



“十三五”规划创新教材

LIYI GUIFAN JIAOCHENG

礼仪规范教程

主编 郭丽玲 甘 明 陶树弟



天津出版传媒集团



天津科学技术出版社

礼仪规范教程

图书在版编目 (C I P) 数据

礼仪规范教程 / 郭丽玲, 甘明, 陶树弟主编. -- 天津 : 天津科学技术出版社, 2016. 7

ISBN 978-7-5576-1324-2

I. ①礼… II. ①郭… ②甘… ③陶… III. ①礼仪—教材 IV. ①K891. 26

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第147819号

责任编辑: 郑 新

责任印制: 王 莹

天津出版传媒集团

 **天津科学技术出版社**

出版人: 蔡 颢

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话 (022) 23332674

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

北京市彩虹印刷有限责任公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 13.5 字数 350 000

2016 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 29.80 元

目 录

项目一 礼仪介绍	(1)
任务一 礼仪概述	(3)
一、礼仪的含义	(3)
二、礼仪的特征	(4)
三、礼仪的原则	(5)
四、礼仪的功能	(5)
五、中华礼仪的渊源	(6)
任务二 现代礼仪的含义与基本原则	(8)
一、现代礼仪的含义	(9)
二、现代礼仪的特点	(9)
三、现代礼仪的基本原则	(10)
四、现代礼仪的作用	(11)
五、人际交往的法则	(12)
任务三 个人礼仪的修养	(13)
一、现代礼仪修养的内容	(14)
二、个人礼仪培养的方法	(15)
项目二 职业形象礼仪	(20)
任务一 树立仪容形象的意识	(21)
一、秘书仪容标准:整洁、大方、得体	(22)
二、秘书仪容修饰禁忌	(22)
三、仪容修饰的原则	(22)
任务二 掌握面容修饰的方法	(24)
一、护肤美容方法	(25)
二、职业淡妆技巧	(27)
三、男性面容修饰	(30)
任务三 养成重视细节的习惯	(32)
一、面部五官	(33)
二、发型修饰	(34)
三、手部护理	(36)
四、身体细节	(38)
任务四 仪态礼仪	(41)
一、仪态礼仪	(42)

二、表情和目光礼仪	(47)
任务五 选择适宜的着装	(56)
一、着装的基本原则	(57)
二、必备服装	(58)
任务六 提升西服穿着的品味	(61)
一、西装的选择	(62)
二、西装的穿法	(63)
三、西装的搭配	(64)
任务七 穿出职业套裙的魅力	(72)
一、套裙的选择	(72)
二、套裙的穿法	(73)
三、套裙的搭配	(74)
项目三 接待与拜访礼仪	(79)
任务一 做好客户接待工作	(80)
一、接待原则	(80)
二、见面礼仪	(83)
三、介绍与名片礼仪	(87)
四、迎送接待礼仪	(91)
任务二 做一名受人欢迎的拜访者	(99)
一、拜访原则	(100)
二、拜访	(101)
三、电话礼仪	(102)
四、自我介绍礼仪	(105)
五、谈话礼仪	(107)
任务三 办公室礼仪	(116)
一、办公室空间环境礼仪	(117)
二、办公室人文环境礼仪	(117)
三、办公室仪表礼仪	(119)
四、办公室言谈举止礼仪	(119)
项目四 社交活动礼仪	(123)
任务一 商务会议礼仪	(123)
一、公司会议流程礼仪	(124)
二、公司会议礼仪规范	(125)
三、会议座次安排礼仪	(127)
任务二 商务谈判礼仪	(131)
一、谈判仪表仪态礼仪	(132)
二、谈判礼仪	(133)

