

现代秘书学系列教材

现代秘书交际礼仪

XIANDAI MISHU JIAOJI LIYI

方尤瑜 任 曼◎主 编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

现代秘书学系列教材

现代秘书交际礼仪

XIANDAI MISHU JIAOJI LIYI

方尤瑜 任 曼◎主 编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

现代秘书交际礼仪/方尤瑜, 任曼主编. —广州: 暨南大学出版社, 2007. 8
(现代秘书学系列教材)

ISBN 978 - 7 - 81079 - 837 - 2

I. 现… II. ①方…②任… III. 秘书—人间交往—礼仪 IV. C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 045758 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85227972 85220602 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://www.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心

印 刷: 湖南省地质测绘印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 21

字 数: 388 千

版 次: 2007 年 8 月第 1 版

印 次: 2007 年 8 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 32.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

总 序

当新年的钟声再一次敲响，蓦然回首，千禧年恍如昨日。

进入新世纪以来，经济全球化发展迅速，我国社会正在发生着深刻的变化。随着我国经济体制改革的不断深入，随着社会主义民主政治建设的推进和依法治国方略的实施，随着科学技术特别是信息技术的快速发展，各级各类社会组织的管理理念和管理方式也在不断地改进和完善。

在这样的背景下，对各社会组织负有参谋助手职能的秘书机构和秘书人员，必将面临更多新的课题、更加紧迫的任务和更为严峻的挑战。相应地，对我国高等教育秘书专业的建设与发展也提出了更新、更高的期望和要求。

自 20 世纪 80 年代初，我国就有了成批培养现代秘书的专业教育。迄今为止，秘书专业教育在培养规模上有了长足的发展，但在培养层次上存在着明显不足。我们认为，目前我国的秘书专业教育，尤其是秘书专业本科教育，亟待解决的问题有三：

一、界定中国当代秘书学科的性质和学科归属，是一项重要而急迫的工作

传统上，秘书工作的内涵是比较狭窄的，主要指的是文书工作，即文书的撰写、处理和保管工作。把秘书称为文秘、把秘书人员仅看做写作能手的认识由来已久，出于历史原因，这不足为怪。因此，有人把秘书学科看做汉语言文学学科的分支或者附属品。而在现代，秘书工作是一个内涵丰富的概念，秘书工作具有高度的综合性，文书工作只是秘书多种职能的一部分。公文在本质上是一种管理工具，秘书工作在本质上是综合辅助管理工作，这种认识在秘书学界已基本没有争议。

秘书工作领属于领导工作，秉承领导意图、围绕领导工作的需要而开展工作，以提高社会组织整体管理效率为指向。秘书工作是各级各类社会组织管理系统中重要的辅助系统，是完整的管理系统中不可或缺的有机组成部分。

秘书学属于管理学科的范畴，是公共管理学科的分支或子系统。这样的学科性质，是由秘书工作本质上的综合辅助管理性所决定的。

二、在大力发展秘书职业教育的同时，应积极推进秘书专业本科教育的规范化工作

自1995年底至1997年夏，全国高等教育自学考试指导委员会组织了多次由其所属的中文专业委员会和政治与管理专业委员会、国内部分秘书专业学者、相关省市考办等参加的会议，通过严肃、审慎的讨论，同意设置专科起点的秘书学独立本科段，并于1998年6月在《高等教育自学考试专业目录》和《高等教育自学考试专业基本规范》两个法规性文件中正式发布实施。高等教育自学考试对秘书专业本科教育进行了很好的尝试，也为普通高校开办秘书专业本科教育做了有益的准备。

从根本上说，在目前的管理体制下，秘书专业本科教育的规范化，急需解决的是政策层面的问题，就是把专业名称写入普通高等学校本科专业“目录”。尽管在这个“目录”中秘书专业是缺位的，但社会对这个层次的秘书专业毕业生却有强劲的需求。在此条件下，一方面，普通高校开设秘书本科专业很少；另一方面，即使勉强开设了，因其名“不正”，只好挂靠在相关专业之下，被迫以专业方向的面目出现。据我们掌握的情况，秘书本科专业大多挂靠在公共管理类专业（或行政管理或公共事业管理）、汉语言文学类专业之下，甚或挂靠在其他的什么专业之下。这种无奈的挂靠，直接导致了对秘书专业性质的多元化管理，进而对专业的全面规范构成威胁。

