

“本科教学工程”重点专业建设系列教材

总主编 陆道平 路海洋

现代礼仪 实训教程

主 编 孙 虎
副主编 吴蕴慧 徐 白



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

“本科教学工程”重点专业建设系列教材

总主编 陆道平 路海洋

现代礼仪 实训教程

主 编 孙 虎

副主编 吴蕴慧 徐 白



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪实训教程/孙虎主编. —武汉:武汉大学出版社,2017.6
“本科教学工程”重点专业建设系列教材/陆道平,路海洋总主编
ISBN 978-7-307-19420-5

I. 现… II. 孙… III. 礼仪—高等学校—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 131639 号

责任编辑:白绍华 责任校对:汪欣怡 版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:17.25 字数:409千字 插页:1

版次:2017年6月第1版 2017年6月第1次印刷

ISBN 978-7-307-19420-5 定价:49.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

总 序

“本科教学工程”(全称“高等学校本科教学质量与教学改革工程”),是“十二五”期间我国在高等教育领域实施的一项重要工程。2011年,教育部、财政部联合下发了《关于“十二五”期间实施“高等学校本科教学质量与教学改革工程”的意见》,明确指出:“鼓励各高等学校根据学校特色,积极筹措资金设立校级‘本科教学工程’项目”,“支持高校开展专业建设综合改革试点,在人才培养模式、教师队伍、课程教材、教学方式、教学管理等影响本科专业发展的关键环节进行综合改革,强化内涵建设,为本校其他专业建设提供改革示范”,根据其中要求,苏州科技大学于2013年开展了“本科教学工程”第二批校级重点建设专业遴选工作,办学历史较长、实力比较雄厚的汉语言文学专业顺利获得立项批准。经过几年的建设,这项工作已经取得了明显的成效。

汉语言文学专业是中国大学发展史上开设最早的专业之一,该专业培养出的大量人才为中国社会的发展做出了重要的贡献。当然,随着中国经济社会的快速发展,包括汉语言文学专业在内的许多传统专业的人才培养,已经与“经济社会发展对应用型人才、复合型人才和拔尖创新人才的需要”(《关于“十二五”期间实施“高等学校本科教学质量与教学改革工程”的意见》)存在一定的脱节,我校汉语言文学专业的人才培养同样也存在类似的问题。为了解决这一问题,必须对专业人才培养进行综合改革,这包括改革人才培养模式、教师队伍、课程教材、教学方式、教学管理等一系列工作。必须承认,在上述的专业改革建设环节中,高水平、有特色的自有课程教材建设一直是我们的一个弱项,在认清问题后,我们从“十一五”期间开始就着力推进此项工作,“十二五”期间,这项工作所取得的最重要成果,就是编撰了“本科教学工程”重点专业建设系列教材。

“本科教学工程”重点专业建设系列教材编撰的总体思路或说定位,可以表述为紧扣实践、兼顾基础、努力创新。学界对传统的教师教育人才培养,流行一种“三重”、“三轻”之说,即重理论、轻实践,重动脑、轻动手,重知识、轻能力,将这一说法遽论于传统的汉语言文学专业人才培养,也有一定的针对性。有鉴于此,我们在编撰该系列教材时,首先,考虑到了它们的实践指向,亦即这些教材的首要特点就是针对专业人才实践动手能力的培养,这一点与区域经济发展对应用型人才、复合型人才和拔尖创新人才的实际需要是相吻合的。其次,考虑到实践动手能力是一个综合的能力,因此,在强调教材编写实践性的同时,我们也充分重视对相关基础性知识的融摄,换言之,兼顾实践能力培养与基础理论知识传授,是这套教材的共同特点。再次,我们所编撰的以本科生实践能力培养为主的系列教材,还努力在某一些领域进行开创性探索,尝试完成一些专业人才培养迫切需要而前人尚未涉及或者做得不够的工作。当然,我们的努力是否已经实现了既定的设想,还有待学界和广大师生来检验、评价。