三、谈判座次安排礼仪	(134)
任务三 行进间礼仪	(137)
一、电梯礼仪	(137)
二、行进次序礼仪	(138)
三、引导礼仪	(139)
四、乘坐轿车的礼仪	(139)
任务四 求职面试礼仪	(143)
一、面试准备阶段礼仪	(144)
二、面试进行阶段礼仪	(146)
三、面试后续阶段礼仪	(147)
四、应聘礼仪	(147)
五、面试问题回答礼仪	(147)
项目五 宴请礼仪	(153)
任务一 中餐宴请	(153)
一、中餐礼仪简介	(154)
二、桌次排列礼仪	(155)
三、座次的排列	(156)
四、餐具使用礼仪	(157)
五、宴会中饮食的礼仪	(158)
六、使用筷子的礼仪	(159)
七、赴宴礼仪	(160)
八、就餐举止十忌	(161)
任务二 西餐宴请	(162)
一、西餐桌次排序	(163)
二、西餐座次排序	(163)
三、西餐餐具的使用礼仪	(164)
四、上菜的次序	(166)
五、如何使用刀叉	(167)
六、西餐礼仪(6个M)	(167)
七、用餐礼仪	(168)
八、西餐礼仪禁忌	(170)
九、西餐简介	(170)
项目六 特定社交活动礼仪	(172)
任务一 开业仪式礼仪	(173)
一、开业仪式筹备的礼仪	(174)
二、参加开业仪式的礼仪	(176)
任务二 剪彩仪式礼仪	(179)

一、剪彩仪式的意义	(180)
二、剪彩仪式的准备	(180)
三、剪彩人员的礼仪	(182)
四、剪彩程序的礼仪	(183)
任务三 签约礼仪	(185)
一、草拟合同的礼仪	(186)
二、签约仪式准备的礼仪	(187)
三、签署合同的礼仪	(188)
任务四 交接仪式	(191)
一、交接仪式准备的礼仪	(191)
二、交接仪式程序的礼仪	(193)
三、参加交接仪式的礼仪	(194)
任务五 新闻发布会	(195)
一、新闻发布会的准备	(196)
二、新闻发布会的程序	(197)
三、新闻发布会的基本礼仪	(197)
项目七 涉外礼仪	(202)
任务一 涉外礼仪的原则	(203)
一、维护形象	(204)
二、信守时间	(204)
三、热情有度	(204)
四、按对等关系进行排列	(205)
任务二 会见、会谈礼仪	(206)
一、会见座位的安排	(208)
二、会谈座位的安排	(208)
三、会见、会谈中的注意事项	(208)

项目一 礼仪介绍

【学习目标】

【知识目标】

1. 可以辨别实际生活中的哪些礼仪属于礼仪的范畴。
2. 能够介绍中国礼仪的历史与传承。
3. 能够介绍西方礼仪的历史与传承。
4. 能够介绍并解释礼仪的作用。
5. 能够搜集礼仪案例并进行简单解说。
6. 能够使用礼仪的原则进行合理的人际沟通。
7. 能够运用所学礼仪知识，规范自身行为，提高自身修养，提升自己的可持续发展能力。

【能力目标】

1. 能自主学习新知识。
2. 能通过各种媒体资源查找所需消息。
3. 具有良好的审美情趣。

【素质目标】

1. 树立传承文化、开拓创新的意识。
2. 具有团队精神和协作精神。
3. 具有较强的口头表达能力、人际沟通能力。
4. 具备坚持刻苦工作的素质，办事果断、勇于承担责任。

【案例引入】

“再见”之后

毕业那年，就业形势相当严峻，参加了好几次招聘会，可人家一听说我们是没有工作经验的应届毕业生，就摇头说不请。一来二去，大家不得不降低要求，以前是非福利好、待遇高的大企业不去，现在是只要需要我们，我们就硬着头皮往里闯。

我的运气属于最差的那类。第一次，有家电器公司通知我去面试文秘，说好了时间是上午9点，但我因为出门前打扮得太久，耽误了时间，加上塞车，结果整整迟到了1个

时。工作人员扬着手上一堆报名表对我说：“小姐，你不适合做文秘，适合做老总。”

第二次，我吸取教训，没怎么打扮就提早出了门，可是那家礼仪公司的工作人员依然摇着头对我说：“注重仪表是对别人的尊重，你在学校没有学过吗？”

那天又应聘失败，垂头丧气地回学校的路上，忽然看到一家银行门口贴着招聘广告。银行工作稳定，福利好，而且特别适合女孩子，我想反正不用交报名费，就试试吧！好不容易填完了表，一看报名队伍，我的天！人太多了！

同学们知道我去参加了银行的应聘，都笑话我：“不要做梦了，银行招聘都是做幌子的，人家的关系户把门槛都快踏破了，还需要你吗？”可3天以后，我还真接到了银行通知我面试的通知。同学们劝我没必要去，还是那句话，说面试不过是走走形式罢了！但我是个不服输的人，还是一意孤行地去了。

