

高等职业教育**文秘专业**国家“十一五”规划教材

名师编写  专家审订

现代 职业礼仪

GAODENZHIYEJIAOYUWENMIZHUANYEGEIHUAJIAOCAI



雷敏 陈敏 张开江 / 主编

XIANDAI
ZHIYELIYI

 Wenmizhuanye



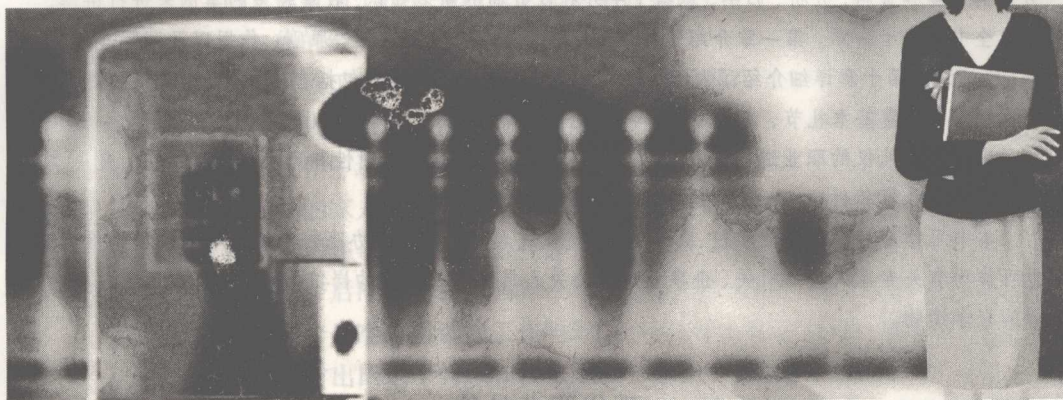
电子科技大学出版社

DIANZIKEJIDAXUECHUBANSHE

高等职业教育文秘专业国家“十一五”规划教材

现代 职业礼仪

GAODENZHIYEJIAOYUWENMIZHUANYEGEIHUAJIAOCAI



XIANDAI
ZHIYE LIYI

雷 敏 张开江 / 主编



电子科技大学出版社

DIANZIKEJIDAXUECHUBANSHE

主 编 雷 敏 张开江
副主编 雷 敏 张开江
责任编辑 雷 敏 张开江
封面设计 雷 敏 张开江
版式设计 雷 敏 张开江
印刷 雷 敏 张开江
发行 雷 敏 张开江
地址 雷 敏 张开江
电话 雷 敏 张开江
邮编 雷 敏 张开江
ISBN 978-7-81114-252-8
定价 20.00 元

图书在版编目(CIP)数据

现代职业礼仪 / 雷敏, 陈敏, 张开江主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2007.12

高等职业学校文秘专业“十一五”规划教材

ISBN 978-7-81114-529-8

I. 现… II. ①雷… ②陈… ③张… III. 礼仪—高等学校: 技术学校—教材

IV. H891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 122674 号

内容简介

本书结合多所高职高专院校的教学经验和礼仪课程的教学实践,参考了大量有关国内外礼仪方面的书籍和资料,分析、归纳、总结了中外礼仪方面的新老知识,收集较多的案例来进行讲解。

全书共分十一章。第一章介绍了礼仪的基本概念,礼仪的特征、原则、作用以及国际礼仪通则;第二章至第十章详细介绍了人际交往中所应遵守的礼仪规范,包括言谈礼仪、仪容仪表礼仪、举止礼仪、日常基本礼节、餐宴礼仪、涉外礼仪、谋职礼仪、习俗礼仪、宗教礼仪;第十一章介绍了现代公关礼仪的职业道德修养。本书集科学性、系统性、实用性和可操作性为一体,是一本较有特色的礼仪教材。

本书可作为各高等职业学校、高等专科学校、成人高校以及民办高校的相关专业的通用教材,也可作为有关专业人员如机关、企事业单位公关人员和文秘人员的岗位培训教材,或作为社会读者的自学读物。

现代职业礼仪

雷 敏 陈 敏 张开江 主编

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 吴艳玲

责任编辑: 吴艳玲

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 四川省南方印务有限公司

成品尺寸: 185mm×260mm 印张 15 字数 390 千字

版 次: 2008 年 1 月第 1 版

印 次: 2008 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-81114-529-8

定 价: 20.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 邮购本书请与本社发行部联系。电话: (028) 83202323, 83256027
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。
- ◆ 课件下载在我社主页“下载专区”。

