



高职高专经济管理系列规划教材

GAOZHIGAOZHUAN JINGJIGUANLI  
*Xilieguihua* JIAOCAI

# 现代礼仪教程



XIANDAILIYIJIAOCHENG

主 编 孙虹乔

副主编 韩爱群 陈定宏 邓永亮

XIANDAILIYIJIAOCHENG XIANDAILIYIJIAOCHENG XIANDAILIYIJIAOCHENG

 中南大学出版社  
www.csupress.com.cn

# 现代礼仪教程

孙虹乔 著



中南大学出版社  
[www.csupress.com.cn](http://www.csupress.com.cn)

---

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪教程/孙虹乔主编. —长沙:中南大学出版社,2008.8

ISBN 978-7-81105-742-3

I. 现... II. 孙... III. 礼仪—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 132880 号

---

现代礼仪教程

主编 孙虹乔

- 
- 责任编辑 周兴武  
责任印制 周颖  
出版发行 中南大学出版社  
社址:长沙市麓山南路 邮编:410083  
发行科电话:0731-88876770 传真:0731-88710482  
印装 长沙市利君漾印刷厂
- 

- 开本 787×960 1/16 印张 16.25 字数 399 千字  
版次 2013年8月第1版 2011年8月第4次印刷  
书号 ISBN 978-7-81105-742-3  
定价 28.00 元
- 

图书出现印装问题,请与出版社调换

# 前 言

礼仪是人生的必修课，知书达理、待人以礼是每个人应当具备的基本素养，也是立足社会、不断发展的重要保障，因为礼仪关系到每个人的形象塑造和人格展示，只有知礼、守礼、行礼才能得到他人的尊重和信任，才能在交往日益频繁的现代社会让自己广结良缘，进而获得事业的成功。然而，综观当今社会，在西方思潮侵蚀和经济全球化的冲击下，很多人特别是当代大学生，因其世界观、人生观、价值观产生了错位和倾斜，不能正确区分善与恶、公正与偏私、诚实与虚伪、高尚与卑劣、荣誉与耻辱的界限，进而出现了道德观念淡薄、生活作风失范、人际关系恶劣等现象，不知礼、不守礼、不行礼的行为比比皆是，这种现状小则阻碍个人发展、企业声誉，大则影响社会和谐、国家形象。基于这样的背景，作者编写了《现代礼仪教程》，并以此作为自己自 2000 年至今近 14 年高职礼仪教学工作的一个阶段性总结。

“现代礼仪”是一门应用性和实践性很强的课程，针对这一特征，本教材在编写过程中，从体系、体例、方法和内容上进行了大胆的创新，其特点体现在以下几个方面：

## 一、教材体系创新

本教材分成理论和实训两大部分进行编排，理论部分要求学生了解现代礼仪的理论框架，熟知现代礼仪的基本内容，从理论上掌握必备的礼仪基础知识；实训部分则要求以能力培养作为教材的依据和主线，真正体现高职教育“以能为本”的特色，要求教师从细节入手，灵活、实用、具体地把礼仪规范的详细要点与操作技巧细致准确地传授给学生，并帮助他们在日常工作与生活中有效的运用，提升自己的品位和形象，丰富自己的精神与物质生活，以获得人生意义上的真正成功。

## 二、教材体例创新

本教材在编写体例上，特别注重理论教学内容的“必需、够用”，实践教学内容的“实用性和可操作性”，为此理论部分每章开头设计了“教学目标”，使学习者在学习本章内容之前就明确应知应会的理论知识和技能，每章结束设计了如“知识题”、“素质题”、“技能题”等作业，使学习者能够进行礼仪知识运用情况及相关知识掌握情况的自我测验；实践部分以理论体系为依据分主题项目设计了实训目的和要求、实验内容及标准、实训指导设计与教师点评，使学习者真正学会如何去操作。

### 三、教学方法创新

“现代礼仪”这门课程理论知识浅显易懂，但实际操作点多面广，难以实施。所以，本教材在编写过程中意在引导教师教学组织上有所探索，比如理论部分按传统教材模式的章节来编排和讲授，而实训部分则按“某一专项礼仪技能的培养”作为教学单元而非以“章”“节”作为教学单元来编排，教师讲授时则按以下模式来组织实施：理论知识讲授—实训项目确定—实训标准设计—实训步骤指导—实训结果考核。同时，每一专题的理论教学与实践教学可以灵活变通，在时间上既可以前后紧跟，也可以分开进行；在空间上，则可由同一教师在同一教学地点或不同教师在不同地点教授完成。

