

职业教育系列教材

ZHIYEJIAOYUXILIEJIAOCAI

礼仪教程

李
昂
主
编



中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪教程/李帛主编. —北京: 中国财政经济出版社,
2001.8

职业教育系列教材

ISBN 7-5005-5261-0

I. 礼... II. 李... III. 礼仪-职业技术教育-教材 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 051102 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com>

E-mail: cfeph@dre.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京印刷一厂印刷 各地新华书店经销

850×1168 毫米 32 开 4.5 印张 104 000 字

2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月北京第 1 次印刷

印数: 1—4 500 定价: 11.00 元

ISBN 7-5005-5261-0/C·0032

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编写说明

改革开放以来，我国的职业技术教育事业得到了长足发展。但是，随着职业教育改革的推进，中等职业学校使用的教材有不少教学内容已经明显地落后于社会与经济发 展的形势，许多教材的结构繁杂、体系陈旧，理论与实践脱节的矛盾更加严重和突出。为了适应新世纪对职业教育发展的时代要求、适应社会经 济发展和教学改革的需要，我们组织编写了这套职业教育系列教材。

在编写过程中，我们力图使教材体现时代性、实用性和新颖性的特点，尽可能减少对理论知识过多的描述，在介绍有关基本知识的同时，注意结合专业实务，精选典型案例进行讲解、分析，使学生既能掌握基本原理和一般知识，又能解决实际工作中的具体问题，增强实际操作技能，达到应知应会，学以致用 的目的。

系列教材《礼仪教程》一书由广东省惠州商业学校李帛担任主编，潘丽、潘宁任副主

编。广东省惠州商业学校黄广文负责全书的主审。

本系列教材除了适合中等职业学校的教学使用外，也适用于各类职业教育、上岗培训、技术职称考试、自学进修等需要。

本系列教材在编写和出版发行中，得到了有关学校的领导和老师以及出版社领导和编辑的大力支持与帮助，在此一并表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，编写工作离教材创新的要求仍然有一定的距离，教材中存在错漏与不足之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

2001 年 7 月

目 录

第一章 礼仪概述·····	(1)
第一节 礼仪的概念·····	(1)
第二节 礼仪的起源与发展·····	(7)
第三节 礼仪与修养·····	(15)
第二章 个人礼仪常识·····	(20)
第一节 举止礼仪·····	(20)
第二节 仪表礼仪·····	(31)
第三节 说话的艺术·····	(54)
第三章 不同场合的礼仪规范·····	(63)
第一节 校园礼仪·····	(63)
第二节 家庭礼仪·····	(67)
第三节 公共场所礼仪·····	(71)
第四节 工作礼仪·····	(76)
第五节 宴请的礼仪·····	(85)
第四章 涉外礼仪·····	(90)
第一节 国际交往的基本礼仪·····	(91)
第二节 部分国家和地区的习俗 礼仪·····	(102)

第五章 人际交往的艺术·····	(119)
第一节 做一个受欢迎的人·····	(119)
第二节 展示自己魅力的艺术·····	(123)
第三节 人际交注的其他艺术·····	(127)

第一章

礼仪概述

【学习目的】

通过教学，使学生了解礼仪的起源和历史沿革以及现代礼仪的发展趋势，掌握礼仪的要领及学习方法，明确礼仪的教育作用，充分认识礼仪常识在商务活动中的重要性。

第一节 礼仪的概念

一、什么是礼仪

有了人类历史，也就有了礼仪。由于礼仪的漫长历史以及各个民族、国家和地区的差异，所以礼仪的内容十分丰富而庞杂。

古人认为“礼”是礼法，“仪”则是反映“礼”的仪式、仪节；仪生于礼而合乎礼，故谓之礼仪。现代人一般认为礼仪指的是在人际和社会交往过程所应具有相互表示敬重、亲

善和友好的行为规范。礼仪大体包括仪表、服饰、语言、行为等方面的规范。

仪表，指人的外表，包括仪容仪貌、姿态和风度等。仪容仪貌指人裸露在外部分的状态和修饰，如头发长短和式样，脸部化妆，耳环项链、戒指和手镯的佩带以及个人卫生等。清代李子清编写的《弟子规》中云：“是必舆，兼漱口，便溺回，辄净乎。”周恩来总理有桌上铭“面上净，发必理……”。姿态是指人的站相、坐相、走相。俗语曰：“站如松，坐如钟，走如风。”风度是一个人内在素质的外在表现，我们常用文质彬彬、风度翩翩来形容一个人的风度。