总 导 言

我国是当今世界上为数不多的经济高速增长的国家。要使经济高速发展,一是要有强势的“资本”,二是要有高素质的“人力资源”,后者又是其关键和保证。

目前,在我国职场中“金领”、“白领”、“蓝领”等知识阶层的形成,标志着我国的科学、文化、教育已进入有序的发展,人才的结构已逐渐符合市场经济发展的需求。就当前对人才的总体要求来看,虽然高端人才的需求仍有较大的缺口,但我国作为世界的经济大国,又具有首屈一指的人口大国的特点,使成千上万的企事业单位和经济组织,更热切地企盼着具有较高职业技能的中高级人才为其服务。

事实上,早在“计划经济”时代,我国的高等职业教育就有过它的历史功绩。近几年来,随着社会的巨大需求和市场经济的全面推进,经过改革深化,颇具特色的、全新的高度现代化的高等职业教育迅速崛起,一批“高职”和“高专”学校星罗棋布地屹立在神州大地,而且正在展现出它辉煌灿烂的未来。

在高职高专教育中,文理博彩,专业类别纵横,但其中的“文秘类”专业更加富有夺目的光彩。据不完全统计,我国当前从事文秘工作的人员有数千万之众。然而根据国家劳动保障人事部发布的资料显示,在工业、农业、政务、商务、金融、交通运输、文化教育、医药卫生等各行各业中,对文秘类人才的需求很大,国家对文秘类高等职业人才的培养已成为当务之急。国家教育部和各地方教育行政部门,为了全面推进高等职业教育的发展,制定了各种各类规划,而在众多的规划中,又把“规划教材”放在首位。

电子科技大学出版社适时地根据国家教育部制定的规划内容,按照高等职业教育文秘类专业“2006版教学大纲”的要求,凭籍自身雄厚的实力和长期从事图书、教材编撰,制作积累起来的丰富经验,精心组织了由业内专家、教授领衔,在一线长期从教的优秀教师为核心的作者群体,并通过大量的调查研究,分析对比,破旧立新,以全新的理念推出了具有现代感,又符合青年学生(读者)学习特点和心理特点的优秀教材。首批推出的有《演讲与口才》、《公共关系学》、《秘书基础与实务》、《应用文写作》、《现代职业礼仪》、《普通话》等多种规划系列教材。这些教材都是高等职业教育中文秘类专业的主干课程的内容。

本规划系列教材经过全方位的类比后,专家们一致认为:“该规划系列教材不仅选材新颖,内容全面翔实,更在总体结构中引入了学科的最新内容,使整套教材散发出时代气息,无论从‘教’还是从‘学’的角度,该规划系列教材都折射出巨大的魅力”。有的专家指出,“该规划系列教材充分地体现‘职’、‘能’结合的高职教育特色,是近年来同类教材中的出类拔萃之作,建议向有关教学单位推荐”。

综观本规划教材,具有如下示范性特色和闪光点:

一、**知识传承**。高职(含高专)教育处于高等和中等教育的连接处,担负着承上启下的知识

传承。高职教育不仅在教学方法上有其特点,更在其教材的编写中要体现知识的上下对接、难易适度的主旨。于是,教材中内容的理论深度和难度往往成为一个突破口。本规划系列教材既将专业必需的理论知识不折不扣的引入,又按照“学以致用”这个永恒的主题把“理论与实践”进行了完善的结合,且在知识的“重点”、“难点”和“盲点”上有序地推进,让学习者循序渐进地去剥开知识层面,收到事半功倍的学习效果。

二、基础第一。这是对各类教材最起码的要求,无论是科学技术类教材,还是人文社科类教材,在教材中必须搭建知识基础平台,只有学习者充分地站稳了知识基础平台,才有可能去吸收知识的精髓。本规划系列教材在剖析了专业的知识内容和要求后,从多角度有效地去组合知识基础,从而较为完美地搭建了知识基础平台,为学习者步入专业的“深宫”打下了基础。

