

普通高等教育“十二五”规划教材



21世纪公共管理学应用型本科规划教材
文秘系列

现代礼仪

Modern Etiquette

郭学贤 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

K891.26
201313

P1



21世纪公共管理学应用型本科规划教材

文秘系列

博雅

现代礼仪

Modern Etiquette

主 编 郭学贤

参编人员（按编写先后顺序）：

郭学贤 金继宏 韩艳平

刘海燕 李 群 郑沪生



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/郭学贤主编. —北京:北京大学出版社,2013.9

(21世纪公共管理学应用型本科规划教材·文秘系列)

ISBN 978-7-301-23222-4

I. ①现… II. ①郭… III. ①礼仪-高等学校-教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第219546号

书 名: 现代礼仪

著作责任者: 郭学贤 主编

责任编辑: 高桂芳 葛昊晗

标准书号: ISBN 978-7-301-23222-4/C·0943

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

新浪微博: @北京大学出版社

电子信箱: ss@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62753121

出版部 62754962

印 刷 者: 三河市博文印刷厂

经 销 者: 新华书店

730毫米×980毫米 16开本 17.75印张 319千字

2013年9月第1版 2013年9月第1次印刷

定 价: 36.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

文秘专业规划教材编委会

主 任 唐 静

副主任 杨 光 李 坚 刁力人 卢俊杰

肖于波 赵 莹 李 莉 姜 爽

刘明鑫 孙 义 李 璐 白 静

陈晓峰 牛占卉 戴卫东 杨 海

耿玉霞 马 科 谢志刚 刘庆君

张玉福 王林峰 贾洪芳 吴肖淮

编 委 杨颖红 刘满福 韩雪峰 曹文启

何 强 汪 溢 邱 旸 李红艳

郁 影 李裕琢 李卉妍 林世光

刘崇林 韩 枫 黄永强 杨 雷

戴环宇 张莉莉 张 倜 李贵强

王 俊 张云娜 王守鹏

总 序

在现代社会,文秘专业是一门社会各界有着广泛需求的专业。无论是企事业单位还是行政机关,也无论是国有、集体还是民营企业,尤其是中外合资企业或外商独资企业,对于文秘人员的需求越来越旺盛。秘书职业化的趋势愈来愈明显,其社会地位在不断提高,服务领域也越来越广。社会各界在扩大秘书需求的同时也对秘书的素质和能力提出了更高更新的要求,这就对高校传统的文秘专业办学模式和教学方法提出了新的挑战。为了赢得挑战,加快发展,确保文秘专业教育与社会岗位需求相适应,就必须加强文秘专业的教材建设。教材好比剧本,没有好的剧本,焉能演出一场好戏?

为此,我们组织了全国二十多所高等院校文秘专业教学第一线的骨干教师,从事教改与教研工作的专家、学者,秘书职业资格证书社会培训机构的资深人士,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,成立了“21世纪公共管理学应用型本科规划教材·文秘系列”编委会。我们会同北京大学出版社的有关编辑,从当前教学实际需要出发,充分考虑就业与市场需求,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,制定了编辑出版这套文秘专业系列规划教材的指导思想、总体原则、编写体例、编写格式及具体要求。

我们编辑出版的这套文秘专业系列规划教材的培养目标是:适应社会主义现代化建设和经济发展与构建和谐社会的需要,具有较高的现代秘书素质与能力和国际视野,又具备管理、经济、法律、商务和外语等多方面的知识,德、智、体、美全面发展,以信息技术为沟通的主要手段,掌握文秘基本理论与文秘业务操作,拥有较强的书面和口头表达能力的复合型、应用型文秘人才。

这套系列规划教材教学的基本要求是:使学生系统地掌握文秘岗位必需和

够用的基本理论,包括秘书学、应用文写作、办公室管理、档案管理、会务组织、公共关系、人力资源管理、企业管理、法律和外语等基础知识;系统地掌握和具备文秘岗位所需的专业技能,主要包括文书写作与处理、办公室事务管理、档案的收集及管理、会议组织和服务、商务沟通与谈判等技能;同时,根据社会各界对秘书人才的需求变化及就业的岗位(群)特点,拓宽培养方向,改革课程设置,从单纯的行政文秘向复合型的商务文秘、涉外文秘、信息技术管理文秘转化。本着“宽口径,厚基础”的原则,改革和创新文秘人才培养模式。