服饰，是最为绚丽多姿的部分。现代的时装层出不穷、日新月异，装饰与御寒的作用同等重要。“三分长相，七分打扮”，说明服饰最能体现一个人的性格特征。

“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”可见语言使用是否得当，是否合乎礼仪，会产生多么不同的效果。古人认为“风出言，信为先；作与之，奚可焉？”“刻薄语，污秽词，市井气，切戒之。”社会主义的语言美要求简洁、礼貌，并富有人情味。

行为，也应具有一定的规范，如见面时打招呼，乘公共汽车时照顾老弱病残，赴宴时正确使用餐具等等。古人在这方面也留下了很多论述和传统。《礼仪》中载有：“侍饮于长者，酒进则起，拜受于尊所。长者辞，少者反席而饮。”《弟子规》云：“将入门，问谁存。将上堂，声必扬。人问谁，对以名。”

二、常用的礼仪概念

礼仪是人们在社交活动中形成的，为表示尊重、敬意、友好而遵循的行为规范和准则。它具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指在日常生活和相互交往中相互表示敬重、友好的品质和行为。礼貌是一个人道德修养、文明程度和文化层次的体现。

礼节是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、祝愿等所惯用的规则和形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。

仪表是指人的外表，包括容貌、服饰、姿态等。仪表不只是外表的修饰，而且是一个人精神面貌，内在素质的外在表现。

仪式是指在较大或较郑重场合举行的程序化、规范化的活动。包括在礼遇规格与礼宾秩序等方面应遵循的礼貌礼节要求。

英国哲学家约翰·洛克说：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪，其余的一切就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”1992年埃米莉·波斯顿的巨著《西方礼仪集萃》第一版问世，她曾这样写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使它变得平易近人。”

英语中的“礼仪”一词从法语“Etiquette”演变而来的，法语原意是指法庭上用的一种“通行证”，上面记载着进入法庭的守则和行为规范，发给进入法庭的每一个人，入庭后必须遵守。后来，其他各种公众场合也都制定了相应的行为规则。这些规则由繁而简，构成系统，逐渐得到人们的公认，形成了人们都自觉遵守的礼仪。可见，礼仪是一种社会成员与人交往时共同遵守的行为规范，是得到周围人们尊重与好感的“通行证”。

我国素有“礼仪之邦”美誉，在社交活动中，知礼、懂礼、重礼是我们中华民族的优良传统和美德；在现代社会中，礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分，同时也是一种交往形

式。现代礼仪是以新型的人际关系为基础的。

总之，礼仪是社会人际关系中，用以沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式，是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

三、礼仪教育的重要性

“礼”的教育在我国古代就受到重视，古籍中有许多论述礼教的记载，如《周礼》、《仪礼》、《礼记》等都是最早的论礼专著。《礼记》中曾载道：“言语之美，穆穆皇皇。”即语言之美在于谦恭、和气、文雅。并规定人与人交往时应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”，就是不要在行动上出格，不要在态度上失态，不要在语言上失礼。对老师要“从于先生不越路”。《论语·雍也》篇中也说道：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”即说只要品格质朴，而不注重礼节仪表，就会显得粗野，而只注重礼节仪表，却缺乏质朴的品格，就会显得虚浮。只有礼节仪表同质朴的品格结合，才算得上一个有教养的人。《荀子劝学》篇中亦讲：“礼恭而后可与言道之方，辞顺而后可与言道之理，色从而后可与言道之致。”即是说只有举止、言论、态度都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。可见礼与非礼有质之别。对此孔子也曾道：“不学礼，无以立。”此“礼”则较为全面地规定了处理、调整当时社会各种关系的准则和规范。

我国古代不仅重视“礼”的教育，也十分重视“礼”的实施，即思想灌输与行为实施结为一体。西周时，“礼”的教育不仅要求学生懂得“君臣之义”与“长幼之序”，还要让学生“演礼”，使他们的行为举止合乎礼仪。这种将礼仪的传授与礼仪的训练相结合的教育，对于形成“郁郁文哉”的社会风气影响极大。清代李子清编写的《弟子规》就详细规定了后生弟子对其父