这套教材由陆道平、路海洋担任总主编，由我校汉语言文学专业具有丰富教学经验的资深教授、副教授担任分卷主编，各卷实行主编负责制。诸教材按课程立卷，体例设置不要求“整齐划一”，但必须遵循严格的学术规范，并符合教材编写的实际需要。

由于水平所限，这套教材还存在一些不足之处，敬请同行专家和广大读者批评指正。

编 者

2016年6月

前 言

近年来,高等院校课程教育现状堪忧,教育改革成为必然的趋势。在教学过程中,教育者普遍意识到大学生的知识体系与职业实践能力之间存在脱节现象。为此,本教材将理论与实践相结合,以实践中应用能力的培养作为重点研究方向。现代礼仪是一门跨学科、综合性、实践性、技能性的课程,它是一门行为学科,具有知易行难的特点,这更要强调通过实训来掌握礼仪规范,形成实践中运用自如的技能。

本教材以培养学生礼仪知识与技能为目标,强调实训的可操作性,因而改变了以学科体系构建课程的传统教材编著方式。编写组成员根据礼仪素质要求和职业岗位能力需要确定教学内容,以案例实训为载体,整合知识、技能与态度,设置了七个典型的学习情境。每一个典型情境都清晰地反映了礼仪的具体运用,介绍惯例性做法和经常存在的不当行为,使课程学习领域更加具体化。教材编写以真实的职业环境为背景,将客观的职业需要与课本知识学习相结合,提高了学生解决问题的能力,使学生能够获得熟练的职业行动能力。

本书体现了最新的教学改革思想,符合高等院校教育的性质、任务和培养目标,遵循了教育与教学基本规律,编写形式新颖。每个章节都包含了案例导入、案例讨论、知识要点、技能实训等部分,对于“实训任务”提出具体的“实训要求”,指导具体的“实训操作”,并在“实训提示”中给出参考性观点,真正体现“以能为本”“融教与学为一体”的教材编写理念。在分解具体情境下的礼仪运用之后,又以综合实训任务为载体,组织项目实施,指导情境模拟,并制定了“实训测试表”,便于师生使用。综合实训部分将第一课堂与第二课堂相结合,教与学相结合,进一步强化和巩固所学礼仪知识,提高职业礼仪技能的综合运用能力。

本教材由苏州科技大学孙虎老师任主编,苏州职业大学吴蕴慧老师、上海行健技术学院徐白老师任副主编。全书分理论和实训部分,其中前四章由吴蕴慧老师撰写,后四章理论部分由徐白老师撰写,案例实训部分由孙虎、吴蕴慧老师撰写,综合实训部分由孙虎老师撰写。主编通审全稿。

本书在编写过程中,参阅并引用了诸多专家、学者的观点和见解,并参考、摘引了有关报刊、专著和网络资料,特此说明,一并表示衷心的感谢。

由于各种因素的限制,本书的编撰尚存在诸多不足之处,恳请各位专家和读者批评指正,以期进一步修订和完善。

编 者

2017年3月

目 录

第一章 现代礼仪概述.....	1
第一节 礼仪的起源与发展.....	1
一、中华礼仪的渊源.....	2
二、西方礼仪的渊源.....	4
第二节 现代礼仪的内涵、分类与特征.....	5
一、礼仪的概念与内涵.....	6
二、礼仪的特征.....	8
第三节 现代礼仪的功能和原则	11
一、礼仪的功能	12
二、礼仪的原则	14
第二章 个人形象礼仪	21
第一节 仪容礼仪	21
一、仪容修饰的原则	21
二、仪容卫生	22
三、仪容修饰	23
第二节 仪表礼仪	26
一、着装的 TPO 原则	26
二、着装的配色原则	27
三、服饰穿戴礼仪	29
四、西装礼仪	31
五、首饰礼仪	32
第三节 仪态礼仪	33
一、表情	34
二、站姿	36
三、坐姿	37
四、走姿	39
五、蹲姿	40
六、手势	41
七、相关活动仪态	43