从满足社会对高层次秘书人才的需求、与秘书职业资格鉴定相对接、化解当前高校中秘书本科方向的尴尬局面等多个角度看，秘书本科专业进“目录”都是十分必要的。在全国范围内，从本专业的成熟度、教材建设、师资队伍转型，以及国外同类专业发展现状的参考支持等方面看，秘书本科专业进“目录”，也是可行的。我们相信，随着我国高等教育管理体制，特别是高校招生体制的不断改革，我们的希望会很快成为现实。

三、急需整合全国秘书学界的力量，组编一套适合普通高校本科专业使用的教材

从总体上看，国内秘书专业的教材建设，近十几年来处在一个高速发展的过程之中，这为普通高校秘书本科教育的具体实施提供了一定程度的保障。常崇宜教授的《秘书学概论》、董继超教授的《秘书实务》、张清明教授的《秘书参谋职能概论》等，都有相当的代表性。但从严格意义上来说，制约普通高校秘书本科教育发展的教材问题依然存在。其主要表现为：一是现有的全国

统编本科教材,是结合自学考试特点编写的自考教材,普通高校选用不尽合适;二是大多数已出版秘书专业教材各自为政的现象比较突出,还不具有足够的代表性,即使小范围的区域合作,也还存在着这样那样的局限性。

为了适应高等教育秘书本科专业教学和各级各类社会组织秘书人员学习的需要,我们组织编写了这套现代秘书系列教材。

为促进我国当代秘书学科和秘书教育的发展,促进各社会组织秘书工作的科学化、制度化、规范化,本系列教材在编写上有五个注重:

一是注重整合众多院校的力量,博采群体之智慧;

二是注重吸纳近年来国内秘书学科研究的最新成果;

三是注重使用有关秘书工作最新的法律法规;

四是注重秘书学科理论阐述与秘书工作实践相结合;

五是注重采用信息科学的最新成果,特别是应用计算机网络技术和网络资源。

组编这套教材的构想,是在全国高教学会秘书专业委员会 2004 深圳年会上提出的,于 2005 西安年会上形成了大体的方案,此后又经过多次的通讯及会议研讨。过程之繁复,在此不予详述。参与这套系列教材编写的院校有:

