2 会议礼仪	183
9.2.1 筹备会议	183
9.2.2 组织会议	184
9.2.3 主持会议	185
9.2.4 参加会议	185
9.3 仪式礼仪	186

9.3.1 开业仪式	186
9.3.2 签字仪式	191
9.3.3 剪彩礼仪	192
◇ 本章小结	195
◇ 关键概念	195
◇ 自测题	195
◇ 案例分析	196
◇ 技能训练	196
第 10 章 涉外礼仪	197
10.1 涉外礼仪交往的原则	198
10.2 涉外基本礼仪	203
10.2.1 一般生活禁忌	203
10.2.2 赠送礼物的礼仪	207
◇ 本章小结	209
◇ 关键概念	209
◇ 自测题	209
◇ 案例分析	210
◇ 技能训练	211
附录 A 现代社交礼仪实训教学指导	212
参考文献	247

第 1 章

礼仪的认知

【本章导读】

礼仪在现代社会中越来越受到重视，认识礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，是现代人应有的基本素质，也是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。通过本章的学习，我们将在了解礼仪的起源与发展的基础上，理解礼仪的含义，掌握礼仪的特征和功能，明确礼仪在现代社交中的重要作用。

【学习目标】

1. 了解礼仪的起源与发展；
2. 理解礼仪的含义；
3. 掌握礼仪的特征、功能和作用；
4. 培养正确运用礼仪理念的能力。

【引例】

周总理发火了

1962 年，周总理到西郊机场为西哈努克和夫人送行。亲王的飞机刚一起飞，我国参加欢送的人群便自行散开，准备返回，而周总理这时却依然笔直地站在原地未动，并要工作人员立即把那些离去的同志请回来。这次总理发了脾气，他严厉起来了，狠狠地批评道：“你们怎么搞的，没有一点礼貌！各国外交使节站在那里，飞机还没有飞远，你们倒先走了。大国这样对小国客人不是搞大国主义吗？”当天下午，周总理就把外交部礼宾司和国务院机关事务管理局的负责同志找去，要他们立即在《礼宾工作条例》上加上一条，即今后到机场为贵宾送行，须等到飞机起飞，绕场一周，双翼摆动三次表示谢意后，送行者方可离开。

资料来源：<http://www.yuanju.net/simple/index.php?t65449.html>.

【问题引入】

1. 请分析周总理为什么发火？
2. 在上述案例中工作人员违反了什么礼仪规范？

在不同的时代，礼仪规范都随着时代的变迁而发生着变化。在人类进入了 21 世纪的今天，礼仪已成为了一个国家、一个民族文明程度的重要标志，成为了衡量社会公众教养和道

德水准的尺度。

1.1 礼仪的起源与发展

礼仪是与人类的历史和文化同时产生并同步发展的，经历了一个由无到有、由低级到高级的发展过程。不了解礼仪的起源与发展，没有对古代礼仪的继承和扬弃，就不可能有现代社交礼仪。

1.1.1 中华礼仪的起源与发展

1. 中华礼仪的起源

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到了周边其他民族的赞誉。

中华礼仪的起源可以追溯到远古时代。在远古时代，由于社会生产力低下，原始人类认识自然的能力很低，为了生存和发展，必须与大自然抗争，“礼”就是人类对大自然认知过少而产生崇拜所引致的，礼是古人敬天畏神的观念和认识的反映。古经《礼记》曾对礼的起源做出概括的描述，大意是：远古时代，人们把黍米和猪肉放在滚烫的石上烤炙而食；在地上凿坑作为酒樽，用手掬捧而饮，并且用茅草茎捆扎成鼓槌来敲击土鼓，以表示对鬼神的祭祀。这就是远古时代拜神灵的礼仪，也就是礼的开始。后来，这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。殷商时代盛行的先王崇拜和祖先崇拜，是中华民族古代礼仪的重要内容，标志着古代礼仪的形成。

随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

2. 中华礼仪的发展^①

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分为5个阶段。

1) 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前21世纪前）

礼仪起源于原始社会，在原始社会中晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定一些相互交往中表示礼节、恭敬的动作。

^① http://www.gznc.edu.cn/jpk/lyxy_lyly/002/lyyouliyi_jiangyi.doc.