第三章 日常交际礼仪	49
第一节 见面礼仪	49
一、称呼礼仪	49
二、介绍礼仪	51
三、握手礼仪	54
四、名片礼仪	56
五、致意	58
六、其他礼节	59
第二节 交谈礼仪	60
一、交谈礼仪	61
二、聆听礼仪	67
第三节 宴请礼仪	68
一、宴会的组织	69
二、出席宴请	74
三、中餐礼仪	77
四、西餐礼仪	78
五、饮品礼仪	81
第四节 馈赠礼仪	89
一、馈赠的目的	90
二、礼品的选择	90
三、把握馈赠的时机与场合	91
四、掌握馈赠礼节	92
五、受礼和拒礼	92
第四章 办公事务礼仪	97
第一节 办公室礼仪	97
一、办公室环境礼仪	97
二、办公室举止礼仪	98
三、办公室人际关系礼仪	98
第二节 接待礼仪	101
一、接待的准备	101
二、日常接待礼仪	102
三、重要来宾接待	106
第三节 拜访礼仪	108
一、工作场所拜访的基本礼仪	108
二、做客的拜访礼仪	110

第五章 商务活动礼仪	115
第一节 会议礼仪	115
一、会前的准备与接待	115
二、会中服务礼仪	118
三、会后的善后和总结	120
四、主持人服务礼仪	120
五、会议发言人礼仪	122
六、一般与会人员的礼仪	123
第二节 商务洽谈礼仪	123
一、商务洽谈的礼仪性准备	124
二、商务洽谈过程的礼仪	124
第三节 签字仪式礼仪	129
一、签字仪式的准备	130
二、签字仪式的程序	132
第四节 产品推销礼仪	132
一、约见顾客的礼仪	133
二、接近顾客的礼仪	134
三、推介产品的礼仪	135
四、达成交易的礼仪	136
第六章 公关礼仪	143
第一节 庆典礼仪	143
一、庆典仪式的筹备	143
二、主办单位人员的礼仪要求	145
第二节 开业典礼	146
一、开业仪式的筹备	147
二、开业仪式的基本程序	148
第三节 剪彩礼仪	149
一、剪彩准备	149
二、剪彩人员的选择	150
三、剪彩程序	151
四、剪彩动作规范	151
第四节 新闻发布会	152
一、新闻发布会的准备	152
二、新闻发布会应注意的礼仪	154
第五节 展览会礼仪	155
一、展览会的特点	155
二、展览会应注意的礼仪	156

三、展览会开幕式礼仪	157
第六节 交接礼仪	157
一、交接仪式的准备	158
二、交接仪式的程序	159
三、交接仪式上的礼仪要求	159
第七节 赞助会礼仪	160
一、赞助的类型	160
二、赞助会的礼仪	160
第七章 通讯与文书礼仪	165
第一节 电话手机礼仪	165
一、电话礼仪	165
二、手机礼仪	169
第二节 传真与邮件礼仪	170
一、使用传真机的礼仪	171
二、电子邮件礼仪	172
第三节 常用文书礼仪	172
一、书信类文书	173
二、致辞类文书	181
第八章 涉外商务与中外礼俗	198
第一节 涉外交往礼仪	198
一、涉外交往礼仪的原则	198
二、涉外交往礼仪的要求与作用	201
第二节 涉外接待礼仪	202
一、涉外迎送礼仪	202
二、涉外会见与会谈礼仪	204
三、国旗与国歌礼仪	207
四、涉外宴请与陪同礼仪	209
第三节 国际礼俗	212
一、亚洲主要国家和地区的礼俗	212
二、欧洲主要国家和地区的礼俗	219
三、美洲主要国家和地区的礼俗	223
四、大洋洲主要国家和地区的礼俗	226
五、非洲主要国家和地区的礼俗	228
礼仪技能综合实训	236
实训一 个人形象礼仪	236