广州大学

河南财经学院

陕西师范大学

江汉大学

广东外语外贸大学

华北科技学院

宁波工程学院

广东女子职业技术学院

本系列教材在编写过程中,参考了国内不少学者的有关著作,在此表示诚挚的谢意。

此外,还要特别感谢暨南大学出版社对编写和出版这套教材给予的大力支持。他们已将这套教材的出版作为 2006 年度的重要立项。

由于秘书理论与实务体系庞大、内容繁复,再加上我们水平所限,书中难免会有漏误、欠妥之处,恳请学术界同仁和广大读者批评赐教。

编委会

2006 年元旦

目 录

总序 / 1

1 秘书交际礼仪概述 / 1

1.1 礼仪概述 / 2

1.1.1 礼仪的概念 / 2

1.1.2 中国礼仪的起源与发展 / 6

1.1.3 中西礼仪比较 / 11

1.2 现代秘书交际礼仪工作 / 15

1.2.1 现代秘书交际礼仪工作的特点 / 15

1.2.2 现代秘书交际礼仪工作的职能 / 19

1.2.3 现代秘书交际礼仪工作的原则 / 22

1.2.4 现代秘书交际礼仪工作的意义和作用 / 25

1.2.5 秘书及相关人员的交际礼仪修养 / 28

2 个人礼仪 / 33

2.1 仪表礼仪 / 33

2.1.1 服饰礼仪 / 33

2.1.2 仪容礼仪 / 44

2.2 仪态礼仪 / 49

2.2.1 站姿礼仪 / 49

2.2.2 坐姿礼仪 / 52

2.2.3 走姿礼仪 / 57

2.2.4 蹲姿礼仪 / 59

2.2.5 手势礼仪 / 60

2.2.6 表情礼仪 / 61

3 交往礼仪 / 66

3.1 见面礼仪 / 66

3.1.1 拜访约会 / 66

3.1.2 见面礼节 / 69

3.1.3 引见介绍 / 72

3.1.4 递接名片 / 74

3.2 交谈礼仪 / 78

3.2.1 交谈礼仪的基本要求 / 78

3.2.2 交谈礼仪的规范 / 85

3.3 馈赠礼仪 / 87

3.3.1 馈赠礼品的原则 / 88

3.3.2 馈赠礼品的选择 / 89

3.3.3 馈赠时机的选择 / 90

3.3.4 送礼、受礼的礼节 / 91

4 接待礼仪 / 94

4.1 接待工作的礼仪要求 / 94

4.1.1 端正态度 / 94

4.1.2 遵循原则 / 95

4.1.3 熟悉程序 / 96

4.1.4 规范举止 / 96

4.2 日常接待礼仪 / 97

4.2.1 迎送宾客礼仪 / 97

4.2.2 接待宾客礼仪 / 100

4.3 活动接待礼仪 / 111

4.3.1 文艺晚会礼仪 / 111

4.3.2 舞会礼仪 / 113

4.3.3 参观访问礼仪 / 118

5 会议礼仪 / 120

5.1 会议常规礼仪 / 120

- 5.1.1 会议环境布置的礼仪规范 / 120
- 5.1.2 会议服务安排的礼仪规范 / 124
- 5.2 与会礼仪 / 125
 - 5.2.1 主持人礼仪 / 125
 - 5.2.2 与会人员礼仪 / 126
 - 5.2.3 发言人礼仪 / 127
- 5.3 常见会议礼仪 / 128
 - 5.3.1 代表大会礼仪 / 128
 - 5.3.2 茶话会礼仪 / 129
 - 5.3.3 座谈会礼仪 / 130
 - 5.3.4 电视电话会礼仪 / 131
 - 5.3.5 悼念会礼仪 / 132
 - 5.3.6 洽谈会礼仪 / 132
 - 5.3.7 发布会礼仪 / 135
 - 5.3.8 展览会礼仪 / 137

6 宴请礼仪 / 140

- 6.1 设宴礼仪 / 140
 - 6.1.1 宴请的形式 / 140
 - 6.1.2 宴请的组织 / 144
- 6.2 赴宴礼仪 / 154
 - 6.2.1 赴宴的准备与程序 / 154
 - 6.2.2 席间礼仪 / 156
- 6.3 餐饮礼仪 / 157
 - 6.3.1 中餐礼仪 / 157
 - 6.3.2 西餐礼仪 / 161

7 仪式礼仪 / 168

- 7.1 开业典礼礼仪 / 168
 - 7.1.1 开业典礼的礼仪准备 / 169
 - 7.1.2 开业典礼的礼仪组织 / 171
 - 7.1.3 参加开业典礼的礼仪要求 / 173
- 7.2 剪彩仪式礼仪 / 174

- 7.2.1 剪彩仪式的礼仪准备 / 175
 - 7.2.2 剪彩仪式的礼仪组织 / 177
 - 7.2.3 参加剪彩仪式的礼仪要求 / 178
 - 7.3 签字仪式礼仪 / 179
 - 7.3.1 签字仪式的礼仪准备 / 180
 - 7.3.2 签字仪式的礼仪组织 / 183
 - 7.3.3 参加签约仪式的礼仪要求 / 184
 - 7.4 交接仪式礼仪 / 185
 - 7.4.1 交接仪式的准备 / 185
 - 7.4.2 交接仪式的礼仪组织 / 186
 - 7.4.3 参加交接仪式的礼仪要求 / 188
- 8 电子通信礼仪 / 190**
- 8.1 电话通信礼仪 / 191
 - 8.1.1 电话礼仪 / 191
 - 8.1.2 手机礼仪 / 197
 - 8.2 网络通信礼仪 / 199
 - 8.2.1 上网礼仪规则 / 200
 - 8.2.2 收发邮件礼仪 / 202
 - 8.2.3 资讯交流礼仪 / 205
 - 8.3 电报、传真礼仪 / 208
 - 8.3.1 电报礼仪 / 208
 - 8.3.2 传真礼仪 / 214
- 9 涉外礼仪 / 219**
- 9.1 涉外礼仪的基本原则 / 219
 - 9.1.1 “入乡随俗”原则 / 219
 - 9.1.2 平等待人、不卑不亢原则 / 220
 - 9.1.3 遵时守约原则 / 221
 - 9.1.4 女士优先原则 / 221
 - 9.1.5 尊重个人隐私原则 / 221
 - 9.1.6 不宜为先原则 / 222
 - 9.1.7 求同存异原则 / 222