三、结构清晰。一本图书或教材的构架就像人体的脉络,如果人体的脉络紊乱,就意味着人体发生病变,无法正常生活。同样,图书或教材如果整体构架散乱不清、庞杂无序,将使学习者产生阅读的困难,自然也就无从掌握该图书或教材的知识体系。本规划系列教材脉络清楚,章、节、目组合有致,在寓教于学中都能感到生机勃勃,趣味盎然。

四、案例生动。理论与实际统一和完美结合是高职教育的要求,于是在教材编写中对案例选取至关重要。本规划系列教材在遴选案例时别具一格,既选取了有特色、有代表性,又具有强烈时代感和生动有趣的案例,还以这些案例为主线,深入地剖析知识原理,让学者易于吸取知识的内容。

五、语言流畅。任何一种图书或教材,其可读性是第一位的。当读者在阅读时,第一感觉必然是跃然纸上的文字,优美的文字,丰富的语汇,强烈的语言节奏感定会使读者手不释卷,迸发出巨大的阅读情趣。本规划系列教材展现了编者深厚的文字功底,在知识原理的表述上,采用了许多泛文学化的描述手法,极大地增加了可读性。

六、现代感强。传统的文秘类图书或教材,一般都是把文秘工作者打扮为“精明的厨娘”,其教材的内容无疑都是指导其“没黑没夜地操持在纷繁的事务”中,以为这样就能达到文秘工作的极致。本规划系列教材为现代文秘工作的推进和发展提供了无限美好的前景。

简单地说,本规划教材注重基础、兼顾交叉、突出实践、强调实用、结合现代等特点为其创新点。此外,全书版式别致、封面精美、印刷和装帧一流、价格实惠等也将无疑地会激发起读者购书的热情。可以预测,本系列教材将会深受欢迎。

高等职业教育教材编写委员会

前 言

建立良好的人际关系，提高自身的公关能力，关键是我们自觉地遵循人际交往的基本规范，即礼仪或公关礼仪。

礼仪是人类文化的表现形式之一，它随着历史的演变而逐渐形成，并随着时代的发展而完善。它从形式上说是一种外在的行为规范，从内容上说是一种精神气质。礼仪对个人来说，是其基本素质的体现。随着我国与国际接轨步伐的加快，要求现代人不仅要有广博的文化基础知识，精湛的专业技能，而且还要有良好的人文道德修养，礼仪则是其中的一个方面，本书正是为适应这一形势的需要而编写的。

全书共分十一章。第一章介绍了礼仪的基本概念，礼仪的特征、原则、作用以及国际礼仪通则；第二章至第十章详细介绍了人际交往中所应遵守的礼仪规范，包括言谈礼仪、仪容仪表礼仪、举止礼仪、日常基本礼节、餐宴礼仪、涉外礼仪、谋职礼仪、习俗礼仪、宗教礼仪；第十一章介绍了现代公关礼仪的职业道德修养。本书集科学性、系统性、实用性和可操作性为一体，是一本较有特色的礼仪教材。

通过本书的学习，希望读者知道：礼仪也是一种资源、一种资本、一种财富。

本书集科学性、系统性、实用性和可操作性为一体，是一本较有特色的礼仪教材。在编写过程中，我们广泛参考了一系列的相关文献和资料，在此一并表示感谢。

本书第一章、第二章、第五章、第六章、第八章、第十一章由雷敏编写，第三章、第四章、第七章由陈敏编写，第九章、第十章由张开江编写，陈敏对全书进行了统稿。

由于编者水平有限，书中难免会有缺点和纰漏，欢迎广大读者和同行提出批评意见，以便重印再版时修改。

编 者

目 录

第一章 礼仪的基本知识.....	1
第一节 礼仪的起源与沿革.....	2
一、我国礼仪的起源.....	2
二、我国礼仪的沿革.....	2
第二节 礼仪的概念及特征.....	4
一、礼仪的概念.....	4
二、礼仪的特征.....	5
第三节 礼仪的原则和作用.....	6
一、礼仪的原则.....	6
二、礼仪的作用、途径和方法.....	8
第四节 东方礼仪与西方礼仪.....	10
一、东方礼仪及其特点.....	10
二、西方礼仪及其特点.....	11
三、国际礼仪通则.....	13
习题一.....	15
练习一.....	15
第二章 言谈礼仪.....	16
第一节 言谈的作用、原则和要求.....	17
一、言谈的作用.....	17
二、言谈的原则.....	17
三、交谈的要求.....	18
第二节 称谓礼仪.....	18
一、工作中的称呼.....	19
二、生活中的称呼.....	20
三、涉外交往中的称呼.....	21
四、正式场合的忌称.....	22
第三节 介绍礼仪.....	23
一、自我介绍.....	23
二、他人介绍.....	25
第四节 礼貌语言.....	26
一、一般礼貌用语.....	26
二、日常谦敬语.....	26
习题二.....	28