总之，本教材希望坚持理论联系实际、知识与能力兼顾、学以致用原则最终实现理论教学和实践教学的统一，建立起“现代礼仪”的教学框架，培养学生良好的礼仪习惯，提高学生综合素质。

本教材在编写过程中，作者参阅了大量已经出版的礼仪教材和礼仪读物，并引用和借鉴了其中的许多观点、材料和案例，因为行文篇幅有限，未能在书中一一注明。在此，谨向相关作者表示最真挚的谢意！

最后需要说明的是，限于作者的水平、视野和时间，本书肯定存在不少缺陷与不足，如果您有建议与批评，请及时与作者联系，谢谢您的帮助，我们将改进与提高。如果您觉得有所收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享！

著者  
2014年8月

# 目 录

## (一) 理论部分

<b>第一章 现代礼仪概述</b> .....	(3)
第一节 礼仪的起源及其基本内涵 .....	(4)
第二节 现代礼仪的概念、分类与特征 .....	(8)
第三节 现代礼仪的功能与原则 .....	(13)
基本训练 .....	(19)
<b>第二章 个人形象礼仪</b> .....	(21)
第一节 仪表礼仪 .....	(21)
第二节 仪容礼仪 .....	(32)
第三节 仪态礼仪 .....	(38)
基本训练 .....	(44)
<b>第三章 日常交际礼仪</b> .....	(46)
第一节 见面礼仪 .....	(46)
第二节 拜访与接待礼仪 .....	(53)
第三节 宴请礼仪 .....	(55)
第四节 馈赠礼仪 .....	(60)
基本训练 .....	(63)
<b>第四章 位次排列礼仪</b> .....	(67)
第一节 行进中的位次排列礼仪 .....	(67)
第二节 乘车的位次排列礼仪 .....	(69)
第三节 会客的位次排列礼仪 .....	(70)
第四节 谈判的位次排列礼仪 .....	(71)

第五节 签字仪式的位次排列礼仪 .....	( 72)
第六节 会议的位次排列礼仪 .....	( 74)
第七节 宴会的位次排列礼仪 .....	( 75)
第八节 旗帜的位次排列礼仪 .....	( 77)
基本训练 .....	( 78)
<b>第五章 语言礼仪</b> .....	( 80)
第一节 口头语言礼仪 .....	( 80)
第二节 体态语言礼仪 .....	( 86)
第三节 电话礼仪 .....	( 95)
基本训练 .....	( 98)
<b>第六章 文书交际礼仪</b> .....	( 100)
第一节 文书礼仪概述 .....	( 100)
第二节 书信类文书礼仪 .....	( 103)
第三节 致辞类文书礼仪 .....	( 107)
第四节 商务信函礼仪 .....	( 108)
基本训练 .....	( 117)
<b>第七章 常用商务礼仪</b> .....	( 119)
第一节 商务会议礼仪 .....	( 119)
第二节 商务谈判礼仪 .....	( 124)
第三节 商场服务礼仪 .....	( 128)
第四节 酒店服务礼仪 .....	( 135)
第五节 银行服务礼仪 .....	( 143)
第六节 公司服务礼仪 .....	( 148)
基本训练 .....	( 153)
<b>第八章 公关礼仪</b> .....	( 155)
第一节 开业礼仪 .....	( 155)
第二节 剪彩礼仪 .....	( 157)
第三节 展览会礼仪 .....	( 159)
第四节 赞助会礼仪 .....	( 163)
第五节 新闻发布会礼仪 .....	( 165)