- 9.1.8 爱护环境原则 / 223
- 9.2 国外交往习俗礼仪 / 224
 - 9.2.1 东方国家习俗礼仪 / 224
 - 9.2.2 西方国家习俗礼仪 / 228
 - 9.2.3 非洲国家习俗礼仪 / 234
- 9.3 外国的主要节日风俗 / 236
 - 9.3.1 啤酒节 / 236
 - 9.3.2 成人节 / 237
 - 9.3.3 樱花节 / 237
 - 9.3.4 泼水节 / 237
 - 9.3.5 水灯节 / 238
 - 9.3.6 十胜节 / 238
 - 9.3.7 圣诞节 / 239
 - 9.3.8 复活节 / 240
 - 9.3.9 仲夏节 / 240
 - 9.3.10 感恩节 / 241
 - 9.3.11 母亲节 / 241
 - 9.3.12 枫糖节 / 242
 - 9.3.13 开斋节 / 242
 - 9.3.14 狂欢节 / 242
 - 9.3.15 佛诞节 / 243
 - 9.3.16 古尔邦节 / 243
 - 9.3.17 麦加朝觐 / 244
- 9.4 世界主要宗教 / 244
 - 9.4.1 基督教礼仪 / 244
 - 9.4.2 伊斯兰教礼仪 / 245
 - 9.4.3 佛教礼仪 / 246
- 9.5 涉外交往禁忌 / 247
 - 9.5.1 与外宾交往的禁忌 / 247
 - 9.5.2 国外一些民族的忌讳 / 248
- 10 文书礼仪 / 252**
 - 10.1 书信礼仪 / 252

- 10.1.1 一般书信的礼仪规范 / 252
- 10.1.2 特殊书信的礼仪规范 / 258
- 10.2 致辞类文书礼仪 / 266
 - 10.2.1 开幕词和闭幕词 / 266
 - 10.2.2 欢迎词和欢送词 / 269
 - 10.2.3 祝酒词和答谢词 / 272
 - 10.2.4 题词、祝词和贺词 / 275
- 10.3 丧悼类文书礼仪 / 280
 - 10.3.1 讣告 / 280
 - 10.3.2 悼词 / 283
- 10.4 英文礼仪文书述略 / 284
 - 10.4.1 英文信件书写礼仪规范 / 287
 - 10.4.2 英文信封书写礼仪规范 / 290

附录

- 一、关于“花”的礼仪常识 / 294
- 二、世界一些国家和地区的别称 / 297
- 三、世界一些国家的国歌 / 299
- 四、国歌专用数据库和专门网站推荐 / 300
- 五、色彩的礼仪象征 / 301
- 六、秘书礼仪一百条 / 302
- 七、涉外交往禁忌表 / 314

参考文献 / 320

后记 / 322

1 秘书交际礼仪概述

内容提示

☐ 礼仪概述

☐ 现代秘书交际礼仪工作

礼仪，是人类社会为了维系社会的正常生活秩序，以建立和协调人际关系为目的而需要认同和遵循的一种行为规范。它既表现为外在的行为方式——礼貌、仪节，又表现为更深层次的精神内涵——道德修养。

礼仪是一种世界性的文化现象，是一个人、一个组织、一个民族乃至一个国家内在精神文明素养的展示。中国人自古尚礼，素以“礼仪之邦”的盛誉著称于世。礼仪在中国传统文化中的重要地位不言而喻。历来，人们把学习礼仪当作学会生存和安身立命之本。特别是进入 21 世纪之后，我国提出构建和谐社会的共同目标，礼仪作为一种人际关系的润滑剂，其社会价值和应用价值更加受到人们的重视，学礼、懂礼、行礼、守礼已成为全社会的共识。

现代社会中，各项工作的社会化程度越高，越需要人们的彼此沟通和通力合作，因此，交际越来越成为人类生活中不可或缺的重要部分。而一个人在交际中是否懂礼仪，能否自然地运用交际礼仪，在很大程度上决定着他的交际成功与否。学习礼仪，可以提高交际能力，增强内在修养。讲究礼仪，既是尊重别人，也是尊重自己。

秘书作为一个特殊的社会群体，从诞生之日起就与礼仪结下了不解之缘。可以说，礼仪是秘书社会行为基本规范的重要内容，是秘书的必备素质，是秘书内在修养的体现，亦是秘书良好形象的体现。秘书讲不讲礼仪，绝不仅仅是个人之事，它直接影响组织的形象甚至利益，组织交往中因秘书礼仪行为失范而导致洽谈终止或关系破裂，并造成组织利益重大损失的事例屡见不鲜。之所以这样说，是因为秘书部门处于组织运转中的枢纽位置，秘书人员在这个位置上要经常与上下、左右、内外等各方面的人进行交往，要在其中进行联络、沟