练习二	28
第三章 仪容仪表礼仪	30
第一节 仪容礼仪	31
一、概念	31
二、仪容仪表的作用	31
三、仪容修饰的基本内容	32
第二节 化妆礼仪	35
一、化妆的基本步骤	36
二、化妆的技巧	37
三、香水的使用	39
四、化妆的礼节	39
第三节 服饰礼仪	40
一、着装的原则	41
二、正式场合的着装规范	44
三、饰物的选择与佩带	47
习题三	48
练习三	48
第四章 举止礼仪	49
第一节 仪态礼仪	50
一、仪态礼仪的概念	50
二、仪态美的基本要求	51
第二节 交际空间礼仪	55
一、交际空间的含义	55
二、交际空间的种类	55
三、交际空间礼仪的作用	56
第三节 表情礼仪	56
一、眼神	56
二、微笑	58
习题四	59
练习四	59
第五章 日常基本礼节	60
第一节 见面礼节	61
一、握手礼	61
三、其他见面礼	65
第二节 通讯礼仪	67
一、电话礼仪	68
二、传真礼仪	71
三、电子邮件, 又称电子函件或电子信函	72

第三节 馈赠礼仪.....	72
一、馈赠的目的.....	73
二、馈赠的基本原则.....	73
三、赠礼礼仪.....	74
四、受礼礼仪.....	75
五、礼品的选择.....	75
第四节 鲜花礼仪.....	75
一、鲜花的含义.....	75
二、送花的讲究.....	77
第五节 公共场所礼仪.....	81
一、观看体育比赛的礼仪.....	81
二、音乐厅、歌剧院的礼仪.....	82
三、公厕礼仪.....	82
四、乘火车的礼仪.....	83
五、坐飞机的礼仪.....	84
六、乘坐电梯的礼仪.....	85
七、坐轿车的礼仪.....	85
习题五.....	86
练习五.....	86
第六章 餐宴礼仪.....	88
第一节 宴请礼仪.....	88
一、宴请的准备工作.....	89
二、宴请过程中的礼仪.....	92
三、用餐礼仪.....	93
第二节 西餐礼仪.....	95
一、主座、主宾座.....	96
二、入座、离座.....	96
三、坐姿.....	96
四、西餐上菜顺序.....	96
五、餐巾的语言.....	97
六、刀叉用法.....	97
七、喝汤方法.....	98
八、面包吃法.....	98
九、鱼的吃法.....	98
十、用餐仪态.....	98
十一、其他应注意之处.....	99
第三节 酒水礼仪.....	99
一、饮酒礼仪.....	99
二、西餐的饮酒礼仪.....	101

三、敬茶礼仪	102
四、喝咖啡礼仪	103
五、吃水果礼仪	104
习题六	105
练习六	105
第七章 涉外礼仪	106
第一节 涉外交往的基本准则	106
一、维护个人形象的基本准则	107
二、不卑不亢的基本准则	108
三、求同存异的基本准则	109
四、入乡随俗的基本准则	109
五、信守约定的基本准则	110
六、热情有度的基本准则	111
七、谦虚适当的基本准则	112
八、不宜先为的基本准则	112
九、尊重隐私的基本准则	113
十、女士优先的基本准则	115
十一、爱护环境的基本准则	115
十二、以右为尊的基本准则	116
第二节 日常涉外交际礼仪	117
一、衣的礼仪	117
二、食的礼仪	120
三、住的礼仪	124
四、行的礼仪	126
五、拜访礼仪	130
六、赠送礼仪	132
七、购的礼仪	135
八、小费礼仪	139
习题七	143
练习七	143
第八章 谋职礼仪	144
第一节 谋职礼仪的概念、特点和作用	144
一、谋职礼仪的概念	144
二、谋职礼仪的特点	145
三、谋职礼仪的作用	145
四、谋职方式的选择	145
第二节 书面谋职礼仪	146
一、求职信	146

