

现代礼仪

xiandailiyi

曹文彬 主编



中国商业出版社

K891
C150:1

现代礼仪

主 编 曹文彬
副主编 徐刚翔
姜 苏

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/曹文彬主编. —北京:中国商业出版社,
2001.7

ISBN 7-5044-4233-X

I. 现… II. 曹… III. 礼仪—高等学校—教材
IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043158 号

责任编辑:刘树林

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京诚顺达印刷有限公司印刷

※

850×1168 毫米 32 开 9.625 印张 241 千字

2001 年 7 月第 1 版 2004 年 2 月北京第 5 次印刷

定价:12.50 元

※ ※ ※ ※

(如有印装质量问题可更换)

编审说明

为适应我国社会主义市场经济体制的建立和发展以及高等教育改革的深化,为新世纪培养高素质的人才,经全国高等商科学科建设指导组研究,在原“国内贸易部部编高等商科教材”的基础上,进一步进行系统配套建设。《现代礼仪》是高等商科教材之一,现经审定同意作为商业、财经院校和职业技术学院管理、旅游、公关专业的教材。也可作为成人高校、函授、自学考试以及在职培训用的教材。

在本书编写过程中,曾得到有关院校、部门以及编审者的大力支持,在此一并致以衷心感谢。

为提高本教材的质量,热诚希望各位读者提出宝贵意见,以便进一步修订和完善。

全国高等商科学科建设指导组

2001年6月

前 言

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变化、革新。我国的现代礼仪,是一种以科学精神、民主思想和现代生活为基础的礼仪。它体现了社会主义的道德观念和时代风尚,是对中国传统礼仪和西方礼仪的扬弃。

我们正处于从计划经济走向市场经济的变革时期。经济体制的变革,引起了社会生活方式和人际关系的重大变化。市场经济改变了人们以往活动天地狭窄、生活节奏缓慢的生活方式,并促进和推动社会交往中的人际关系从封闭式交往向开放式交往转变,从依赖性交往向自主性交往转变,从单一化交往向多样化交往转变。在这种新的人际交往形态下,礼仪的作用就显得越发重要。懂得礼仪,已成为现代人必备的品质。

现在我国的各级各类学校都普遍重视礼仪教育。为了适应社会加强礼仪教育的需要,我们在全中国高等商科学科建设指导组的大力支持下编写了这本《现代礼仪》。全书共分十二章。第一、二章,着重研究礼仪的一般理论,并从总体上进行阐述。其内容包括礼仪的涵义、性质、特征、原则、作用,礼仪教育和礼仪修养,礼仪的起源和演变。第三章,介绍个人礼仪。人是礼仪行为的主体,所以讲礼仪首先从个人礼仪开始。第四章,介绍交往礼仪,主要谈人们交往中的一些常用礼仪。第五至八章,分别介绍人们在学校公务、商务、服务等职业领域内的一些专用礼仪。第九章,介绍交际性聚

会礼仪,包括宴会、舞会与沙龙礼仪。考虑到这部分内容既为工作人员所需了解的,又为私人交往之不可不知,所以单独列为一章。第十、十一章,分别介绍特色明显的涉外礼仪与习俗礼仪。第十二章,介绍经常使用的各种礼仪文书。全书结构紧凑,文字简约,每章后面还附有复习思考题,是高等学校较为理想的礼仪课教材。学生如能通过学习掌握本书的内容,就能使自己的礼仪水平和社交能力大大提高一步。

本书由曹文彬任主编,徐刚翔、姜苏任副主编。各章的编写者是:曹文彬(第一、九章),杨咏秋(第二章),毛爱平(第三、四章),徐刚翔(第六、十一章),李春媚(第七章),李维冰(第八章),魏文杰(第十章),姜苏(第五、十二章及附录)。全书由曹文彬修改、总纂、定稿。