长在言谈举止方面的礼仪规范：“冠必正，钮必结，袜与履，须紧切。置冠服，有空位，勿乱顿，致污秽。衣贵洁，不贵华，不循分，下称家。”“步从容，立端正。”“缓揭帘，勿有声”，“将入门，问准有。将上堂，声必扬，人问谁，对以名；吾与我，不分明。”“凡出言，信为先，诈与妄，奚可焉？”“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之。”“凡道字，重且舒；勿急疾，勿模糊。”并且对儿童的行为礼节，如叉手、着衣、作揖、走路、视听等方面也都作出具体规定，督促其照此而行。虽然这种教育只拘泥于封建时代，与当今相差甚远，但今天仍值得借鉴。

在性格的培养和每个人的举止方面，教育自然起着决定性作用，自古有“先学礼而后问世”的说法，礼节并不是精神文明的自然结果，而是它的有机组成部分。那种“富于修养和具有高度文化的现代人毋需去学习外表行为的规范”的说法，在大多数情况下是缺少验证的。因此，不管文化的基质如何，社会的行为规范都不会自行出现——行为规范是长期的教育和自我教育以及全社会集体努力的结果。

四、学习礼仪的方法

我国是一个具有优良传统的文明大国，每一个青年学生都应保持泱泱大国的国民风度，使之在社交场合举止适度，应付自如，充分表现现代青年一代的正确待人接物的风范。良好的社交礼仪是经过长期有意识的学习、实践、积累而逐步形成的，我们可以通过以下方法来实现：

1. 努力学习礼仪知识，使自己博学多识

掌握的礼仪知识越广博，越深入，在社交场合，就越能应付自如，为广大社交对象所接受。作为“礼仪之邦”我国，在各种书文典籍中，有丰富的礼貌、礼节、礼仪知识。因此，加强对

国内外礼貌、礼节、礼仪知识的学习，日积月累，对自己的社交礼貌修养的提高是十分必要的。

2. 广泛浏览科学文化知识，使自己见多识广

现代社会的人必须懂得更多的科学文化知识，接触更多情趣高雅的艺术作品，这是自身修养和人际交往的需要。一般来说，有修养的人大都是科学文化知识丰富的人。这种人思考问题周密，分析问题透彻，处理问题得当，欣赏力强，能注重自己的仪表仪态，在人际交往时，能显示出诱人的魅力。相反，缺乏科学文化艺术知识的人，则往往在人际交往时给人以浅薄的印象。因此，要把自己培养成为一个懂礼貌讲礼节的人，一定要努力学习各种科学知识。

3. 勇于实践，是学好礼仪的根本

在学习礼貌、礼节的修养过程中善于看书学习，只是强化了礼仪意识及其基础，但关键在于实践，见诸于行动。离开实践，修养就成为无源之水，无本之木，“纸上谈兵”式的修养是无法成功的。学习社交礼仪时，要以主动积极的态度，坚持理论联系实际，把自己学到的礼仪知识应用于社会生活实践的各个方面。要在学校、家庭、社交、职业岗位等场合，时时处处，自觉地从大处着眼，小处着手，从我做起。以礼仪的准则来规范自己的音容笑貌、言谈举止，良好的礼仪修养，就要多实践不要怕“出洋相”，也不要怯懦自卑。通过各种人际交往接触，不断锻炼提高，尤其在文明礼貌气氛较浓的环境中接受熏陶，更有利于培养良好的礼仪习惯。

4. 贵在自觉磨炼，陶冶和养成

有个别人缺少了学习“礼仪”这门课，不但许多起码的文明、礼貌习惯没有养成，还沾染了一些不文明、不礼貌的坏习气，这就要求在社交礼仪中，自觉地以现代的社会道德和文明礼

貌的标准，纠正自己不文明的不良习气，净化思想，陶冶情操，不断完善。只要自觉严格要求自己，身体力行，从点滴做起，坚持不懈，持之以恒，好的习惯是可以养成的。一种相当稳定的习惯，反映在不同人身上，有其不同的特点，就形成各自的风度，这是礼仪修养达到较高水平的一种反映。

