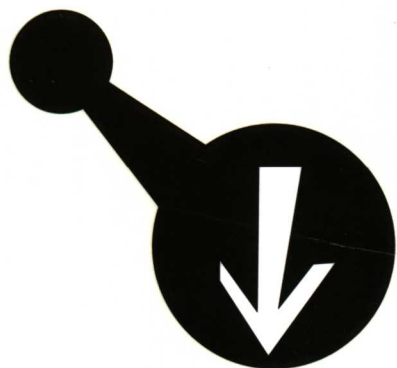
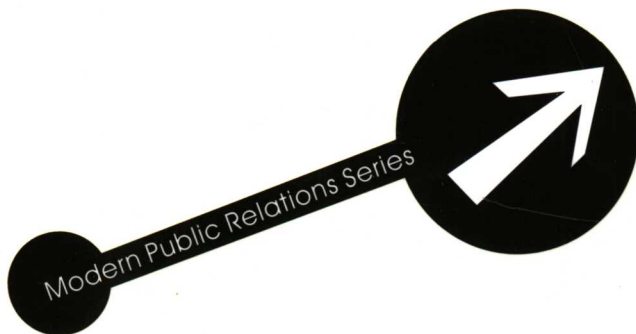


Modern Public Relations Series
现代公共关系丛书

主编
胡锐
边一民



现代礼仪 教程



浙江大学出版社

现代公共关系丛书

现代礼仪教程

主 编 胡 锐 边一民
副主编 许法根 叶 欣

浙江大學出版社

现代公共关系丛书编委会

主 编 胡 锐

副主编 程曼丽 马建青

编 委 (按姓氏笔画为序)

边一民 叶 欣 许法根 李 欣 李 杭 李兴国

吴 波 何春晖 余 丽 杨 晨 杨丹妮 陈晓阳

金 立 奕德泉 徐 力 徐伟青 靳 明 熊卫平

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪教程 / 胡锐, 边一民主编. —杭州: 浙江大学出版社,
2004. 1

(现代公共关系丛书)

ISBN 7-308-03519-0

I. 现... II. ①胡...②边... III. 礼仪—教材 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 099078 号

策划编辑 傅百荣

责任编辑 傅百荣

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail. hz. zj. cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 浙江大学印刷厂

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 16.75

字 数 292 千字

版 印 次 2004 年 1 月第 1 版 2006 年 5 月第 6 次印刷

书 号 ISBN 7-308-03519-0/K·102

定 价 19.00 元



总 序

公共关系作为一种客观存在的社会现象,古今中外早已有之。但作为一种新兴的职业和一门全新的学科,则诞生于20世纪初的美国。它是伴随着政治民主化的进程、市场经济的迅速发展以及传播技术的巨大进步而产生的。由于其极具实用性,故一问世就受到了社会各界尤其是企业界的广泛欢迎。随着社会的发展,社会组织面临的竞争日趋激烈,面对的社会环境日益复杂,社会组织对社会环境的依赖性不断加深,这种状况迫使社会组织由封闭型向开放型转化,而协调组织与其公众和环境关系的公共关系,逐渐成为社会组织重要的管理职能。公共关系在社会生活各领域的作用日益突出,因而受到了世界各国政界、工商界和其他各界的广泛重视。公共关系作为一种管理职能、经营策略、传播行为和现代交往方式已成为当今世界较有价值的学科和应用学科,也是发展较快的行业之一。

20世纪80年代初,公共关系从西方传入我国,从发展走向成熟,仅仅经过了短短的二十余年时间。在这二十余年时间里,公共关系显示出了其巨大的魅力。一些卓越的社会组织和具有创新意识的组织领导者运用公共关系作为开拓事业的手段,取得了极大的成功。

经济体制改革使我国企业走出了计划经济的藩篱,走上了市场经济的轨道。市场经济本质上就是竞争经济,企业要为满足消费者的需要而生产,要根据瞬息万变的市场信息,根据消费者的愿望、需求来进行决策,企业也要靠自己去开拓原材料和产品的购销渠道,构建市场营销网络,要通过各种人际交往、传播手段或各种社会活动来与公众保持广泛的联系,所有这些都离不开公共关系。现代企业间的竞争,不仅表现在产品质量、价格等硬件方面,而且反映在企业形象等软件方面。随着高新技术突飞猛进的发展,企业间在硬件方面的差距将逐渐缩小,竞争的焦点将日益集中在企业形象上。从一定意义上说,企业间的竞争,也就是形象的竞争。公共关系作为一门塑造形象的艺术,将愈来愈受到人们的青睐。