全套教材暂设置 18 本:《秘书学》《文书与档案管理》《新编应用写作》《综合秘书实务》《速录》《管理学原理》《人力资源管理与企业文化》《公共关系学》《市场营销》《电子商务》《消费心理学》《商务谈判》《广告策划》《会展策划与预算》《法律与法规》《大学语文》《大学英语》《计算机应用基础》。我们编辑出版的这套教材是开放的,不是封闭的,要随着教学实践的需要和课程改革的变化而变化,以适应和满足当前及今后教学的需要。今后,我们还将陆续编辑出版文秘专业新的主干课程的教材。本套教材是大学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培养机构的培训用书,还可供社会各界从事文秘专业工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有鲜明的特色:

首先,充分反映了当代文秘专业理论与实践应用的最新成果,融汇了国家最新颁布的相关政策和法律法规。突出体现应用性理论教育和实践技能教育相结合的特色,构建“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质相结合。整个教材体系结构严谨,层次分明,具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次,在内容和体系上切合高等院校文秘专业的教学实际,符合培养目标与秘书工作岗位的要求,系列完整,布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了“基础理论”“模拟实训”“习题解答”三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,本身又是相对完整而又开放的单位。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合,便于组织教学,既具有综合性又具有针对性。

最后,目标是为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强实践能力的应用型、复合型人才。本套教材同时兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生动手能力、实践能力和可持续发展能力放在突出地位,促进学生技能的提高,增强了应用性和实践性。

在编写过程中,编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果,同时也参阅了大量相关书籍和资料,在此谨向原作者表示深深的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行和广大读者批评指正,以便再版时修订完善。

唐 静

2012 年 10 月



前 言

礼仪是在人类社会发展过程中逐渐形成并积淀下来的一种文化,在传统文化中占有重要地位。中国作为世界文明古国之一,礼仪文化源远流长,素以“礼仪之邦”著称于世。在中华民族的历史长河中,礼仪不仅是普通老百姓修身养性、持家立业的基本需要,也是管理阶层治理国家、掌管天下的必备条件。因此,古人把礼仪提升到“修身、齐家、治国、平天下”的高度是有充分根据的。重礼仪、讲道德是中华民族的优良传统。

随着经济社会的迅速发展,人与人之间、群体与群体之间以及世界各国之间的交往越来越频繁,人们社会活动的范围、规模都在日益扩大。不同地区、不同民族、不同国家之间的文化交流,使社会礼仪得到了不断地充实和发展,应用也越来越普遍。礼仪不仅是个人的素质、风度、气质的表现,也是每个社会组织、群体的形象和文明程度的显现,更是一个民族综合素质和国家综合实力的展示。同时它还是维护人们正常的社会交往和促进交往不断深入发展的必备条件。特别是在国家倡导构建和谐社会的今天,继承发扬中华民族流传百世的礼仪精华,掌握符合时代发展潮流的礼仪知识,是个人成功、群体发展、民族兴旺、国家繁荣的迫切需要。

正是基于上述实际需求,我们编写了《现代礼仪》。本书从个人到群体、从家庭到学校、从生活到工作、从商务行为到社会交际、从国内活动到国际交往、从求职到就业等方面,系统地阐述了礼仪的具体内容,特别是针对青年学生撰写了学校礼仪、恋爱礼仪、日常生活礼仪和求职就业礼仪,图文并茂,具有全面性、实用性和可操作性的特点。因此,本书适应面广,不仅适用于高等院校的本科学生,适用于各种职业技术学院、中等专业学校、职业培训学校等,也适用各

种社会组织、企事业单位的礼仪短期培训,还可作为各类学校的教师备课学习以及各级管理人士修身参考之用。

本书共包括十章内容。第一章、第三章由郭学贤编写,第二章由金继宏编写,第四章、第五章由韩艳平编写,第六章由刘海燕编写,第七章、第八章、第九章由李群编写,第十章由郑沪生编写。郭学贤担任主编,负责全书的组稿、统稿、修改和定稿工作,韩艳平负责课件制作,李群协助主编做了一些事务性工作。