---

第六节 茶话会礼仪 .....	( 166)
基本训练 .....	( 169)
<b>第九章 特定场合礼仪 .....</b>	<b>( 171)</b>
第一节 应聘礼仪 .....	( 171)
第二节 办公室礼仪 .....	( 179)
第三节 娱乐场所礼仪 .....	( 183)
第四节 图书馆礼仪 .....	( 190)
第五节 出行礼仪 .....	( 191)
基本训练 .....	( 196)
<b>第十章 涉外商务礼仪 .....</b>	<b>( 197)</b>
第一节 涉外商务礼仪的原则 .....	( 197)
第二节 国际商务礼俗与禁忌 .....	( 202)
基本训练 .....	( 211)
<b>(二) 实训部分</b>	
实训一 职场着装礼仪 .....	( 215)
实训二 职场仪容礼仪 .....	( 217)
实训三 职场仪态礼仪 .....	( 222)
实训四 职场微笑礼仪 .....	( 224)
实训五 职场手势语礼仪 .....	( 226)
实训六 日常见面礼仪 .....	( 228)
实训七 职场礼品礼仪 .....	( 232)
实训八 职场宴请与餐饮礼仪 .....	( 233)
实训九 职场舞会礼仪 .....	( 240)
实训十 职场语言礼仪 .....	( 241)
实训十一 职场电话礼仪 .....	( 243)
实训十二 职场文书写作及演讲礼仪 .....	( 247)
实训十三 职场位次排列礼仪 .....	( 252)
实训十四 涉外礼仪 .....	( 255)
<b>参考文献 .....</b>	<b>( 257)</b>

## (一) 理论部分



# 第一章 现代礼仪概述

## [知识目标]

了解礼仪、现代礼仪的基本概念、特征，把握现代礼仪的基本功能和作用。

## [素质目标]

树立正确的现代礼仪意识，能够反思与修正自身行为；同时能准确地理解现代礼仪对企业与个人的影响和作用。

## [能力目标]

初步具备正确的礼仪理念，具有在与公众交往过程中正确运用现代礼仪的能力。

### 修养是第一课

有一批应届毕业生，毕业实习时被导师带到北京国家某部委实验室里参观，全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”对此，同学林然看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你倒水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声说：“谢谢您，辛苦了！”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句。

不一会，门开了，部长走进来挥了挥手和大家打招呼，然而会议室静悄悄的，没有一个人回应。还是林然左右看了看，带头鼓起了掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不齐，越发显得零乱起来。这时部长说：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家介绍一下有关情况。我看同学们好象都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林然面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林然礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林然的肩膀：“你叫什么名字？”林然照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才稍微松了一口气。

两个月后，同学们各奔东西，林然的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感

不满的同学找到导师：“林然的学习成绩最多算是中等，凭什么推荐他而没有推荐我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比林然还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，其中修养是第一课。”

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后的程度，也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地，素有“礼仪之邦”的美誉。数千年对文明的不懈追求，中国形成了丰富多彩的东方文化和礼仪。

今天，随着社会生产力的不断发展，物质生活条件的逐步改善，社会文明程度的日益提高，人们对礼仪倍加推崇。讲文明、懂礼貌，尊重他人、服务社会已成为现代人的共识。无论是人际的、社会的乃至国与国之间的交往，抑或是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作，都离不开对礼仪规范的遵守。现代人都开始注重文明修养，讲究礼仪，几乎每个人都成为礼仪的载体、文明的化身。

## 第一节 礼仪的起源及其基本内涵

礼仪是人们在社会交往过程中形成的并得到共同认可的各种行为规范，它是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。所以，礼仪是人类精神文明的产物。

### 一、礼仪的起源与发展

礼仪的历史是漫长而久远的。它随着人类社会的产生而产生，随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

#### (一) 中华礼仪的渊源

中国是世界公认的文明古国之一，也是人类文明的发源地之一。中国自古以来都崇尚礼仪，而且素有“礼仪之邦”的美称。那么，礼仪研究起源于何时？人们一直都在进行种种论述和探讨。古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏；有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。早在孔子以前，已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，到周公时代的周礼，已比较完善。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”，“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子也重视“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”，他说：“礼者，人道之极也。”把礼看作是做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和

高低贵贱的尺度。因而他强调“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱。他说“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”从这些思想家的言论中，不难看出，礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

## （二）西方礼仪的起源

在西方，“礼仪”一词，最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”。西方的文明史，同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