由于现代礼仪内容丰富,涉及面广,加之编者水平所限,书中缺点和不足之处在所难免,敬请专家、学者及广大读者批评指正。

编 者

2001年4月

目 录

前 言	(1)
第一章 绪论	(1)
第一节 礼仪的涵义和特征	(1)
第二节 现代礼仪的性质、原则和作用	(6)
第三节 礼仪教育和礼仪修养	(14)
第二章 礼仪的起源和发展	(22)
第一节 礼仪的起源	(22)
第二节 礼仪的演变	(25)
第三节 现代礼仪的形成和发展	(31)
第三章 仪表礼仪	(37)
第一节 仪容礼仪	(38)
第二节 服饰礼仪	(43)
第三节 仪态礼仪	(53)
第四章 交往礼仪	(63)
第一节 日常礼貌用语	(63)
第二节 见面礼仪	(67)
第三节 交谈礼仪	(74)
第四节 电话礼仪	(78)
第五节 馈赠礼仪	(81)
第五章 学校礼仪	(85)
第一节 教师礼仪	(85)

第二节	学生礼仪	(89)
第三节	学校庆典礼仪	(95)
第六章	公务礼仪	(98)
第一节	办公礼仪	(98)
第二节	会议礼仪	(110)
第三节	接待礼仪	(119)
第七章	商务礼仪	(128)
第一节	商务洽谈礼仪	(128)
第二节	商品推销礼仪	(137)
第三节	商业庆典礼仪	(144)
第八章	服务礼仪	(150)
第一节	商场服务礼仪	(150)
第二节	宾馆服务礼仪	(160)
第三节	旅游服务礼仪	(173)
第九章	交际性聚会礼仪	(178)
第一节	宴会礼仪	(178)
第二节	舞会与沙龙礼仪	(190)
第十章	涉外礼仪	(198)
第一节	涉外礼仪的基本原则	(198)
第二节	涉外工作中的一般礼仪	(202)
第三节	涉外禁忌	(211)
第十一章	习俗礼仪	(217)
第一节	日常消费习俗	(217)
第二节	人生习俗礼仪	(223)
第三节	节庆习俗礼仪	(232)
第四节	宗教活动礼仪	(241)
第十二章	常用礼仪文书	(248)
第一节	礼仪文书的基本要求	(248)

第二节	帖类文书·····	(251)
第三节	一般书信·····	(254)
第四节	专用书信·····	(257)
第五节	致词文书·····	(263)
第六节	英文书信·····	(269)
附 录	·····	(276)
一	中国十大名花·····	(276)
二	中国主要城市(特区)市花(区花)·····	(278)
三	世界国花荟萃·····	(279)
四	结婚周年纪念名称·····	(282)
五	传统称谓·····	(283)
六	古代常用年寿词语·····	(285)
七	礼貌用语·····	(287)
八	服务忌语·····	(290)
九	中外重要时日一览·····	(292)
主要参考书目	·····	(296)

第一章

绪 论

人们在社会生活中离不开相互间的交往,而交往必须受到一定的社会规范的制约和指导。礼仪是指导人们交往的规范之一,社会生活中时时处处都要讲究礼仪。讲究礼仪是社会文明的象征,也是一个国家、民族进步、开化与兴旺的标志。古人说得好:“世治则礼详,世乱则礼简。”(《三国志·魏书·袁涣传》)

礼仪是礼节和仪式的统称。它既有具体明确的操作要领,又有丰富深厚的文化底蕴。为了切实把握各种礼仪规范,做一个讲文明、懂礼貌的现代人,我们必须了解礼仪的涵义、特点与作用,具有一定的礼仪修养。

第一节 礼仪的涵义和特征

一、礼仪的涵义

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称。中国的礼仪文化,历史悠久,内容丰富。要理解“礼仪”的涵义,先要弄清“礼”、“礼貌”、“礼节”、“仪式”等相关概念的涵义。

(一)礼

“礼”字由来已久,它的本意是敬神的仪式。后来,引申开来,“礼”就成为“规定社会行为的法则、规范、仪式的总称”(《辞源》)。在古代,不论是国家的政治体制,依法治军,还是拜神祭祖,人际交

往,以至于平民百姓的生活习俗,无不受到“礼”的制约与规范。所以,荀子指出:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼而不守。”(《修身篇》)有人甚至发出这样的慨叹:“人而无礼,胡不遄死!”(《诗经·邶风·相鼠》)

在古代典籍中,“礼”字被广为使用,仅在《论语》一书中,记载孔子谈“礼”的言论就有 70 多处。古籍中的“礼”字有多重涵义,除了上述的法则、规则、仪式等意义外,还有礼貌之礼、礼节之礼、论理制度之礼;而礼制、礼教、礼治,则从不同的方面来表达礼的内容与作用。