2) 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前21世纪—前771年）

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》、《仪礼》和《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉代以后两千多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

3) 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前771—前221年）

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”、“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

4) 强化时期：秦汉到清末（公元前221—公元1911年）

在我国长达两千多年的封建社会里，尽管在不同的朝代中，礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐变成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

综观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

5) 现代礼仪的发展时期（公元1911年后）

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。

新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具

有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红,人们学习礼仪知识的热情空前高涨,讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

【小资料】

中国——礼仪之邦

传说,明代初期,菲律宾地区的一位国王前来朝拜,因病逝世于中国,他临终前要求死后葬于中国,因为中国是“礼仪之邦”。公元13世纪初期,意大利旅行家马可·波罗曾盛赞中国是“东方的天堂”。在他的游记发表后,人们开始了解东方,了解中国。在欧洲人眼中,中国是一个物产丰富、文明昌盛、可望不可即的仙境,是他们心目中的天堂。

的确,当世界上许多民族还没有形成的时候,我们的祖先就创造了无以匹敌的文明。中国的文明曾在几千年间影响着东方世界,中国曾因被外国人称为君子之国、文明典范而受到敬仰。至今,大凡到过日本,或跟日本人有过接触的人,都知道随处可见日本人频频鞠躬的礼节,听到“欢迎光临”、“请多关照”等礼貌用语,日本人称这种礼节为“唐风”。这个礼节是依照唐朝的礼制沿袭下来的,至今已成为日本的“国风”。

资料来源:刘小清.现代营销礼仪.大连:东北财经大学出版社,2002.

1.1.2 西方礼仪的渊源

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”。这个词一进入英文后,其词意有所扩展,不单指“法庭上的通行证”,还泛指“人际交往的通行证”,因为在社会生活的各个方面人们都必须遵守一定的规矩和准则。所以,在《新英汉辞典》中,“Etiquette”一词有两个义项:一是礼节,礼仪;二是(同业间的)规矩、成规、格式。

西方的文明史,同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。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。例如,为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼,后来演进为握手礼;为了表示自己的友好与尊重,愿在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼等。

西方的礼仪主要是在社会活动中形成的规范行为。在古希腊和古罗马的文献典籍中,都有很多关于礼仪的论述。如在《爱的艺术》这部诗作中,古罗马的年轻诗人奥维德告诫与自己同龄的人,用餐时不可狼吞虎咽,也不可贪嗜杯中物。1716年出版的麦兰杰斯的著作

《论接待权贵和女士的礼仪：兼论女士如何对男性保持雍容态度》为人们规定了一整套的行为规范。西班牙人佩特斯·阿尔冯希于1204年出版了《行为准则》，之后相继有了王室贵族及资产阶级所应遵循的行为准则。

中世纪更是西方礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后，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，传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃，反而更加多姿多彩，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，还规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培训，才能上岗工作。

1.2 礼仪的基础知识

1.2.1 礼仪的含义

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。我国著名历史学家范文澜在《辞经概论》一书中指出：“礼仪合言，皆名为礼，分言之则礼为体，仪为履。”意思是说礼是仪的根本，仪是礼的功用。所以，要准确把握礼仪的概念，首先要对“礼”和“仪”各自的含义有所了解。

“礼”的含义比较丰富，据《辞海》注释：“礼”的本意为敬神，引申为表示敬意的通称。从文字的结构看，繁体字“禮”的左边是“示”，意为祭祀神灵，右边上方为祭物，右下方“豆”是礼器。所以“禮”就是把盛满祭物的祭具摆放在祭台上，献给神灵。

在《中国礼仪大辞典》中，对“礼”的解释为：特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。“礼”的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。可以说“礼”是一种交往行为的内在要求和伦理原则，是礼貌和礼节的综合体现。一般而言，礼貌是指人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重，反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。礼节，通常是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

“仪”，本意为树立的木柱，引申为容貌、外表，亦指表率、标准、规则。这里的仪，表现为一种适应相互交往，并为交往所规定的行为方式及其秩序。它包含了仪容、仪表、仪态和仪式等多种意思。