我们要感谢北京大学出版社社会科学编辑室主任耿协峰同志、责任编辑葛吴晗、高桂芳同志,他们给予我们许多具体帮助和指导。东北师范大学人文学院穆树源董事长,吕英华院长,刘乃叔处长及有关同志给予我们真诚的关怀和有利支持,在此一并表示感谢。

本书在编写过程中,参阅了有关中外礼仪文化的大量资料,并在本书末尾以“参考文献”的形式标示出来,借此向所有资料的有关作者表示感谢。由于编者水平有限,加之时间仓促,书中难免出现疏漏,请专家和读者不吝赐教,批评指正。

郭学贤

2013年1月于长春

目 录

第一章 绪论 /1

本章提要 /1

本章学习目标 /1

第一节 礼仪的形成和发展 /1

第二节 礼仪的表现形式和分类 /11

第三节 礼仪的基本原则和影响因素 /16

案例分析 /23

本章小结 /24

复习思考题 /25

第二章 个人礼仪 /26

本章提要 /26

本章学习目标 /26

第一节 仪容礼仪 /26

第二节 举止礼仪 /31

第三节 言谈礼仪 /39

第四节 服饰礼仪 /42

案例分析 /59

本章小结 /59

复习思考题 /60

第三章 家庭礼仪 /61

本章提要 /61

本章学习目标 /61

第一节 家庭礼仪概述 /61

第二节 家庭成员礼仪 /64

第三节 家庭仪式礼仪 /74

第四节 家庭交往礼仪 /87

案例分析 /89

本章小结 /89

复习思考题 /90

第四章 日常交往礼仪 /91

本章提要 /91

本章学习目标 /91

第一节 介绍礼仪 /91

第二节 名片礼仪 /96

第三节 会面礼仪 /100

第四节 称呼礼仪 /103

第五节 公共场所礼仪 /106

案例分析 /111

本章小结 /112

复习思考题 /113

第五章 学校礼仪 /114

本章提要 /114

本章学习目标 /114

第一节 学校礼仪概述 /114

第二节 教师礼仪 /119

第三节 学生礼仪 /125

第四节 学校人际关系礼仪 /130

案例分析 /134

本章小结 /135

复习思考题 /135

第六章 求职面试礼仪 /136

本章提要 /136

本章学习目标 /136

第一节 求职面试前的心理准备 /136

第二节 书面求职礼仪 /140

第三节 面试礼仪 /147

案例分析 /156

本章小结 /156

复习思考题 /157

第七章 社会交际礼仪 /158

本章提要 /158

本章学习目标 /158

第一节 社交礼仪的内涵 /158

第二节 拜访和聚会礼仪 /163

第三节 舞会与晚会礼仪 /167

第四节 宴请礼仪 /173

第五节 馈赠礼仪 /182

案例分析 /190

本章小结 /190

复习思考题 /191

第八章 职场礼仪 /192

本章提要 /192

本章学习目标 /192

第一节 职场礼仪概述 /192

第二节 职场常规礼仪 /196

第三节 职场日常工作礼仪 /201

第四节 职场通讯礼仪 /208

案例分析 /212

本章小结 /213

复习思考题 /214

第九章 商务礼仪 /215

本章提要 /215

本章学习目标 /215

第一节 商务礼仪的内涵 /215

第二节 商务接待与洽谈礼仪 /218

第三节 商务会议与庆典礼仪 /224

第四节 各国的商务礼仪 /229

案例分析 /243

本章小结 /244

复习思考题 /245

第十章 涉外礼仪 /246

本章提要 /246

本章学习目标 /246

第一节 涉外礼仪概述 /246

第二节 涉外基本礼仪 /252

第三节 涉外社交礼仪 /258

第四节 迎送礼仪 /262

案例分析 /269

本章小结 /270

复习思考题 /270

参考文献 /272

第一章 绪 论



本章提要

礼仪不仅在传统文化中占有重要地位,而且在现代生活和各类社交活动中也突显其重要性。本章从礼仪的含义、特点,礼仪形成的条件、历史发展,礼仪的表现形式和分类,礼仪的基本原则,影响礼仪变化发展的条件以及礼仪的作用等方面而进行了总体的论述。