参加面试的人很多，可大厦里静悄悄的，银行特有的肃穆气氛让大伙儿大气也不敢喘。每个面试完了的人表情都不太一样，有的喜形于色，有的万分沮丧，面试的那间办公室的门闭得紧紧的，透露出一种神秘气息。每次有人面试完从那间房门里走出来，随着开门、关门“砰砰”作响的声音，大家的心也跟着一紧一紧的。

排在我前面的女孩长得很漂亮，据她向我们自我介绍，她参加过选美，还进入了复赛。和她相比，我没有一点出众的地方。美女进了那间神秘的办公室，下个就轮到我了。我想我可真够倒霉的，主考官刚看完一个美女，再看我这么个“豆芽菜”，印象分一定打不高！正当我胡思乱想的时候，门“砰”的发出一声巨响，吓了我一跳，大家的视线顿时都落在刚从办公室里走出来（应该说是跳出来）的美女身上。

“主考官对我很满意，我回答问题的时候他们脸上都带着微笑！”她对我说，“希望你也有好运——不过提的问题很怪，你不一定能回答得像我这么好！”

我还来不及问她主考官提了什么问题，里面已传来声音：“下一个！”我整整衣裳，大着胆子往里走。很幸运，提的问题对我来说不算刁钻，要我在5分钟内背诵古诗词三首——也许是考记忆力和思维敏捷程度吧。考完后，主考官点点头，面无表情地对我说：“你可以走了！”没看到微笑，我想也许是没戏吧！

我朝门口走去，正准备开门，又返身出于礼貌地朝他们鞠了一躬：“谢谢！”

我轻轻关上了门。

从银行银灰色的大厦里走出来，我安慰自己，银行的工作太刻板了，不适合我，可是我还是有些茫然，不知道还有没有勇气去参加下一次应聘。

半个月后，银行方面给我打来电话，我被录取了。

第一天上班的时候，被带去领高级西式制服，碰到了那天面试我的一个主考官。她对我说：“我记得你，那天我们接待了约50个应聘者，你是唯一一个向我们鞠躬，并且关门关得那么有礼貌的人！”她的脸上满是和蔼的笑容，“我们是服务行业，不论客户的态度怎么样，我们展示给他们的就该是我们最好的一面！”

任务一 礼仪概述

【任务描述】

中国素有“礼仪之邦”的美称，礼仪在中国社会的政治文化生活中占有极其重要的地位。在数千年延绵不断的文明进程中，我国不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且重礼、守礼、讲礼、尊礼、行礼已经内化于民众的意识之中，体现于社会活动的方方。

礼在中国古代用于定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非。《释名》曰：“礼，体也。言得事之体也。”《礼器》曰：“忠信，礼之本也；义理，礼之文也。无本不立，无文不行。”礼是一个人为人处事的根本，也是人之所以为人的一个标准。故《论语》曰：“不学礼，无以立。”法国启蒙思想家孟德斯鸠在《论法的精神》中也认为“中国人的生活完全以礼为指南。”

【情景引入】

谁被录用了

某重点科研单位到某学校招聘一位科研人员，学校临时给单位推荐了两名人选，一位是学生会主席，另一位是一名普通的同学。科研单位的招聘人员在看了两位同学的自荐材料后，进行面试。第一位是学生会主席，穿着打扮无可挑剔，举止言谈也很得体，招聘人员比较满意，对他说：“坐下来我们谈谈吧”，这位同学说了声谢谢后，坐在座位上，很自然地跷起了二郎腿。招聘人员和他交谈了几句就结束了面试。第二位人选当时正在球场打球，一身运动装，满身汗，听说有人找他，就跑到办公室来，一看是招聘人员在面试，他马上调整自己的站姿说：“对不起，老师，我不知道是您来面试，我这身衣服太不得体了，是不是请您稍等一下，我回去换套衣服再谈好吗？”招聘人员说：“没关系，学生嘛，打球就是这个形象啊，请坐”。男同学说谢。然后坐在座位上，双腿并在一起，双手放在膝盖上，自然轻松，面带微笑地看着招聘人员。面试结束后，用人单位告诉学校他们决定录用的同学。

【知识点拨】

一、礼仪的含义

“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁”。儒家的理念是以礼治国、以礼服人，打造谦谦君子之国。“礼兴人和”要求人际交往谦恭礼让，谅解宽容，与人为善，重形