总之，学好礼仪常识是一个自我认识、自我养成、自我提高的循序渐进过程，它必然要涉及到人们的思想与道德、认识与情感、意志与行为等诸方面，为了促进这个过程，就必须自觉地善于学习、勇于实践并持之以恒。一个有志于社交成功的人，只要肯下功夫，是能够达到理想境界的。

第二节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的渊藪和基质，也有着悠久的历史。礼仪究竟何时何故而起，自古以来，人们做过种种探讨，归纳起来，大体有五种礼仪起源说：一是天神生礼仪，二是礼为天地人的统一体，三是礼产生于人的自然本性，四是礼为人性和环境矛盾的产物，五是礼生于理，起于俗。

其一，天神生礼说。这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教，是天神崇拜的反映，代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。《左传》有言：“礼以顺天，天之道也。”意思是说，礼是用来顺乎天意的，而顺乎天意的礼就合乎“天道”。天神生礼说虽说不科学，但却反映了礼仪起源的某些历

史现象。

其二，礼是天地人统一的体现。这种观点是春秋以后兴起的一股思潮。它认为，天地和人既具有制约关系和统一性，又具有高于人事的主宰性。把礼引进到人际关系中来讨论，比单纯的天神生礼说有了很大进步，但仍没有完全摆脱原始信仰，所以仍是不科学的。

其三，礼起源于人性说。这是儒家的创见，儒家学派把礼和人性结合起来，以为礼起源于人的天性。孔子以仁释礼，一方面把礼当作处理人际关系的总则，另一方面又把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以爱人就是“仁”，用仁爱之心正确而恰当地处理人际关系就是“礼”。

其四，礼是人性和环境矛盾的产物。这也是儒家的学说。这一学说的目的，在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点，就是看到了人和环境的矛盾，而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶习欲望如不加以节制，什么坏事都干得出来，于是圣人制礼，节制贪欲。

其五，礼生于理，起于俗说。这是对礼仪起源的更深入探讨。理是指事物的必然性和道理。人们为了正常的生存和发展，根据面临的生存条件，制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范，就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处，使之与世故习俗相关，所以又有了礼起于俗的说法。荀子说：“礼以顺民心为本。……顺人心者，皆礼也。”从理和俗上说明礼的起源，不仅使礼获得了哲学上的依据，而且也使礼获得了群众基础，从而“礼”就可以随“理”而变，随时而变，具有较大的灵活性了。

根据上述种种说法，可以认为，礼仪当与部落群居的形成过程同步产生，并随着婚姻制度、社会组织形式和国家制度的变化

而变化，随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。郭沫若先生说：“大概礼之起源于祀神，故其字后来从示，其后扩展而对人，更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种礼制。”这大致是符合中国礼仪起源和发展情况的，也说明我国礼仪的起源是很早的。从考古发现看，我国在一万年前的山顶洞文化中就出现了“礼”的痕迹。那时的葬制和随葬品，说明当时的人们已具有原始信仰的灵魂不灭的观念，丧葬时要按规定举行一定的仪式。从文献记载看，《通典》上说“自伏羲以来，五礼始彰；尧舜之时，五礼咸备。”这种说法不无道理，不过最为学者所公认的说法，还是礼起于三代而备于周朝。

二、礼仪的形成

周朝的文化，以礼制为渊薮，集前古之大成，开后来之政教，其礼仪典籍甚多。《礼仪》、《周礼》、《礼记》，就是后世常常称道的礼学著作“三礼”。“三礼”的内容大体反映了周代的礼仪制度，其中的《礼仪》，分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼，多为礼俗；《周礼》为天地官、春官、夏官、秋官、冬官之职掌，实则纬万端，包举万事万物，是一部治国安邦之汇典。《礼记》的主要内容是阐发礼仪的作用和意义。这三部“礼”经，对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为、培育人格等，都起了不可估量的示范作用。不过，时至今日，属于政教法制、朝章国典的内容，已不属礼仪范畴，属于礼仪范畴的“五礼”及帝王、诸侯的车马服饰、饮食起居、宫室道路之制，又是繁文缛节，复杂琐细，已难以为今日之所用。