“礼”在中国是一种重要的文化形态,是人类文化发展的历史产物,也是人类文明的结晶和标志。它既是一种价值观,又是一种以礼节仪式为内容的风俗习惯。中国几千年延续下来的风俗习惯,大都以“礼”为核心。人们从出生、成人、结婚到死亡,都要举行一些特殊的礼仪作为纪念;在节日、出访、邀请、会客、宴会、告别等每一项活动中,也都有特殊的礼节要求。每一个时代的仪式和礼节,都会有所变化。但是,它们所蕴含的基本精神,即相互尊重、信任、依赖和友善,却是一致的。所以,随着历史的发展,在很多场合,“礼”已成为“礼貌”、“礼节”的代名词。

(二) 礼貌、礼节与仪式

礼貌,是指人们在相互交往中表示敬重和友好的行为规范。礼貌是待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等形式,来表示对他人的敬重。礼貌包括礼貌行为和礼貌语言两个部分:礼貌行为是一种无声的语言,需要通过人们的仪表、仪容、仪态来体现;礼貌语言是一种有声的语言,要求人们说话和气,言谈得体,不讲脏话和粗话。

礼节,是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、致谢、祝颂、慰问等意愿的惯用形式。礼节在社会实践中进一步程式化、规范化,就成为仪式。仪式是一种重大的礼节。在中国古代,仪式的

应用范围很广。凡是重大的活动,如帝王上朝、官员升堂或出行,以及祭祀鬼神、庆祝节日等,都要举行各种仪式。人们通过仪式,可以表达一定的思想、情感或愿望。例如,上朝或出行仪式是帝王或官员希望通过这种仪式来显示其威风,祭祀鬼神仪式是人们通过这种仪式向鬼神表达敬意。近代以来,仪式的应用范围逐步缩小,主要应用于重大的庆祝活动以及国际交往等;人与人之间交往的礼节,也趋向于简单、灵活和实用。这是人与人之间关系趋向平等的体现,也是社会进步和文明的体现。

(三) 礼仪

礼仪的内容丰富,涵义的跨度和差异也比较大。在中国古代社会,礼仪既包含一般的行为规范,又涵盖政治、法律制度。近代以后,礼仪与国家的政治体制、法律典章等逐步分离,范围逐渐缩小。到了现代,礼仪则指人们在社会交往中,共同遵循的行为准则和规范,是表示礼貌、敬重的礼节和仪式的统称。正如日本当代的礼仪专家松平靖彦先生所说:“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范。”为了叙述的方便,我们根据古今礼仪内容的差异,将中国古代的礼仪称为“传统礼仪”,而将新中国成立后形成和发展的礼仪称为“现代礼仪”。

二、礼仪的特征

作为一种文化现象和社会交往规范的礼仪,具有以下五个方面的特征。

(一) 丰富性

礼仪是一种行为规范,它涉及到社会的方方面面,同时,各个不同的人在他的生活、学习和工作的特定领域里,又有各种特定的礼仪要求。因此,不论是在内容上还是在形式上,礼仪都是丰富多样的。事实上,从孩子降生到人世开始,他的父母就已开始对他(她)进行家庭礼仪教育了。以后通过家庭教育与学校教育,青少

年逐渐懂得“尊老爱幼”、“尊师守纪”、“文明礼貌”等礼仪规范与礼仪常识,并潜移默化地成为他们的自觉行为。当一个人走上工作岗位后,他们除了要遵守社会基本的礼仪规范外,还要熟悉和遵守各种职业礼仪。如军人有军人的礼仪,教师有教师的礼仪,公务员有公务员的礼仪,营业员有营业员的礼仪。即使是从事同一职业的同—人员,他在与人交往的过程中,每个环节都有不同的礼仪要求。例如举行宴会时,宴会的服务员在引领迎宾、斟倒酒水、上茶布菜、更换餐具和递巾送客的每一个环节,都有相应的礼仪要求,绝不可疏忽大意。凡此种种,都反映了礼仪的丰富性。