二、个人简历	148
第三节 面试求职礼仪	151
一、常用的面试方式	151
二、面试前的准备	151
三、面试中的礼仪	153
习题八	156
练习八	156
第九章 习俗礼仪	157
第一节 我国部分少数民族礼仪	157
一、壮族	158
二、回族	159
三、蒙古族	161
四、藏族	163
五、维吾尔族	165
六、彝族	167
七、满族	169
八、朝鲜族	172
九、苗族	175
十、土家族	177
十一、白族	180
十二、傣族	182
第二节 部分国家习俗礼仪	186
一、日本	186
二、新加坡	187
三、马来西亚	188
四、泰国	189
五、英国	190
六、法国	191
七、德国	192
八、俄罗斯	192
九、美国	193
十、加拿大	194
十一、巴西	195
十二、埃及	195
十三、澳大利亚	196
十四、新西兰	197
习题九	198
练习九	198

第十章 宗教礼仪	199
第一节 佛教礼仪	199
一、佛教的创立和传播	199
二、佛教经典和基本教义	200
三、佛教的主要礼仪	201
四、佛教禁忌	202
第二节 基督教礼仪	202
一、基督教的创立和发展	202
二、基督教的经典和教义	203
三、基督教的主要节日	203
四、基督教的主要礼仪	204
五、基督教的禁忌	205
第三节 伊斯兰教礼仪	205
一、伊斯兰教的起源和发展	205
二、伊斯兰教的经典和教义	206
三、伊斯兰教的主要节日	207
四、伊斯兰教的主要礼仪	207
五、伊斯兰教禁忌	208
习题十	209
练习十	209
第十一章 公关礼仪的职业道德修养	210
第一节 公关礼仪修养的养成	210
一、职业道德与公关礼仪	210
二、思想文化素质与公关礼仪	211
第二节 公关礼仪修养的途径	211
一、加强思想道德修养,陶冶美好情操	212
二、加强科学文化知识的学习,树立文明礼仪的意识	213
三、加强艺术欣赏能力,提高文明礼仪的内涵	213
四、加强礼仪的训练,养成良好的礼仪习惯	214
思考题	214
附录	215
附录一 窗口行业 50 句“服务敬语”	215
附录二 窗口行业 50 句“服务忌语”	216
附录三 基本礼貌服务用语(中英文对照)	217
附录四 客房服务礼貌用语	221
附录五 餐厅服务礼貌用语	224
附录六 商场部服务礼貌用语	226
附录七 面试时常见的问题	226
参考文献	228

第一章 礼仪的基本知识

礼仪的目的与作用是使顽固变柔顺，使人们的气质变温和，使他敬重别人，和别人合得来。

——（英）约翰·洛克

【本章提要】

古人曾经指出：“礼义廉耻，国之四维”，将礼仪列为立国的精神要素之本。而在日常交往中，诚如英国大哲学家约翰·洛克所言：“没有良好的礼仪，其余一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”反过来说，遵守礼仪，应用礼仪，将有助于净化社会的空气，提升个人乃至全社会的精神品位。本章将重点介绍礼仪的基本概念，礼仪的特征、原则、作用以及国际礼仪通则，通过本章的学习，你将会掌握现代礼仪的基本理论知识，从而使自己成为一个有礼仪修养的人。

【背景案例】

传说有人把于右任先生写的“不可随处小便”重新组合装裱，于是就有了“小处不可随便”的典故。其实“小处不可随便”是中国人自古以来的一条处世原则。古语道：“战战栗栗，日谨一日。人不蹶于山，或蹶于堞。”告诫人们时时提防被小土堆绊倒，这或许是“小处不可随便”的最古老的典故。

不光是中国，外国人也会有差不多的观念。针眼大的窟窿斗大的风，小处随便的人往往不受欢迎，在某些特殊的场合甚至会造成致命的后果。这方面最典型的例子大概是18世纪的法国公爵奥古斯丁。1786年，法国国王路易十六的王后玛丽·安东尼到巴黎戏剧院看戏，全场起立鼓掌。放荡不羁的奥古斯丁为了引起王后的注意，面向王后吹了两声很响的口哨。当时吹口哨被视为严重的调戏行为，国王大怒，把奥古斯丁投入监狱。而奥古斯丁入狱后似乎就被遗忘了，既不审讯，也不判刑，就日复一日地关着。后因时局变化，也曾有过两次出狱的机会，但阴差阳错，终究还是无人问津。直到1863年老态龙钟的奥古斯丁才被释放，当时已经72岁。两声口哨换来50年的牢狱之灾，实在是天大的代价。