周礼的主要部分是“五礼”。所谓“五礼”，就是吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼的总称。它是我国上古礼仪的总结汇编，内容相当广泛。吉礼，就是祭祀之礼。祈神赐福，求吉祥如意，

故曰吉礼。凶礼，就是别人遭遇不幸时的哀悯吊唁抚恤之礼。其主要内容是：以丧礼哀死亡，以荒礼哀凶（荒灾）礼（病灾），以吊礼哀灾祸，以衽礼哀围败，以恤礼哀寇乱。宾礼，就是接待宾客之礼，“以宾礼亲邦国”，讲的就是天子与诸侯之间的往来之礼。军礼，是指军旅操演、征伐之礼，军礼是用来“同邦国”的，即用军队使各邦国服从。嘉礼，是融合人际关系，沟通、联络感情的礼仪，它与普通群众的日常生活习俗有直接关系，其主要内容是饗燕饮食、生冠婚庆、敬老尊长、应贺交际之礼等。周礼的内容可以说是无所不包，充分反映了上古时代中华民族的尚礼精神。周礼已具有相当的系统性和完备性，后来经过儒家从伦理道德上加以阐释，使它更加深入人心，传沿袭，影响着世代中华民族的心态、仪表和交际行为。

三、礼仪的变革

周礼非常详细周全，致使后人很少再撰修礼制典籍。作为礼仪的制度，除历史著作中一些记述外，以后不再有系统完整的文献。秦以后，由于法制的建立，礼制礼俗分野，民风礼俗便越来越受到学者们的重视，渐渐成了一门独立的学问。

礼仪的变异受礼俗的影响是很大的。中华礼仪，向来由两部分组成：一为礼制，二为礼俗。礼制是国家规定的礼仪制度，礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。从人类学的角度考察，礼俗是先于礼制的。原始社会氏族部落的礼俗，完全处于一种自在状态，只是为本部落或地区民族的生产有序而建立的行为规则，而且是约定成俗，所以它可以自在自为地传播发展，以致形成了后来的丰富多彩的格局，创造了灿烂辉煌的中华文化。礼制是阶级社会的产物，是伴随着国家的产生而产生，也伴随着国家的发展而发展的。当物质生产的发展和精神文明的开化，使民族部落逐渐融

合统一，产生了阶级和国家之后，统治者要求国民行为规范和统一，于是便产生朝章法典、礼仪制度。最初的礼制是沿袭先进部落的礼俗制定的，然后以此去规范万民百姓。在礼制的发展过程中，也不断吸取民间的优良礼俗，同时又淘汰一些过时无用的礼制，这就是沿袭中的“损益”。礼制是在历史的传统与对民俗的借鉴中不断改造发展起来的。礼制中尊老爱幼、迎来送往、喜庆凶吊、冠婚丧祭诸仪式，都具有沿习为制的特征。礼制把原来礼俗的规格提高了，使其庄严神圣，而且要求规范统一。礼制的主要功能是维护国家的统一和兴旺发达，而礼俗使社会在井然有序中又充溢着温馨和美好的人生情趣，二者互补互用，共同保证了人际交往和社会生活的有序进行。

从《唐六典》、《唐会要》中可以看到，礼俗极大地影响了礼制，或丰富或革新了礼制的内容，或简化了礼制的仪式，使礼仪处在不断的发展变化之中。到宋代，理学大师朱熹极力主张强本（心性）抑末（仪节），简化仪节度数，从他所著《文公家礼》中可以看出，简化仪节，在宋代已成为一种趋势。简化仪节形式，可省时节财，便于推广利用，从而使礼仪更具有积极的普及意义。简化后普及，普及后更能根据各地特点变异其形式，使礼俗成为千姿百态的鲜花，争奇斗艳。这就是礼仪在长期发展中的变异性。

礼仪变迁的根源有两个方面，一是其内部思想哲学根源，二是其外部环境和物质条件。历代的统治者把礼仪作为确立伦理道德观念，调整人际关系和社会生活的准则。儒家学说宣传“礼教”，提倡以修身、立诚为本，认为在各种伦理关系中，对人诚实无欺才是礼的最高境界。在人际关系中，应以“中”为用，“中庸”的表现形式就是礼。为了求得社会的和谐统一，儒家将各种人的关系划分为五类：君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友，谓