在古希腊的文献典籍，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中，都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到20世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。历史发展到今天，传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃，反而更加多姿多彩，国家有国家的礼制，民族有民族独特的礼仪习俗，各行各业都有自己的礼仪规范程式，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者，还规定了一定的处罚规则，有的已把礼仪作为公民就业前的“入门课”，被企业录用的大学毕业生，也必须先经过严格的礼仪训练，才能上岗工作。

## 二、东西方文化差异对礼仪的影响

东方的礼仪文化主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方的礼仪文化主要指以英国、法国、意大利、美国等欧美国家为代表的具有西方民族特点的礼仪文化。

作为两种不同的社会文化及其环境下生长的人们来说，各自表现出的礼仪也各有不同。以中国为主的东方文化及以欧美为主的西方文化对礼仪的影响导致了东西方的礼仪差异。

### （一）社会交往方式的差异对礼仪的影响

东西方文化都非常重视人际交往，但在交往的观念、交往的方式上却有着明显的差别。如中国人热情好客，在人际交往中饱含热情，嘘寒问暖，似乎没有什么可保留的，对于了解有关年龄、职业、收入、婚姻状况、子女等问题，觉得都理所当然。而在西方国家中，特别重视个人的隐私权。个人隐私主要包括：个人状况（年龄、工作、收入、婚姻、子女等）、政治观念（支持或反对何种党派）、宗教信仰（信仰什么宗教）、个人行为动向（去何种地方，与谁交往、通信）等。凡是涉及到个人隐私的都不能直接过问。西方人一般不愿意干涉别人的私生活和个人隐私，也不愿意被别人干涉。比如，中国人会直接询问别人所买物品的价格。因为在中国人看来，物品的贵贱只是表示该物品的质量。而在西方人眼里，如果你直接询问别人

所购物品的价格，就可能是探问对方的经济条件，因此，这也是西方人的隐私，属于不宜直接询问的问题。如果你想了解该物品的价格，只能委婉地夸耀、赞赏该物品，而这样的情况下西方人一般也只告诉你该物品的贵或贱，一般不会告诉你准确价格。中国人见面打招呼时喜欢问一句“上哪儿去？”，这是招呼的一种形式。而在美国，你如果问朋友上哪儿去，则可能会使对方尴尬，因为这也属于对方的隐私，是你不该过问的。另外，人际交往的空间距离可以分为亲密距离、个人距离、社交距离、公共距离四种。中国人的空间距离相对较近。我们在大街上经常可以看到两个中国少女挽臂亲昵而行，而在西方则很少见到。西方人觉得中国人过于亲近，而中国人又会觉得西方人过于冷淡、傲慢，过分疏远，是不友好的表现。如果中国人发现交际对方的衣服上有根线头，就会很自然地帮助对方摘掉；而在西方人眼里，这是不礼貌之举。中国人看到朋友穿了件非常漂亮的衣服，会上前摸一摸，询问价钱或质地；而西方人则不会这样做，他们更多的是羡慕，并直接赞美。概而言之，这都是东西方文化观念差异所致。东方人非常重义、重情，西方人则崇尚个人独立。

## （二）个人人生观的差异对礼仪的影响

### 1. 个人荣誉感与谦虚谨慎

西方人崇拜个人奋斗，尤其为个人取得的成就而自豪，从来不掩饰自己的自信心、荣誉感以及在获得成就后的狂喜。而相反，中国文化却不主张炫耀个人荣誉，提倡谦虚谨慎。一般来说，中国人大多反对或蔑视王婆卖瓜式的自吹自擂，然而中国式的自我谦虚或自我否定却常常使西方人大为不满。例如，“Your English is very good.”，“No, no, my English is very poor”；“You have done a very good job”，“No, I don't think so. It's the result of joint efforts.”，这在中国人看来当然是一种谦虚的说法，而在西方人看来，不仅否定了自己，还否定了赞扬者的鉴赏力。