象，讲礼仪。

“礼”的含义是什么呢？尊重。“礼者敬人也”。在人际交往中，既要尊重别人，更要尊重自己，礼者敬人。尊重需要一定的形式表现，所以不仅要有礼，而且要有仪。“仪”就是恰到好处地向别人表示尊重的形式。

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。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。

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，礼仪即教养。

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、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、礼仪的特征

(1)规范性。礼仪，指的就是人们在日常交往与待人接物时必须遵守的行为规范。礼仪规范的形成，是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系，通过某种风俗习惯和传统的方式固定下来，通过一定社会的思想家们集中概括出来，见之于人们的生活实践，形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则，不断地支配或控制着人们的交往行为。规范性是礼仪的一个极为重要的特性。

(2)差异性。礼仪作为一种行为准则和约定俗成的规范，这是各民族礼仪文化的一个共性。但是对于礼仪的具体运用，则会因现实条件的不同而呈现出差异性。这主要表现在：同一礼仪形式常常会因时间地点的不同使其意义出现差异。

(3)限定性。礼仪主要适用于交际场合，适用于普通情况之下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。必须明确，当所处场合不同，所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会因此而各有不同，有时甚至还会差异很大。一般而言，适合应用礼仪的，主要是初次交往、因公交往、对外交往三种交际场合。

(4)可操作性。切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。礼仪既有总体上的原则、规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对原则、规范加以贯彻，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可。

(5)传承性。礼仪是一个国家民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化，都是在本民族固有传统文化的基础上，通过不断吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。

(6)变动性。礼仪是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面它是在人类的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的；另一方面，社会的发展，历史的进步，由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化，这就使礼仪具有相对的变动性。

三、礼仪的原则

(1)遵守的原则。在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交际活动中的言行举止。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，否则，就会受到公众的指责。

(2)自律的原则。礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

(3)敬人的原则。在礼仪的两大构成部分中，有关对待他人的做法这一部分，比对待个人的要求更为重要，这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条，就是要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

(4)宽容的原则。要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。

(5)平等的原则。在礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇，不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。但允许根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。

(6)从俗的原则。由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人、自以为是。

(7)真诚的原则。在人际交往中运用礼仪时，务必诚实无欺，言行一致，表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表现出来的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方理解并接受。

(8)适度的原则。这要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧及其规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。当然，运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分，只有勤学多练，积极实践。

四、礼仪的功能

礼仪的功能是指礼仪对社会的影响和作用。《礼记》曰：“坏国、丧家、亡人，必先去其礼”，把礼仪提升到了涉及国家民族和个人家庭生死存亡的高度。显然，礼仪的社会影响是不容忽视的。礼仪的基本功能主要体现在以下四个方面：

(1)有助于提高人们的自身修养。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且也反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，而有道德才能高尚，有教养才能文明。

(2)有助于人们美化自身、美化生活。个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。当每个人都重视了美化自身、人人都以礼待人时，人际关系将会更加和谐，生活将变得更加温馨，此时，美化自身便会发展为美化生活。这也是礼仪所发挥的作用。

(3)有助于促进人们的社会交往，并改善人们的人际关系。古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话，讲的其实就是交际的重要性。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，其最大的好处就在于，它能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此之间的了解与信任，进而有助于和谐社会的建立。

(4)有助于净化社会风气，进而推进社会主义精神文明建设。细节往往决定了一个人的成败。反映个人教养的礼仪，是人类文明的标志之一，一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明程度、整体素质与整体教养。古人曾指出“礼义廉耻，国之四维”，将礼列为立国的精神要素之本。而在日常交往之中，诚如英国大哲学家约翰洛克所言：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

五、中华礼仪的渊源

中国礼仪的形成和发展，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。

(1)礼仪的萌芽与初创时期(公元前5万年—公元前22世纪，夏代以前)。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，人类逐渐开化。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，就已经有了最早的葬仪。进入新石器时期，原始礼仪渐具雏形，如明确血缘关系的婚嫁礼仪，氏族内部尊卑等级的礼制，祭天敬神的程式礼仪等。