实训二 日常交际礼仪.....	242
实训三 办公室礼仪.....	246
实训四 商务活动礼仪.....	252
实训五 公关专题活动礼仪.....	256
附录 基本礼仪图例.....	262
参考文献.....	266

第一章 现代礼仪概述

第一节 礼仪的起源与发展

【案例导入】

修养的作用

有一批应届毕业生共 22 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”林晖看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句。

门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。林晖左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不齐，越发显得零乱起来。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林晖面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林晖礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林晖的肩膀：“你叫什么名字？”林晖照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师：“林晖的学习成绩最多算是中等，凭什么选他而没选我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比林晖还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，修养是第一课。”

（资料来源：张岩松：《现代交际礼仪》，经济管理出版社，2006 年版。）

【案例讨论】

结合案例，讨论为什么在现代社会要进行礼仪的学习。

礼仪是人们步入文明社会的标志,体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后的进化程度,也是一个国家,一个民族进步、开化与兴旺的标志。它随着人类社会的产生而产生,随着经济发展、社会进步而不断发展,是人类文明的产物。

一、中华礼仪的渊源

礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。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”是中华民族世代相传的优良传统。中华礼仪经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程,大致可以分为以下几个时期:

(一) 礼仪的起源时期(公元前 21 世纪夏朝之前)

原始社会中、晚期(约旧石器时期)出现了早期礼仪的萌芽。远古先祖对于生存环境中出现的风雨雷电、洪水、地震、日食、月食、动植物的生生灭灭以及自身的生老病死等自然现象感到迷惑不安,无法驾驭,便认定冥冥之中存在着一种超越现实和自然的力量,即鬼神。为了祈求鬼神消灾祛祸、福佑人间,古代先祖想方设法使鬼神满意,以便让鬼神对人们宽容开恩。他们认为一切事物都有看不见的鬼神在操纵,履行礼仪即是向鬼神讨好求福。繁体字“禮”,表示用器具托着两块玉奉给鬼神。汉代学者许慎说:“礼,履也,所以事神致福也。”(《说文解字》)因此,礼仪起源于鬼神信仰,也是鬼神信仰的一种特殊体现形式。生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人,就已经在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。

公元前 1 万年左右,人类进入新石器时期,能制作精细的磨光石器,并开始从事农耕和畜牧。在其后数千年的岁月里,原始礼仪渐具雏形。例如,在今天西安附近的半坡遗址中,发现了生活距今约 5 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。“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。

(二) 礼仪的形成时期(公元前 21 世纪—公元前 771 年)

进入奴隶社会后,“礼”开始打上阶级的烙印。在周代,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、心理情操等纳入一个尊卑有序的模式之中。许多基本礼仪在商末周初已大体形成。礼除了用于祭祀之外,还作为治国之本。《礼记·经解》说:“朝觐之礼,所以明臣子之义也;聘问之礼,所以使诸侯相尊敬也;丧祭之礼,所以明君臣之恩也;饮酒之礼,所以明长幼之序也;婚姻之礼,所以明男女之别也。”周礼不仅内容已大为增加,而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具,成为社会等级制度的表征,成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

(三) 礼仪的发展、变革时期(公元前 770—公元前 221 年)

西周末期,王室衰微,诸侯纷争争霸,出现了“礼崩乐坏”的局面,奴隶社会向封建社会过渡。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想家,系统阐述了礼乐的起源、本质与功能,第一次在理论上全面而深入地阐述了社会等级秩序的划分及意义,以及与之

相适应的礼仪规范、道德义务，并整理了一批珍贵的礼仪典籍和文献资料。孔子在他的《论语》里多处谈到礼仪，主张以礼治国，要求人们用规范约束自己的行为。

(四) 礼仪的强化、衰落时期(公元前 221—公元 1911 年)