(二)继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。在各民族的文化冲突之中,相对来说,最易随着冲突而改变自身的是文化的表层结构,而文化的深层结构则不易在冲突中改变,特别是其中的“心理积淀”部分。心理积淀是文化结构中最深层的文化层面,它不仅是个人长期形成的心理习惯,更是一个民族数代人积淀而成的心理习惯,由这种积淀在人们心理中形成了一定的观念定势、思维定势、价值定势,并通过实践活动表现出来。正因为如此,使得现代文化与传统文化有着密切的联系。中国的礼仪文化经过几千年的继承和发展,不仅构成了中华民族精神文化的一个重要组成部分,同时也形成了中华民族自己的礼仪文化心理。这种礼仪文化心理是以反映中华民族文明水平、道德风貌、大智大勇等健康高尚的礼仪修养为本质特征的,是中华民族优秀礼仪文化的心理积淀。正因为礼仪具有继承性的特点,因而使得礼仪文化的丰富与发展成为可能。事实上,每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来的。我国的现代礼仪就是在优秀的中华传统礼仪文化的基础上,广泛吸收东西方礼仪文化之长而形成和发展起来的。

(三) 差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的。但在具体运用时,由于文化传统、风俗习惯与宗教信仰的不同以及时间、空间或对象的差别,存在着很大的差异。这种差异主要表现在三个方面:一是同一种礼仪内容由于时间、空间的差别,有着不同的表现形式。例如我国古代的跪拜礼现在就已被鞠躬礼或握手礼所代替。又如同是见面礼,不同的民族和地区则有不同的形式,除较为通行的握手礼外,还有鞠躬礼、合十礼、抱拳礼、拥抱礼等。差异之二是同一种礼仪形式,在不同的国家、地区或民族间有着不同的意义。例如在阿拉伯地区,男人之间手拉手一起行走是一种友好和尊重的表示,而在美国则被视为同性恋者。又如,中国人点头表示同意,摇头表示不同意;而在保加利亚,摇头表示同意,点头则表示不同意。差异之三是同一种礼节,在不同场合、对不同对象也有细微的差别。如握手,若是初识,手别握得太久;特别是男士与女士握手,一般轻轻握一下就松开,不宜太久,否则有失礼之嫌。而男士碰到久别重逢的挚友,则可尽情地紧握,甚至把手握痛了也不算失礼。

正由于礼仪存在着上述这些差异,因而要求人们在社交活动特别涉外活动中,应尽可能多地了解和掌握对方的礼仪习惯,使自己的言行举止彬彬有礼,以促进社会交往的成功。

(四) 互动性

礼仪的互动性,是指在一方施礼的情况下,另一方必须作出相应的反应,否则即被视为失礼,因为施礼本身就是相互尊重有礼貌的表现。正所谓“礼尚往来:往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也”(《礼记·曲礼上》)。这在国际交往中尤其要注意,因为以礼相待是国际交往的准则。例如,1989年4月28日,我国海军郑和号远洋训练舰访问夏威夷返航途中,巧遇美国太平洋舰队导弹驱逐舰“奥尔登多夫”号时,美舰为表示友好,主动高速驶往郑和舰右后

侧施礼,我国郑和舰全体官兵也立即以我军礼节向美舰鸣笛还礼,以示友好。

(五)时代性

礼仪是时代的产物。它不仅是特定时代人际关系的润滑剂,而且在内容和形式上也都具有明显的时代烙印。改革开放以来,随着我国科学技术的飞速发展与人民生活水平的迅速提高,在这古老而又年轻的中华大地上涌现了许多新的礼仪方式,如借助邮电部门进行电话、呼机拜年,传送鲜花与礼仪电报;通过大众传媒表达谢意与祝贺、进行电视点歌等。近年来,又兴起了发送电子邮件,网上对话、购物馈赠等。这些新的礼仪方式给我国的现代礼仪增添了一道道亮丽的时代色彩。

第二节 现代礼仪的性质、原则和作用

现代礼仪,是指现代人们在社会交往中,共同遵循的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式,又可以泛指人们交往的礼节、礼貌。现代礼仪是人类精神文明的重要体现,遵守现代礼仪是现代人实现自身价值的重要手段和途径。在现代社会,人们只有通过讲究礼仪,才能建立良好的合作关系,才能得到帮助和被群体接纳,个人的能力、才华、业绩、成就和形象,才能得到社会的认可和好评。