(2)礼仪的形成时期(公元前2070年—公元前771年，夏、商、西周)。夏代开始从中国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。以殷墟为中心展开活动的商人在婚礼习俗的发展上颇有建树，甲骨文是其祈神、占卜的证明。周朝对礼仪发展贡献重大，《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著。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，贵族佩戴成组饰玉为风气。而相见礼和婚礼(包括纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎“六礼”)成为定式，流行民间。

(3)礼仪的发展、变革时期(公元前770年—公元前221年，春秋战国)。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。孔子认为：“不学礼，无以立”。（《论语·季氏篇》）“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》）他倡导的“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。

（4）封建礼仪的发展、强化和衰落时期（公元前 221 年—公元 1911 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”。

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。董仲舒把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”，并促使儒家礼教进入国家体制。

汉代时，《礼记》共计 49 篇，包罗宏富。有讲述古代风俗的《曲礼》；有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》；有记录家庭礼仪的《内则》；有记载服饰制度的《玉藻》；有论述师生关系的《学记》；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》等。总之，《礼记》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，程颐兄弟和朱熹的“程朱理学”认为“父子君臣，天下之定理，无所逃于天地间。”“礼即是理也。”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。”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，以司马光的《涑水家仪》和朱熹的《朱子家礼》最著名。

明、清时期，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多，甚至显得虚浮、烦琐。清代后期，政权腐败，民不聊生，封建礼仪盛极而衰。

（5）近代礼仪时期（公元 1911—1949 年）。1911 年辛亥革命之后，改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及于民间。

【知识链接】

玉帛成干戈

公元前 592 年，当时的齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使

臣，各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候，齐顷公向下一看，只见晋国的亚卿郁克是个独眼，鲁国的上卿是个秃头，卫国的上卿孙良夫是个跛脚，而曹国的大夫公子首则是个驼背，不禁暗自发笑：怎么四国使臣都是有毛病的。

当晚，齐顷公见到自己的母亲萧夫人，便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了，执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子，于是便答应，让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天，当四国使臣的车子一起到达，众人依次入厅时，萧夫人掀开帷帐向外望，一看到四个使臣便忍不住大笑了起来，她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者，当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心，特意做了这样的安排时，个个怒不可遏，不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐，血洗在齐国所受的耻辱。四年后，四国联合起来讨伐齐国，齐国不敌，大败，齐顷公只得讲和，这便是春秋时著名的“鞌之战”。

【能力训练】

1. 思考与判断

(1)下列观点正确吗？

- ①传统礼仪与现代国际泾渭分明，不可兼容。
- ②礼仪是礼节的基础，礼节是程序化了的礼仪。
- ③言行的规范被称为礼貌。

(2)以下情景中人物做法正确吗？

①一女士在与同事聊天时，经常向同事诉苦，包括个人经济、健康、工作情况，但对同事的问题却不予关心，不感兴趣。

②某男士无论是在办公室工作还是在与同事聚会的时候，态度都表现得过分严肃，不苟言笑。

③女士在与别人谈话时，常以自我中心，唠唠叨叨，只谈论鸡毛小事，或不断重复一些肤浅的话题及一无是处的见解。

2. 观察

在一天时间里，观察你周围的人，分析他们哪些言行举止符合礼仪要求，哪些不符合礼仪要求。记下给你印象最深信的言行，在下次课中向全班同学表述。

任务二 现代礼仪的含义与基本原则

【任务描述】

现代礼仪是社交活动中，为了塑造良好的个人和组织形象而应当遵循的对交往对象表示尊重与友好的规范或程序。

【情景引入】

千里送鹅毛

唐朝贞观年间，西域回纥国是大唐的藩国，一次，回纥国为了表示对大唐的友好，便派使者缅伯高带了一批珍奇异宝去拜见唐王。在这批贡物中，最珍贵的要数一只罕见的珍禽——白天鹅。缅伯高最担心的也是这只白天鹅，万一有个三长两短，可怎么向国王交待呢？所以，一路上，他亲自喂水喂食，一刻也不敢怠慢。