秦朝统一“六国”以后，在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”，实行中央集权制，奠定了封建体制的基础。

西汉武帝时期，思想家董仲舒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”。“罢黜百家，独尊儒术”的治国方略确立后，礼仪作为社会道德、行为标准和精神支柱，其重要性提高到了前所未有的程度。汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世，堪称集上古礼仪之大成，是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为与《周礼》和《仪礼》并列的“礼经”三书之一。

宋代时期，家庭礼仪研究成果卓著，这是宋代礼仪发展的另一个特点。司马光的《涑水家仪》和朱熹的《朱子家礼》等礼仪著作，强调父母的言传身教，注重礼仪教育与启蒙知识、日常生活行为的结合。至此，我国古代礼仪由政治化向日常生活化发展。

明代时期，交友之礼更加完善，忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

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、繁琐，例如“三跪九叩”之礼。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生。古代礼仪盛极而衰。伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，长期占据统治地位的封建礼仪根基渐渐松动。

(五) 现代礼仪时期(公元 1911—1949 年)

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。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，从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。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。

新中国成立以后，随着社会制度的彻底变革，人与人的关系也出现了前所未有的变化。中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。人与人之间建立起真正平等的、亲密的同志关系，真正做到只有分工不同，没有高低贵贱之分，尊老爱幼、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，得到了继承和发扬。

改革开放以后，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。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纸刊物不断问世。人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，不仅汲取了西方文明的优秀成果，而且使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。

《周礼》《仪礼》《礼记》合称“三礼”。

《周礼》是儒家经典，西周时期的著名政治家、思想家、文学家、军事家周公旦

所著。《周礼》所涉及之内容极为丰富，大至天下九州，天文历象；小至沟洫道路，草木虫鱼。凡邦国建制，政法文教，礼乐兵刑，赋税度支，膳食衣饰，寝庙车马，农商医卜，工艺制作，各种名物、典章、制度，无所不包，堪称上古文化史之宝库。

《仪礼》记载周代贵族的各种礼节、仪式和行为规范，是西周至春秋、战国时代一部分礼制的汇编，记有冠、婚、丧、祭、饮、射、燕、聘、覲等具体仪式。因为它所记均为“士”这一阶层的礼仪，而没有天子、卿、大夫、诸侯之制，所以又称《士礼》。

《礼记》是对《仪礼》的解释、说明与补充，侧重于阐明礼的作用和意义，是战国至西汉儒者关于礼的论文集。凡 130 篇。为刘向所编定。另有两个删节本。汉宣帝时学者戴德选定 85 篇，称作《大戴礼记》，其侄子戴圣又从《大戴礼记》中选定 49 篇称《小戴礼记》。后来收入十三经的是《小戴礼记》。其中《大学》《中庸》《檀弓》《礼运》《乐记》等对后世影响甚大。

二、西方礼仪的渊源

在西方，礼仪的演变与中国有相似之处，但又有很大的特殊性。西方礼仪的形成和发展经历了更为复杂的历史过程。

（一）古希腊罗马时期的礼仪

古希腊是西方文明的发源地。古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如，毕达哥拉斯率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念，他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表；柏拉图强调教育的重要性，指出理想的四大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正；亚里士多德指出，德行就是公正，他在《政治学》里说：“人类由于志趣善良而有所成就，成为最优良的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。”

公元前 146 年，古罗马开始统治西欧。此间，教育理论家昆体良撰写的《雄辩术原理》一书论及罗马帝国的教育情况，认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。在孩子幼儿时期要选择品质优秀、“言行合礼”的人来充当保姆，到了一定的年龄后就应该送到学校学习，以提高他们的交际能力。诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。