与此相反，一滴水可以折射太阳的光辉，小处端正的人往往能取得人们的信任。法国有个银行大王，名字叫恰科。但他年轻时并不顺利，52次应聘均遭拒绝。第53次他又来到了那家最好的银行，直接找到董事长，希望通过面试，让董事长了解和接纳自己，可是没谈上几句就又被拒绝了。恰科既有些失意，又有些气愤，但表情还能保持平静，礼貌地说完再见，转过身，低头往外走去。忽然，他看见地上有一枚大头针，横在离门口不远的地方。他知道大头针虽小，弄不好也能对人造成伤害，就弯腰把它捡了起来。第二天，他出乎意料地接到了这家银行的录用通知。原来，他捡大头针的举动被董事长看见了。从这个不经意的小小动作中，董事长发现了他品格中的闪光的东西。这样精细的人，是很适合做银行职员的。于是，董事长改变主意决定聘用他。恰科也因此得到了施展才华的机会，走向了成功之路。

【案例思考】

你是怎样理解“小处不可随便”这个问题的？

【知识要点】

礼仪的起源与沿革 礼仪的概念及特征 礼仪的原则和作用 东方礼仪与西方礼仪

第一节 礼仪的起源与沿革

一、我国礼仪的起源

根据人类学、历史学的研究，人类礼仪的产生主要源于两个方面。

（一）源于原始的宗教祭祀

据《辞海》解释：“礼”的本意为敬神。从繁体字“禮”的结构来看，左边是“示”字，意为祭祀敬神，右边是祭物，表示把盛满祭物的祭具摆放在祭台上，献给神灵以求福佑。这是因为在原始社会，生产力水平极其低下，人类处于原始、蒙昧的状态，对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸、天塌地裂等自然现象无法解释，从而对自然界产生神秘感和恐惧敬畏感，形成了对大自然的崇拜，并按人的形象想像出各种神灵作为崇拜的偶像。同时，由于对自身的梦幻现象无法解释，原始人产生了“灵魂不死”的观念，进而产生了对民族祖先的崇拜。自然力量和民族祖先一直是原始社会最主要的两个崇拜对象。对两者的崇拜，主要是以祭祀的方式表现出来，通过祭祀活动，表达人类对神和祖先的信仰、崇拜，期望人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先，从而得到力量和保护。在他们祭祀天地神明，保佑风调雨顺，祭祀祖先，保佑多赐福少降灾的过程中，原始的“礼仪”就同时产生了。

（二）源于协调人类的相互关系和约定俗成

人类为了生存和发展，在与大自然抗争的同时，人类的内部关系，如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是人类面临的必须解决好的问题。在群体生活中，男女有别、老少各异，扶老携幼、爱护弱小既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要保证和维护的秩序。可以说维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始动力。在此基础上，礼仪扩大到人际关系的其他方面。

另外，礼仪是在社会生活中共同认定而形成，并被大家一致遵守和沿用的，所以礼仪是约定俗成的。

二、我国礼仪的沿革

礼仪经历了一个由无到有，由低级到高级，不断变革的漫长历史时期。由于历史阶段不同，不同时期的礼仪有着十分显著的特征。

（一）原始社会的礼仪

由于人类还处于愚昧的状态，生产力水平低下，人际关系十分简单，礼仪也非常简单。由于没有同大自然抗争的力量，科学文化水平十分低下，对大自然和人自身的认识十分有限，对于很多现象不能给予正确的解释，因此对大自然的崇拜，图腾崇拜、祭天敬神成为原始社会礼仪的重要内容。同时，由于原始社会只有等级而没有阶级，所以社会成员之间是平等的、民主的、有等级的，这个时期的礼仪，也反映了民主、平等、等级的观念。原始社会的礼仪对于教育社会成员，