这天，缅伯高来到阳河边，只见白天鹅伸长脖子，张着嘴巴，吃力地喘息着，缅伯高心中不忍，便打开笼子，把白天鹅带到水边让它喝了个痛快。谁知白天鹅喝足了水，合颈一扇翅膀，“扑喇喇”一声飞上了天！缅伯高向前一扑，只拔下几根羽毛，却没能抓住白天鹅，眼睁睁看着它飞得无影无踪，一时间，缅伯高捧着几根雪白的鹅毛，直愣愣地发呆，脑子里来来回回地想着一个问题：“怎么办？进贡吗？拿什么去见唐太宗呢？回去吗？又怎敢去见回纥国王呢！”思前想后，缅伯高决定继续东行，他拿出一块洁白的绸子，小心翼翼地把鹅毛包好，又在绸子上题了一首诗：“天鹅贡唐朝，山重路更遥。沔阳河失宝，回纥情难抛。上奉唐天子，请罪缅伯高，礼轻人意重，千里送鹅毛！”

缅伯高带着珠宝和鹅毛，披星戴月，不辞劳苦，不久就到了长安。唐太宗接见了缅伯高，缅伯高献上鹅毛。唐太宗看了那首诗，又听了缅伯高的诉说，非但没有怪罪他，反而觉得缅伯高忠诚老实，不辱使命，就重重地赏赐了他。

【知识点拨】

一、现代礼仪的含义

现代礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在社交活动的各个环节之中。现代礼仪是在社交活动中体现相互尊重的行为准则。现代礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常社交活动的方方面面。

现代礼仪具体包括：①个人行为的现代礼仪，如个人素质、行为、仪表、服饰、举止、教养等；②日常交往礼仪，如会面、约请与应邀、拜访、宴请、赠送礼仪等；③日常工作礼仪，如接待客户、推销工作、服务的礼仪等；④专题社交活动礼仪，如开业、庆典、发布会、展销会、洽谈会、签字仪式礼仪等。

二、现代礼仪的特点

现代礼仪是指人在从事社交活动的过程中应使用的礼仪规范。现代礼仪对社交活动起着重要的作用，其本身也将不断职业化。现代礼仪除了具备礼仪的所有特征之外，还具备以下特点：

(1)不断发生变化。由于社会、政治、经济和科学文化的发展变化，旧的不适应时代发展需要的礼仪规范不断被淘汰，新的规范不断出现。

(2)功利性。现代礼仪与家庭礼仪、外事礼仪有一个很大的不同点就是它具有很强的功利性。它直接关系着经济利益的实现程度，关系着产品能不能卖得出去，服务有没有人消费，关系到个人的升迁与就业等。

(3)人性化。现代礼仪的前提是不论职位高低，人们要互相帮助、互相尊重，充分体现人与人之间的平等。另外，礼仪的恰当与否、能否愉快地进行交流与沟通都是建立在尊重他人的人格、性格，爱护他人的身体健康，尊重他人的文化和习俗等原则的基础之上。真正成熟的人和商务组织，要将关心人、尊重人，一切为社会、为顾客着想的人文精神作为自己的经营理念。

(4)实用化。在追求效率和经济效益的驱动下，现代礼仪发展的特点是越来越追求实用化和简约化。正在开会的男士看到女士进来需不需要起身迎接呢？答案是并不需要起身，其原因是如果起身会影响工作。

(5)趋同化。尽管世界上各个国家的礼仪规范不尽相同，但随着世界经济一体化趋势的发展，为了沟通的方便，世界经济的发展不断使世界各国的礼仪规范有一个融合和趋同的过程。人们在商业交往中，经过不断地磨合与交流，慢慢会找到一套适合大家认可的便捷的礼仪规则系统。

三、现代礼仪的基本原则

在从事各种商业活动、具体遵行现代礼仪时，应遵行以下基本原则，包括言行文雅、尊重他人，态度恭敬、平等待人，并且表里一致。

(1)尊敬原则。尊敬是礼仪的情感基础。尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人内在素质。“敬人者恒敬之，爱人者恒爱之”，“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。

(2)平等原则。礼仪行为总是表现出双方性或多方性，所以礼仪施行时必须讲究平等的原则，在人际交往中是如此，在社会交往中亦是如此。平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。

(3)真诚原则。礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象，所以礼仪对于社交活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时社交活动的从事并非短期行为，从事社交活动，讲究礼仪，越来越注重其长远利益，只有恪守真诚原则，着眼于将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为人情感的真城流露与表现。

(4)谦和原则。“谦”就是谦虚，“和”就是和善、随和。谦和既是一种美德，更是社交成功的重要条件。谦和，在社交场上即表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因此对周围的人具有很强的吸引力，有着较强