（二）中世纪时期的礼仪

公元 476 年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始封建化过程，12 至 17 世纪，是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制，将封建主与附庸联系在一起。此间制定了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如，于 12 世纪写定的冰岛诗集《埃达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，嘉宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究……宫廷是一个要求廷臣按礼仪规范自觉行为的地方。贵族青年被送到宫廷里去担任少年侍从，以后继续留在那里当侍从或骑士，他们不仅要学习一些音乐、诗歌的基本知识和军事技能，还要学习文雅的举止。

(三) 近现代时期的礼仪

14至16世纪,欧洲进入文艺复兴时代。意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性;尼德兰人文主义者伊拉斯谟撰写的《礼貌》着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。英国哲学家弗兰西斯·培根指出:“一个人若有好的仪容,那对他的名声大有裨益,并且,正如女王伊莎伯拉所说,那就‘好像一封永久的推荐书一样’。”(《培根论说文集·论礼节与仪容》)

17、18世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代,资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义时代编撰了大量礼仪著作。例如,英国资产阶级教育思想家约翰·洛克撰写的《教育漫话》系统地、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。德国学者缅甸杰斯的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪,兼论女士如何对男士保持雍容态度》,对具体交际场合的礼仪作了详尽的阐述。英国政治家切斯特菲尔德勋爵在其名著《教子书》中指出:“世间最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上是和你相等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦虚、温和,否则,他们会以为你骄傲,而憎恨你。”说明了人际交往中对礼仪要求的普遍性。

随着具有现代文明特色的交际礼仪广泛地渗透到社会生活的方方面面,西方现代学者编撰、出版了不少礼仪书籍,其中比较著名的有:法国学者让·塞尔著的《西方礼节与习俗》,英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编的《现代西方礼仪》,德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》,美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特编的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》,等等。

著名西方礼仪专家让·塞尔在分析西方礼仪形成时指出:它是地中海式的礼仪,因为思想方法、思维方式的灵活性和分寸感,都来自古希腊文化;从法的观念和等级形式来看,它是古罗马式的;注重博爱、自由和平等的精神,体现出它是基督教式的;它是欧洲式的和大西洋式的,因为在西欧同北美的结合所形成的熔炉里,锻炼了欧洲最有前进力的分子,创造出在其他地区未见到的物质文明的繁荣;中世纪和文艺复兴的连续影响把妇女置于社交生活的中心地位,使妇女成为受尊重的对象,这是其他文明所没有的;西方礼仪深受法国思想的影响,因为它是在17和18世纪的法国宫廷里形成了今天的状态,并在当时成为全欧洲仿效的样板。

(资料来源: <http://www.docin.com>)

第二节 现代礼仪的内涵、分类与特征

【案例导入】

据《左传·昭公五年》记载,鲁昭公到晋国去访问,晋平公对女叔齐说,鲁昭公很懂得礼,女叔齐却不以为然,答道:“鲁昭公哪里知礼?”晋平公觉得很奇怪,就反问道:“鲁昭公从效劳一直到赠贿,从没有失礼之处,为何说他不知礼?”女叔齐说:

“鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。”

【案例讨论】

借助工具书查阅“礼”“仪”“礼仪”的区别。

礼仪是人类文明的产物，是人们进行社会交往的行为规范与准则。礼仪在漫长的社会实践中产生、演变和发展，并逐渐形成了自身的特点。

一、礼仪的概念与内涵

礼仪有广义和狭义之分。广义的礼仪泛指社会规范和道德规范，它既包括外在的形式，又涉及内在的修养。狭义的礼仪指礼节和仪式。要真正了解礼仪，首先要了解与礼仪相关的几个概念的含义。

(一) 与“礼”相关的概念

1. 礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌、礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，“礼”定义为特定的民族、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”是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2. 礼貌

礼貌是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。礼貌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。

3. 礼节

礼节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。

4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即“仪表”“仪态”“仪式”“仪容”。礼仪是人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。从广义的角度看，礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度看，礼仪通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

在我国古代，“礼”主要包含三层意思：第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。例如，《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫。”第二，表示尊敬和礼貌。例如，《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于