一、现代礼仪的性质

我国的现代礼仪,是新中国成立以后在继承和发扬优良的传统礼仪与吸收世界先进、文明的礼仪的基础上,逐步形成和发展起来的。它反映了社会主义的道德风尚和时代风貌,是社会主义精神文明建设的重要内容之一。

(一)社会主义精神文明是社会主义现代化建设的重要保证

文明,是人类改造客观世界和主观世界的成果,是人类社会物质生产和精神生产的进步状况。文明包括物质文明和精神文明两个方面。物质文明是人们改造自然的物质成果,它表现为人们物质生产的进步和物质生活的改善。精神文明是人们在改造客观世界的过程中,社会的精神生产和精神生活发展的成果,它表现为教育、科学、文化知识的发达和人们的思想、政治、道德水平的提高。社会主义精神文明是人类精神文明的崭新境界。

社会主义精神文明是社会主义上层建筑的重要组成部分。它不但反映着社会主义经济制度、政治制度的要求,而且对经济制度、政治制度的巩固和发展起着巨大的推动作用,是社会主义现代化建设的重要保证。不言而喻,没有安定团结的政治局面,什么改革开放,什么经济建设,统统都搞不成。只有在加强法制建设的同时抓好社会主义精神文明建设,在全社会形成团结、互助、平等、友爱的人际关系,才能有一个安定团结的社会环境,保证社会主义现代化建设的顺利进行。

(二)现代礼仪建设是社会主义精神文明建设的组成部分

我们党一贯重视社会主义精神文明建设,1996年10月10日,党的十四届六中全会专门通过了《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》。社会主义精神文明建设包括思想道德建设与教育科学文化建设两个方面。《决议》明确提出“加强社会公德、职业道德、家庭美德建设”的要求。现代礼仪作为人们行为的规范和准则,与社会主义道德有着紧密的关系。它基本上属于社会公德的范畴,又是道德的外在形式。

社会公德,是人们在社会公共生活中必须共同遵守的行为准则。它反映了人们公共生活的共同需要,适用于全社会的所有成员。社会公德内容丰富,主要包括:维护人与人之间互相尊重、合作互助的规范,如见义勇为、助人为乐、救死扶伤、尊老爱幼等美德

和风尚;保护人与人之间正常交往的行为规范,如诚实、正直、守信、公正等被人们普遍公认的为人处世的原则;维护公共秩序、公共设施、公共卫生、公共安全的规范,如不乱扔垃圾,不随地吐痰,不损害公物,不乱穿马路等;保证人们礼貌交往、友好沟通感情的规范,如谦虚恭敬,和睦互爱,不说粗话脏话;维护人与自然关系的规范,如保护自然环境,不滥杀野生动物,不滥砍滥伐森林等。社会公德是衡量个人或群体是否达到人类道德发展一般水平的标志。现代礼仪则是社会公德规范体系中最基本层次的道德规范,是对社会全体成员的最起码的道德要求。

在整个社会主义道德建设中,礼仪建设是培养高尚道德品质 and 情操的起点,礼仪教育具有道德启蒙的意义。事实证明,人们的道德建设是一个由较低的道德境界逐步进入到高尚道德境界的过程。比如,一个人随时随地注意、重视礼仪,表明他对有益于集体或他人的“小事”有很高的道德自觉性和很强的自我约束力。只有这样的人,才可能在关键的时刻按照个人利益服从社会利益的原则进行行为选择,表现出舍己为人的高尚品质。反之,如果一个人在“小事”上从不检点,连起码的礼仪规范都很难遵守,很难想象他对他人和社会能有高尚的道德情操。所以,现代礼仪建设是社会主义道德建设的基础,也是社会主义精神文明建设的组成部分。

二、现代礼仪的原则

现代礼仪涉及到社会生活的各个层面,内容丰富,形式多样。但不论什么礼仪,它都体现了一定的原则。下面谈谈现代礼仪的几个基本原则。

(一)平等交往原则

平等交往是现代礼仪的首要原则。在社会交往中能不能平等,是现代礼仪和中国古代礼仪的根本区别所在。在社会主义制度下,人与人之间的关系是平等的关系,在人格上是完全平等的。