本章学习目标

- 掌握礼仪的含义、特点
- 理解礼仪产生的条件和历史演变过程
- 理解礼仪的形式和分类
- 掌握礼仪的基本原则和影响礼仪发展的社会因素
- 掌握礼仪的社会作用。

第一节 礼仪的形成和发展

中国作为东方文化的发源地,有五千多年的文明史,自古以来就有“礼仪之邦”的美誉,讲“礼”重“仪”是中华民族的优秀传统。随着社会的不断进步,国与国之间、人与人之间的交往日益频繁,世界各地的礼仪互相影响与融合,使得礼仪在现代生活和各类社交活动中,越来越突显其重要性。

一、礼仪的含义

“礼仪”是“礼”和“仪”的合成词。然而,这两个词最早在我国是表示两个虽有联系却不尽相同的概念。在古代典籍中,“礼”主要有三层意思:一是政治制度,二是礼貌礼节,三是礼物。“仪”有四层意思:一是指容貌和外表,二是指仪式和礼节,三是指准则和法度,四是指表率 and 典范。而将“礼”和“仪”连用,则始于《诗经·小雅·谷风之什·楚茨》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度,笑语卒获。”中国最早的礼仪著作是《周礼》、《仪礼》、《礼记》,合称“三礼”。礼仪是适应社会的需要而产生,随着社会的发展而发展。在现代社会,礼仪是指人们在日常生活和社会交往中所形成的互相之间表示友好、尊重并展示文明的行为规范与准则。

从以上对“礼仪”含义的分析来看,可以总结出它有以下三个方面的基本内涵。

1. 礼仪是人们自觉遵守的行为规范和模式

所谓行为规范就是人们的行为标准,行为模式是人们行动的惯用形式。这种行为规范或模式是人们共同践行的,它的基础是以自觉的遵守为前提,本身不具有强制性。例如,见了面要主动问候、握手,临走时要自觉地说声“再见”,这是人们在交往中习以为常的惯用的行为规范和模式。没有人强制要求这样做。当然,你不这么做就会被人认为不懂礼仪,没有礼貌。

2. 礼仪是社会共识的大家共同遵守的行为方式

礼仪准则或规范是社会中的人们约定俗成、共同认可、共同遵守的。起初,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,例如高兴时拍手,再见时挥手等。在实践中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,并成为社会共识、人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范,这就是拍手称快、挥手告别等。礼仪渗透于社会的各种关系之中,只要有人和人的关系的存在,就有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。

3. 礼仪是人们文明交往的必要条件

礼仪是人们在交往中,待人接物时必须遵守的一些行为规范。这种规范不仅约束着人们在交际场合的言谈举止,使之合乎礼仪规范,也是人们在交际场合中必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。因而,礼仪的存在是合乎人际关系调节需要的,有利于规范人们的行为,创造文明的交往的环境。自从人类产生,礼仪也就伴随着人与人之间的复杂关系的产生而出现,并且越来越完善。也就是说礼仪是随着人类的产生而产生

的,并随着人类社会的发展而不断的发展,在人类进入文明社会的过程中起了很重要的促进作用。

二、礼貌、礼节、礼仪的区别

在学习和应用礼仪时,不可避免的涉及“礼貌”和“礼节”,它们之间既有密切联系,又有一定区别。

1. 礼貌是在人际交往中表示谦虚和恭敬的言行

礼貌侧重于表现人的品质和素质,通常分为礼貌行为和礼貌语言。礼貌行为是一种道德规范,例如,在公共汽车上给老人让座可以说是表示敬意,是尊老。如果给小孩让座,是爱幼。乃至给病人、孕妇让座,是爱护弱者。尊老爱幼是社会公德意识和个人道德修养的良好体现。对于这样的行为,人们的评价就是“这个人真懂礼貌”,这里的“礼貌”就意味着遵守和维护某种社会规范和道德规范的行为。