建立民主、高效、勤政、廉洁的政府是我国政治体制改革的重要内容,这就需要政府在人民群众之间建立起一座信息沟通和交流的桥梁,以增加政府工作的透明度、公开性以及增强人民群众的参政议政意识。政府与民



众的信息交流,实质上是公共关系的一种现实表现。如何通过传播沟通活动来达到与人民群众的相互了解、信任和合作的目标,就是政府公共关系活动的主要内容。可以预见,今天的中国,在政府形象工程、城市形象建设、勤政廉政建设、精神文明建设等等方面,公共关系也将发挥出越来越重要的作用。

全球化是世界经济发展的必然趋势。全球化不仅包括经济生活的全球化,而且也包括政治、文化和社会生活的全球化。全球化使我国社会组织与国外在各相关领域的交流与合作更加频繁,跨文化沟通显得越来越重要,这不但使社会组织对公共关系的需要变得更为迫切,而且也对公共关系本身提出了更新更高的要求。

随着公共关系实践的不断发展,人们越来越发现公共关系不是一些局部的、零散的和流于形式的活动,公共关系的职能涵盖了诸如信息收集、环境分析、决策咨询、研究计划、形象工程、协调沟通、宣传推广、活动策划、教育引导、辅助服务、危机管理等方方面面。各种职能只有整体协调,才能发挥其应有的功能。显而易见,单一的公共关系知识与技能已很难使公共关系从业人员适应日益发展的公共关系实践的需要。公共关系从业人员的整体素质要提高,操作手段与技术要规范化、现代化,思想观念要符合新潮流,具体工作要富有创新性。鉴于此,我们特组织北京大学、中国人民大学和浙江大学等高校的学者和公关从业人员编写了《现代公共关系丛书》,献给有志于系统掌握公共关系知识,从事公共关系职业的朋友们。希望这套丛书的出版能为推动我国公共关系事业的发展、成熟和规范,尽一份微薄之力。

《现代公共关系丛书》编委会

2003年8月



目 录

第一章 绪 论	1
第一节 礼仪的本质	1
第二节 礼仪文化的历史演变	9
第三节 礼仪的功能和原则	21
第二章 礼仪修养	29
第一节 概 述	29
第二节 礼仪修养的基本内容	32
第三节 礼仪修养的过程和方法	38
第三章 个人礼仪	44
第一节 概 述	44
第二节 仪表礼仪	50
第三节 言谈礼仪	60
第四节 仪态礼仪	63
第四章 家庭礼仪	70
第一节 概 述	70
第二节 家庭成员礼仪	73
第三节 家庭交往礼仪	80
第四节 人生礼仪	87
第五章 社交礼仪	91
第一节 概 述	91
第二节 见面礼仪	95
第三节 介绍礼仪	100
第四节 交谈礼仪	102



第五节 宴请、舞会、沙龙与网络礼仪·····	107
第六节 社交禁忌·····	116
第六章 公务礼仪·····	121
第一节 概 述·····	121
第二节 工作礼仪·····	125
第三节 会议礼仪·····	132
第四节 公文礼仪·····	137
第七章 商务礼仪·····	146
第一节 概 述·····	146
第二节 零售商业礼仪·····	148
第三节 服务业礼仪·····	158
第四节 商业洽谈礼仪·····	161
第五节 产品推销礼仪·····	166
第六节 商业仪式·····	171
第七节 电子商务礼仪·····	173
第八章 涉外礼仪·····	176
第一节 概 述·····	176
第二节 礼宾次序与涉外迎送礼仪·····	180
第三节 涉外会见、会谈与谈判礼仪·····	183
第四节 涉外宴请与馈赠礼仪·····	190
第五节 参观游览礼仪·····	197
第六节 文艺晚会和涉外舞会礼仪·····	198
第七节 其他涉外礼仪·····	200
第九章 习俗礼仪·····	205
第一节 概 述·····	205
第二节 中外民俗·····	209
第三节 节日礼俗·····	220
第四节 宗教礼俗·····	229



第十章 礼仪文书.....	234
第一节 概 述.....	234
第二节 一般书信.....	237
第三节 礼仪致词与函电.....	241
第四节 柬贴、聘书、名片与贺卡.....	245
第五节 题词与启事.....	249
第六节 讣告与悼词.....	253
参考书目.....	256
后 记.....	257