### 2. 自我中心与无私奉献

西方人自我中心意识和独立意识很强，主要表现在：

（1）自己为自己负责。在弱肉强食的社会，每个人生存方式及生存质量都取决于自己的能力，因此，每个人都必须自我奋斗，把个人利益放在第一位；

（2）不习惯关心他人、帮助他人，不过问他人的事情。

从某种意义上来说，在西方，主动帮助别人或接受别人帮助往往是一件令人难堪的事。因为接受帮助只能证明自己无能，而主动帮助别人会被认为是干涉别人的私事。中国人的行为准则是“我对他人，对社会是否有用”，个人的价值是在奉献中体现出来的。中国文化推崇一种高尚的情操——无私奉献。在中国，主动关心别人，给人以无微不至的体贴是一种美德，因此，中国人不论别人的大事小事，家事私事都愿主动关心，而这在西方则会被视为“多管闲事”。

### 3. 创新精神与中庸之道

西方文化鼓励人民开拓创新，做一番前人未做过的、杰出超凡的事业。而传统的中国文

化则要求人们不偏不倚，走中庸之道，中国人善于预见未来的危险性，更愿意维护现状，保持和谐。当然，近年来我国也大力提倡改革创新，但务实求稳之心态仍处处体现。冒险精神仍是不能与西方人相比的。

#### 4. 个性自由与团结协作

西方人十分珍视个人自由，喜欢随心所欲，独往独行，不愿受限制。中国文化则更多地强调集体主义，主张个人利益服从集体利益，主张同甘共苦，团结合作，步调一致。

#### (三) 法制观念的不同对礼仪的影响

东方文化以儒家思想为代表，而儒家思想重义轻利。为了兄弟朋友的情义，可以网开一面，甚至不惜一切代价，其结果往往是行为过头，丧失了更多的应得利益。比如中国人重人情，人情味浓厚。“血浓于水”，“美不美，家乡水，亲不亲，故乡人。”这些话所包含的意思是人情影响判断，人情重于道义。“水”，即使不美，但只要是家乡水，那也就美了，这就是情重于理的表现。甚至有时会情重于法，这主要是因为中国历来有情影响法的制度空间，也就是说，我们中国人先讲合情，再讲合理，然后讲合法。若合法而不合情合理，这法就难以执行；若合情合理，有法也可以不依。而西方人则是倒过来的。西人重法，不重人情。法在理前，理在情前。我们时常看到西方父子之间、夫妻之间、朋友之间上法庭打官司。有些事明明不合情不合理，但合法，吃亏者也只有自认倒霉，旁观者也只能容忍。但若有的事不合法，即使合情合理，西人也会争论不休，直到闹上法庭。在中国，人情味浓厚，什么事都可以想想办法，托托人情，走走关系。这是一种自然保险系统，人们容易在艰苦的环境下渡过难关。因此在中国，人事关系极为重要，生活之中充满天伦之乐，但也容易产生不公正；在法理情的西方国家，人情似纸，相互之间可说是“鸡犬之声相闻，老死不相往来”。有什么矛盾，先讲理，后上法庭，简单明了。西方人虽淡薄人情，却十分讲公正、平等，即使是一介草民，只要是真正合理合法，就是同总理打官司，他也照样可以打赢。在西方国家生活，有点像广寒宫里，富裕、清明、漂亮，却有一般寒冷之感。

#### (四) 社会习俗的不同对礼仪的影响

在东方文化中，男士往往备受尊重，这主要受封建礼制男尊女卑观念的影响。在现代社会，东方文化也主张男女平等，但在许多时候，男士的地位仍然较女士有优越性，女士仍有受歧视的现象。在欧美等西方国家，尊重妇女是其传统风俗，女士优先是西方国家交际中的原则之一，无论在何种公共场合，男士都要照顾女士。比如，握手时，女士先伸手，然后男士才能随之；赴宴时，男士要先让女士坐下，女士先点菜；进门时，女士先行；上下电梯，女士在前……现在，随着东西方文化交流的加深，西方的女士优先原则在东方国家也备受青睐。东西方文化的交融，也使东西方礼仪日趋融合、统一，更具国际化。再如，在处理长幼关系时，以中国为代表的东方国家对待长者特别尊敬、孝敬。比如，在许多中国人看来，如果老人有子女，年老时子女把老人送到养老院或敬老院去生活，这就是不孝，过年过节儿女一般要和老人一起过。在中国农村一些地方，过年时，晚辈都要给长辈行跪拜礼。而在西方国