通、协调,发挥辐射性的服务作用,以展示组织窗口形象。因此,知礼、讲礼、重礼对秘书而言非常重要。

1.1 礼仪概述

1.1.1 礼仪的概念

1. 礼

(1) 中国古代礼的含义

礼是较抽象的一个概念,其本义为“敬神”。礼字源于“禮”。《说文·示部》云:“禮,履也,所以事神致福也,从示从豊;豊,乃行礼之器也,从豆,象形。”其中,“示”从今天的“礻”偏旁,古代指神祇。豊,是一种祭祀鬼神的礼器。这一解释突出了两点:一是说礼是行动的准则,礼、履二字音近,履是践履,也就是行动,这说明人们历来把礼当作行为的规范;二是说这事与祭祀鬼神有关。由此可见,禮,与敬神有关。礼,则是禮的简体字。后来又在敬神的基础上加以引申,扩展到敬人,也就有了人际交往的含义。

人类进入奴隶社会、封建社会以后,礼开始成为统治阶级维护自身利益的等级制度和道德规范。

(2) 中国现代礼的含义

礼经过中国几千年的浸润和熏染,其含义不断地演变。从原始氏族部落的驱灾避邪、祈求平安的“敬神”仪式,到封建社会的吉、嘉、宾、军、凶、礼及保佑统治地位的“等级秩序”。时至今日,礼已渗入到人们的日常生活和社会活动之中,并被引申为表示人与人之间、组织与组织之间及国家与国家之间的友好和敬意。因此,在今天,礼是指人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。它涉及的范围广泛,包括礼仪、礼貌、礼节等。礼的核心是礼貌,礼的形式是礼节,礼的规范是礼仪。简单地说,礼的本质就是维护人与人之间的相互关系,因此,礼属于道德的范畴。

(3) 西方礼的含义

西方国家的“礼”一词,始于法语的 *etiquette*,原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭,把那些进入法庭后所必须遵守的规则都写在一张长方形的通行证上,发给进入法庭的每一个人,让他们遵守。不难发现,这中间的含义和中国古代的“礼”已经十分接近。所以,当这个单词进入英语后便演变成“人际交往的通行证”这样一个含义,也就可以跟汉语中的“礼”相对

应了。后来,又经过不断的演化,英语中“礼”一词的含义逐渐明确起来。目前,英语中具有“礼”的意义的单词主要有以下几个:

“Manners”原意为与手有关的操作方式,现引申为礼貌、规矩,指人们行为的社会习惯和方式,尤其指一个国家或民族的生活方式或风俗习惯。

“Polite”原意为磨光,使人变得优美,后引申为有礼貌的、温和的、殷勤的、有教养的、斯文的、文雅的、优雅的等。

“Protocol”原意为古希腊语“向前”,后引申为一套官方的仪式、条约、草案或草约等,尤其指一种刻板的、在外交和军事等特定领域内实行并长期公认的准则。

“Rite”有两层意思:一是指仪式和典礼,尤其指有重大意义的宗教、宫廷、社会或部落所举行的仪式,如宗教的礼拜等;二是泛指由习俗、惯例和仪式构成的行为。

“Courtesy”指谦恭有礼的言语或举动,即合乎时宜而又动人的文雅举止和风度,对他人表示尊敬或尊重的有礼貌的行为等。

“Ceremony”原意为宗教的祭礼、礼拜或狂热的崇拜,今为仪式、典礼、礼节、礼仪之意。

2. 礼仪

(1) 礼仪的古义

将“礼”和“仪”连用而成为一个词的现象,在古代典籍中早已出现。《诗·小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”说的是在祭祀仪式中,主人和客人的礼节全部合乎规章,可见,这里的“礼仪”可以解释为仪式行为规范。《周礼·春官·肆师》云:“凡国之大事,治其礼仪,以佐宗伯。”指的是国君举行的重大礼典(仪式)的行为规范。《辞源》中道:“礼仪,乃行礼之仪式也。”可见,礼仪还有礼节和仪式之意,是人际交往中人的外在表现形式与规则的总和。

(2) 礼仪的今义

礼仪,作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以其某种精神的约束力支配着每一个人的行为。礼仪是人类文明进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径,因而现代礼仪是指在特定或隆重的场合表示友好和敬意的仪式。礼仪的举行,大至国家庆典,小至个人婚丧,一般都比较隆重,根据其性质、特点,都有规定的程序、步骤、氛围等。礼仪的每一个细节都要事先准备好,力求避免随时可能出现的骚乱、中断、突变等有损于礼仪整体效果的事情。礼仪、法律与道德,被称为人生幸福的三位