维护社会秩序,规范生产和生活起到了相当于法律的作用。

（二）奴隶社会的礼仪

人类进入奴隶制社会,礼仪被打上了阶级的烙印。奴隶主为了维护其统治,将原始的祭祀仪式发展成为符合奴隶制社会需要的伦理道德规范,礼仪成为维护奴隶主尊严和权威,调整统治阶级内部关系,麻醉和统治人民的工具。如周代的“三礼”(即《周礼》、《仪礼》、《礼记》),全面系统地反映了周代的礼仪制度,标志着周礼已达到系统、完备的阶段,并由原先祭祀天地祖先的形式跨入了全面制约人的行为的领域。奴隶社会的尊君成为礼仪的核心,奴隶和奴隶主没有平等可言,妇女的地位更得不到起码的尊重。奴隶主通过礼仪制度不断地强化人们的尊卑意识,以维护统治阶级的利益,巩固其统治地位。在这个时期我国出现了孔子、孟子、荀子等一大批礼学家,第一次形成了一套完整的礼仪制度,提出了许多重要的礼仪概念和规范,确定了我国崇古重礼的文化传统。“三礼”等珍贵的典籍和文献,是我国礼仪的经典之作,对我国后世的礼仪建设起到了不可估量的作用。

（三）封建社会的礼仪

在奴隶制社会礼仪的基础上,礼仪进一步深化发展。封建礼制在最大限度地运用于社会的政治统治之中的同时,通过一系列的教化,使礼制的规范和要求,不仅运用于一切社会生活领域,而且内化为人们的思想意识,指导和规范人们的言行,成为人们思想和行为的准则。奴隶社会的尊君观念在封建社会发展为“君权神授”的理论体系,即皇权是神给的,所以“天不变,道亦不变”。这“道”指的就是著名的“三纲五常”。“三纲”即君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲;“五常”即仁、义、礼、智、信。完整的封建礼仪道德规范形成了。到了宋代,封建礼制有了进一步发展,产生了封建理学理论,并把道德和行为规范作为封建礼制的中心,“三从四德”就是这一时期妇女道德礼仪的标准,妇女的地位进一步下降。明清时期延续了宋代以来的封建礼仪,并进一步完善。封建礼仪中的“君权神授”夸大神化了帝王的权力,“三纲五常”、“三从四德”使人的心理受到了极大的压抑,限制了人们之间的平等交往。封建礼仪集政治、法律、道德于一身,是统治阶级最重要的统治工具。同时也为调整封建社会人们的相互关系,为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准,在历史上是发挥了积极作用。

（四）半封建半殖民地社会的礼仪

中国进入半封建半殖民地社会,伴随着西方侵略者的坚船利炮,西方侵略者进入中国的同时,西方的政治、经济、文化、思想以及资本主义的道德和礼仪也一同进入中国,在西方文明和文化的冲击下,导致了中国传统政治秩序的瓦解和崩溃,也导致了中国传统伦理道德的瓦解。在礼仪制度和规范上,一方面,中国封建礼制面临着“礼崩乐坏”;另一方面,由于中国传统文化博大精深,资本主义礼仪规范只能部分地为中国国民所接受。所以这一时期,中国传统礼仪和资本主义礼仪相互撞击,在一定范围和一定层次上融合,形成中西合璧的礼仪大杂烩。资本主义礼仪规范的传入方式虽然不光彩,但由于其在规范中体现了自由、民主、尊重、和谐等思想,符合人类文明的发展方向,所以受到了中国进步阶层的欢迎,并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面。资本主义礼仪规范在中国的推广和实施,为中国传统礼仪注入了新的生机,简化了中国传统礼仪的繁文缛节,客观上促进了世界各国礼仪道德文化之间的交流和相互取长补短。

第二节 礼仪的概念及特征

一、礼仪的概念

(一) 礼的含义主要有以下四个方面:

- (1) 表示敬意的通称,如敬礼、礼貌等;
- (2) 为表示尊敬或表示隆重而举行的仪式,如婚礼、典礼、丧礼等;
- (3) 泛指社会生活中的某种社会准则、道德规范,如《论语·为政》中所说的“齐之以礼”,朱熹注曰“礼,谓制度品节也”;
- (4) 指礼物。如礼品,送礼等。

(二) 仪的含义主要有以下五个方面:

- (1) 指法度、准则;
- (2) 指典范、表率,如礼仪小姐,仪仗,“上者,下之仪也”等;
- (3) 指形式、程序,如司仪、仪式等;
- (4) 指容貌、风度,如仪表、仪态等;
- (5) 指礼物。如贺仪,谢仪等。

那么,究竟什么是礼仪呢?