礼貌语言是文明程度的体现,例如,国家倡导使用的“礼貌十个字”:“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”,就是人们在社会生活中普遍使用的礼貌语言。礼貌用语的使用使人显得谦恭、有教养。

2. 礼节是人们在社交场合表示尊重友好的惯用形式

礼节是礼貌外化的具体表现形式,礼貌注重的是人的内在品质和素质,而礼节注重的是表现形式。例如,你与美国人打交道问好时,可以来一个热情的拥抱,表示对对方的尊重,与法国人问好后,则可以行亲吻礼等,这都是表示尊重友好的惯用形式,都是礼节。在礼节方面,中国和其他国家又各有差异,与中国人打招呼后,可以适时地进行自我介绍、握手或交换名片,留下联系方式,不需要拥抱和亲吻。因此,使用礼节时也应该注意其区域性、民族性的特点。

3. 礼仪是在人际交往中表现律己敬人的程序和方式

礼仪是指在人际交往中,自始至终的以一定的、约定俗成的程序、方式来表达的律己敬人的完整行为。礼仪是礼貌、礼节的统称,既有文明的修养,又有必要的规范形式,主要表现为律己敬人。律己即对自我的要求,是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪最重要的是要自我要求、自我约束、自我控制,这就是自律的体现。敬人就是要求在交往的过程中,与交往对象既要互谦互让,互尊互敬,友好相待,将对交往对象的重视、恭敬放在第一位。无论律己还是敬人,都要通过一定的表现方式。同时礼仪又是有章可循的,例如,与别人交往就要经过介绍、称呼、握手、交谈和交换名片等方式的这样一个过程,这个过程必须遵循一定的程序,从而建立联系,展开交流。

从含义上可以看出,礼仪主要是应用于人际交往。只要有人的生存,就需要和别人打交道,就需要礼仪。虽然礼仪不具有强制性,但它本身与人们的生活和工作有着紧密的联系,对人们的行为有外在的约束作用。如果不注意礼仪,就显得不懂礼貌,就会与社会文明和进步格格不入。

三、礼仪形成的条件和特点

礼仪是伴随着人类的历史和文化同步产生并发展的,经历了从低级到高级、从局部到整体的演变过程。在演变过程中必然伴随着一定的社会条件和背景,并形成了自己的特点。

(一) 礼仪形成的条件

了解礼仪的产生条件,有助于我们更好地继承先辈创造的文明成果。最早的礼仪是起源于人类之初的原始社会。

1. 起源于对自然界的神秘感和敬畏感

原始社会时期,社会生产力水平比较低,人们处在蒙昧状态,对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸等自然现象无法解释,从而对自然界产生了神秘感和敬畏感,形成了对大自然的崇拜,并通过一定的仪式来祭祀敬神,最后这些形式就演变成了约定俗成的礼仪形式。从对“礼”的繁体字“禮”的剖析来看,左边的“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。

2. 起源于对宗教的信仰

在原始社会,人们对于自身的生理、心理、做梦等现象无法解释,因而对这些现象就产生了恐惧感和神秘感,出现了“灵魂不死”的观念,并逐步演变为宗教活动。伴随着这些宗教活动,礼仪也就应运而生了。我国考古工作者在北京周口地区龙骨山石灰岩洞中发现的“山顶洞人”的遗迹表明,他们在埋葬死者时,在死者身上洒上红褐色的赤铁矿粉末。这样做的目的就是为死者增添血色而希望其复生。这种原始人的带有宗教色彩的活动,就包孕着一定的宗教礼仪的萌芽。

3. 起源于人际交往的需要

原始社会自然条件恶劣,人类比较弱小,为了生存和发展,为了和洪水猛兽抗争,人们就在一起过着群居生活,从而形成了各种复杂的人与人之间关系。为了处理好这些关系,例如人与人、部落与部落的关系,逐渐形成了一些约定俗成的规范。例如,氏族内部在共同居住中,根据男女有别、老少各异、扶老携幼而形成的一定的秩序,来协调人与人之间的各种各样关系。通俗一些可以说,