守护神，而礼仪却不像法律那样威严，不像道德那样肃然。礼仪始终是一个会心的微笑、一种温和的声音、一种怡情悦心的需要。

知识链接

鸣放礼炮源于英国，是国际上接待国家领导人通行的国事礼仪。英国曾经是世界上最发达的国家，英国海军舰船在驶入别国海域之前为了表示没有敌意，就把军舰上火炮内的炮弹放空以示安全；在遇到别国舰船时，也要把炮内炮弹放空表示友好。以后，鸣放礼炮便成为国家间相互表示敬意的隆重仪式。鸣放礼炮的多少要根据受礼人的身份而定。过去战舰上的火炮多为七门，因此鸣炮时放七响，后来英国最大的战舰上有二十一门火炮，海军司令登舰时鸣二十一响，海军司令以下的将官登舰时鸣放十九响，后来，二十一门炮齐放便成为最高的致敬礼仪。今天，迎接国家元首鸣炮二十一响，政府首脑鸣炮十九响，副总理或副首相鸣炮十七响，已成为国际上通用的礼仪。

(3) 礼仪的内涵

礼仪在层次上高于礼节、礼貌，其内涵更深、更广。礼仪实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节构成的系统。礼仪的内涵有以下几点：

礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序，有一定的套路，表现为一定的章法，只有遵守这种习俗和规范，才能适应社会的发展。

礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它首先表现为一些零散的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

礼仪是一种情感互动的过程。在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为，即礼是施礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间的和谐。在现代社会，礼仪体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

3. 礼貌

(1) 礼貌的古义

“礼貌”一词出自《孟子·告子下》，孟子回答怎样才能做官时说：“所就

三，所去三。迎之致敬以有礼，言将行其言也，则就之；礼貌未衰，言弗行也，则去之。其次，虽未行其言也，迎之致敬以有礼，则就之；礼貌衰，则去之。……”其中，“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容”。孟子在此讲的是君子去就之道，说人君来迎接他，能尽恭敬之心，又有礼貌，言行一致，则可以就职做官；人君对他的礼貌虽然还与从前一样，尚未衰薄，但其言行不一致，就不能做官了。其次，虽然言行不一致，但来接他，能尽恭敬之心，而又有礼貌，则可以就职做官。礼貌衰薄了，就又不能做官了。孟子在这里已经表述了礼貌的基本含义。

（2）礼貌的今义

礼貌是指人们在相互交往活动中表示友好、敬意的行为规范。礼貌在社会的发展和时代的进步中体现了一个人的道德品质和时代风格。它基于相互尊重而且要表里如一，诚于中而形于外。正如英国哲学家约翰·洛克所说：“美德是一种精神上的宝藏，但是使它们生出光彩的则是良好的礼仪。”“无论做什么事情，必须具有优雅的方法和态度，才能显得漂亮，得到别人的喜悦。”正因为礼貌是人们相互间交往时一种和谐相处的行为，是争取对方好感的一种具体表现，所以它才成为日常生活中调整人们之间相互关系、维持社会生活正常秩序的道德规范和行为准则。

（3）礼貌的内容

①态度和善。其传统思想依据是“温、良、恭、俭、让”，“温”即温和、温顺；“良”即善良、善心；“恭”即恭敬、谦恭；“俭”即节俭、勤俭；“让”即谦让、礼让。时至今日，它仍然被现代人所推崇和传承。

②遵守秩序。其主要表现为遵守社会秩序、维护社会公德、遵守职业道德、遵守国家法律和涉外纪律及保守国家机密等。社会公共秩序是使社会生活保持相对稳定与和谐不可缺少的因素，遵守公共秩序是对社会全体公民的共同要求，体现着人们的共同利益。

③尊老爱幼。其主要表现在尊老敬贤、爱护幼小、尊重女性等方面。尊老敬贤是和谐社会的反映，是社会良好风尚的标志。爱护幼小是关心和保护儿童的身心健康发展，而不是溺爱儿童。尊重女性主要表现在尊重女性的人格和劳动，尊重女性的权利等方面。

④仪表端庄。仪表即人的外表，它包括人的形体、服饰和仪容等；端庄即端正、庄重，它是一个人内在修养的反映。

⑤言行一致。“言必信，行必果”，这是一个人对自身价值的肯定，是对自身人格的尊重和珍惜。在人际交往中，言必有信极其重要，它是反映一个人