关于礼仪的定义,不同的专家,从不同的角度做出了这样的解释:

从个人修养来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养,素质则体现于对礼仪的认知和应用。

从道德来看,礼仪被界定为为人处世的行为规范,或行为准则。

从交际的角度看,礼仪可以说是人际交往中的一种艺术。

从民俗的角度看,礼仪是在人际交往中必须遵循的律己敬人的习惯形式,或者是约定俗成的对人以尊重、友好的习惯做法。简而言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度看,礼仪是人际交往中进行相互沟通的一种技巧。

从审美的角度看,礼仪是一种形式美,是人们心灵美必然的外化。

礼仪是指在社会交往中,表示尊重、敬意和重视的一整套社交规范和基本的道德准则,具体表现为礼节和仪式。

礼仪是文明道德修养的标志,表现为谦虚而恭敬的态度,优雅而得体的举止,文明而礼貌的语言,大方而高雅的装束等。

(三) 有关礼仪的几个词汇解释

与礼仪有着密切关系的还有一些相关的概念,往往容易混淆,有必要作出分辨。

(1) 礼貌——指人们在语言、动作、表情乃至仪表、仪态等方面对他人表示谦虚、恭敬、友好的表现,它侧重于表现人的品质与素养。如:讲礼貌、有礼貌等。

(2) 礼节——指人们在日常生活与交往时对他人表示尊重、祝贺、致意、问候、感谢、哀

悼、慰问等的各种惯用形式，它实际上是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是：没有礼节就无所谓礼貌，有了礼貌，就必然具有礼节。如：鞠躬、握手、感谢信、致敬电、鸣礼炮、献花圈等。

(3) 仪式——指在一定场合，表示郑重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。如开幕仪式、颁奖仪式、签字仪式、结婚仪式等。

(4) 礼宾——即以礼待宾之意。指人际的、社会的乃至国际间交往过程中表现尊重、友好的具有一定程式的活动规范。如：迎宾式等。

礼仪，是人类文化的组成部分，是人类进步、文明、道德的反映。同时也是一个团体、组织和个人形象的反映。由于历史的原因，在我国，礼仪一度被人们淡忘，甚至被一些人抛弃、扼杀。出现了道德低下、文明沦丧的礼仪盲现象。这种状况也与我国政治经济蓬勃发展、蒸蒸日上的形势是极不相称的。

我们今天学习礼仪，不仅应当学习礼仪知识，继承优良传统，提高个人文明素质和塑造个人良好形象，还要以自己美好高尚的言行影响环境，带动他人，使礼仪之花香满人间。

二、礼仪的特征

礼仪作为一门独立的学科，具有自身的特点，正确地掌握礼仪的特征，对于提高礼仪这门学科的针对性和有效性，继承和发扬其优良传统，坚持正确方向有着非常重要的意义。

(一) 国际性

礼仪作为一种文化现象，是全人类的共同财富，它跨越了国家和地区的界限。尽管不同国家、不同民族、不同社会制度所构成的礼仪有一定的差异性，但在讲文明、讲礼仪、相互尊重原则基础上形成并完善规范化的国际礼仪，已为世界各国人民所接受和广泛使用。现代礼仪兼容并蓄，融会世界各国礼仪之长，从而使现代礼仪更加国际化，国际礼仪更加趋同化。

(二) 民族性

礼仪作为约定俗成的行为规范，在拥有共性的同时，又表现出一种较为明显的民族差异性。如东方民族的含蓄、深沉，西方民族的直率、开放，东方人见面习惯于拱手、鞠躬，西方人见面习惯于接吻、拥抱。

(三) 继承性

礼仪的形式和完善，是历史发展的产物。它经过长期不断地去粗取精，剔除糟粕，吸取精华，最后逐渐形成。但礼仪一旦形成，通常会长期沿袭，经久不衰。例如，尊老敬贤、礼尚往来、父慈子孝等反映民族传统美德等礼仪，一代一代流传下来，并将代代相传，发扬光大。

(四) 时代性

礼仪具有时代性，随着时代的发展而发展，现代生活具有多元、丰富、多变的特点，因此，现代礼仪必须正确反映时代精神，体现新的社会道德规范，确立新型的人际关系，并在实践中不断更新其内容，改变其形式。