家，由于崇尚自立，儿女成年后和父母间的来往则越来越少，致使许多老人时常感到孤独，晚年生活有一种凄凉感。

#### （五）等级观念的差异对礼仪的影响

东方文化等级观念强烈。无论是在组织里，还是在家庭里，忽略等级、地位就是非礼。尽管传统礼制中的等级制度已被消除，但等级观念至今仍对东方文化产生影响。在中国，传统的君臣、父子等级观念在中国人的头脑中仍根深蒂固。父亲在儿子的眼中、教师在学生的眼中有着绝对的权威，家庭背景在人的成长中仍起着相当重要的作用。另外，中国式的家庭结构比较复杂，传统的幸福家庭是四代同堂。在这样的家庭中，老人帮助照看小孩，儿孙们长大后帮助扶养老人，家庭成员之间互相依赖，互相帮助，密切了亲情关系。在西方国家，除了英国等少数国家有着世袭贵族和森严的等级制度外，大多数西方国家都倡导平等观念。特别在美国，崇尚人人平等，很少人以自己显赫的家庭背景为荣，也很少人以自己贫寒出身为耻，因他们都知道，只要自己努力，是一定能取得成功的。正如美国一句流行的谚语所言：“只要努力，牛仔也能当总统。”(If working hard, even a cowboy can be president.) 在家庭中，美国人不讲等级，只要彼此尊重，父母与子女之间可直呼其名。他们的家庭观念往往比较淡薄，不愿为家庭做出太多牺牲。当然，东西方文化的不同导致的礼仪差异还有很多，比如服饰礼仪、进餐礼仪等等。总之，东西方之间有各自的文化习惯，由此也产生了不少不同的交往习惯。但另外一方面，随着我国经济的发展和对外交流、贸易的不断增加，西方礼仪对我国礼仪的影响越来越大，现代社会也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存，特色与惯例同在，共同构成了现代礼仪的亮丽风景。我们不但有必要在与外国人交往或者前往别的国家之前，了解对方国家的礼仪习惯，而且必须加强专业礼仪人才的培养，提高全民礼仪意识，这不仅是对对方的尊重，也给我们自己带来了便利，不但能避免不必要的麻烦与误会，还能在现代社会的多方竞争中争取主动，取得良好的结果或效益。

## 第二节 现代礼仪的概念、分类与特征

### 一、礼仪的概念和内容

#### （一）礼仪的概念

“礼仪”一词，在《诗经》和《礼记》中早已出现，只是当时表现出的涵义比较狭窄，与我们今天对礼仪概念的理解有很大不同。“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词，而组成这个词组的两个词的涵义又非常丰富。从礼仪的起源来看，“礼”先于“仪”，有了“礼”这个道德规范，才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生，并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化，随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。要真正理解礼仪的概念，首先要弄清“礼”的涵义。

### 1. “礼”的涵义

“礼”的涵义主要有四项:

(1) 礼物, 如送礼、礼品。

(2) 表示敬意的通称, 如敬礼、礼貌。

(3) 为表示敬意或表示隆重而举行的仪式, 如婚礼、丧礼、典礼。

(4) 泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范, 如“齐之以礼”; 朱熹语曰: “礼, 谓制度品节也。”

### 2. “仪”的涵义

“仪”的涵义主要有四项:

(1) 指人的外表, 如仪表、仪态。

(2) 指形式、仪式, 如仪式、司仪。

(3) 指典范、表率, 如“上者, 下之仪也”, 礼仪小姐。

(4) 指礼物, 如贺仪、谢仪。

那么, 礼仪的概念是什么呢? 礼仪是人们在社交活动中形成的, 为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。

### (二) 礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步, 人们的文明程度在不断地提高, 礼仪在对古代礼仪扬弃的基础上, 不断推陈出新, 内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

#### 1. 礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分, 具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容, 反映着人对己的尊重, 是人们心灵美的外化。在阶级社会, 由于不同阶级的人在利益上的根本冲突, 礼节多流于形式。在现代社会中, 由于人与人之间地位平等, 其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括: 介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等等。

当今世界是个多元化世界, 不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯, 其礼节从形式到内容都不尽相同。

#### 2. 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现, 也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会, 使用礼貌用语, 对他人态度和蔼, 举止适度, 彬彬有礼, 尊重他人已成为日常的行为规范。