第一章

绪论

人类区别于动物的一个显著特征是人的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,而且还受着社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,从一个人对它的适应和掌握的程度,可以看出他的文明与教养的程度。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

礼仪这门学科具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范,有必要首先阐明礼仪的本质、礼仪的起源及其历史演变以及礼仪的功能和原则等问题。

第一节 礼仪的本质

本质是一种规定。礼仪的本质规定可以通过礼仪本身揭示出来。本节主要介绍礼仪的涵义、特性和礼仪的基本内容。

一、礼仪的涵义

在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“Etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。

作为法庭,无论是在古代还是在现代,为了展示司法活动的威严性,保证审判活动能够合法有序地进行,总是既安排得庄严肃穆,又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如,按照《中华人民共和国刑



事诉讼法》和《人民法院组织法》等法规规定,为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序,开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律,这些纪律包括:不准大声喧哗,未经审判长许可不准提问,未经法庭许可不准摄影、录像,等等。

古代的法国法庭也有类似的规定,不过它不是当庭宣读,而是将其写在或印在一张长方形的“Etiquette”即通行证上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。

由于在社会交往中,人们只有遵守一定的规矩和准则,才能体现人之所以为人的特有风范,才能保证文明社会得以正常维系和发展,所以,当“Etiquette”一词进入英文后,便有了“礼仪”的涵义,意即“人际交往的通行证”。后来,经过不断的演变和发展,“礼仪”一词的涵义逐渐变得明确起来,并独立出来。现在,在英语中,具有“礼仪”意义的单词主要有以下四个:

Courtesy 指谦恭有礼的言语或举动,即处处合乎时宜而又动人的文雅举止和风度,对他人表示尊敬或尊重的有礼貌的行为等。

Etiquette 主要有三层涵义,一是专指礼仪,即有良好的教养并按照权威的规定在社交或正式场合中遵守一定的规矩和礼节;二是指礼节,即惯例或习惯所规定的行为准则;三是指规矩,是对同行业人士的行动、行为或实践活动起约束作用的规矩的总称,尤其指处理他们相互间关系的成规或规则。

Protocol 指一种刻板的、在外交和军事等特定领域内实行并长期公认的相处准则,如规定对上级的绝对尊敬,对应有的优先次序的严格遵守,以及礼仪活动实施程序的严格执行等等。

Rite 该词有二意,一指仪式和典礼,特别是指有重大意义的宗教、宫廷、社会或部族所举行的仪式,如宗教的礼拜式等;二是泛指由习俗、惯例和仪式构成的礼仪活动或一系列此类行为。

中国作为一个具有悠久文化的文明古国,素有“礼仪之邦”之美称。“礼仪”一词,很早就被作为典章制度和道德教化来使用。在古汉语中,“礼”主要包含三层意思:

第一,我国奴隶社会和封建社会的等级制度,以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》:“殷因于夏礼,其损益,可知也。”《礼记·曲礼上》:“礼不下庶人,刑不上大夫。”

第二,表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》:“执事不礼于寡君。”(执事指晋国国君。寡君指郑国国君)

第三,礼物,即赠送的物品。《晋书·陆纳传》:“及受礼,惟酒一斗,鹿肉一样。”



“仪”既指容貌和外表,又指礼节和仪式。《诗·大雅·烝民》:“令仪令色,小心翼翼。”(翼翼:恭恭敬敬的样子)《晋书·温峤传》:“风仪秀整,美于谈论。”《晋书·谢安传》:“诏府中备凶仪。”(凶仪指丧事仪式)“仪”也指准则和法度。《史记·秦始皇本纪》:“普施明法,经纬天下,永为仪则。”

将“礼”与“仪”连用始出于《诗经》。《诗·小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”此外,《周礼》也有关于“礼仪”的说法。《周礼·春官·肆师》:“凡国之大事,治其礼仪,以佐宗伯。”《周礼·春官·司仪》:“凡四方之宾客,礼仪辞命,饩牢赐献,以二等从其爵而上下之。”可见,在《诗经》和《周礼》中,“礼仪”一词的内涵是指典章制度和道德教化。

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说:“礼是一套法则,可能有官方制定的成分在内,亦可能有世代沿袭的成分在内,在基本精神上还是约定俗成的性质,行之既久,便成为大家公认的一套规则。”

日本也是一个讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生在日本全国社出版的《正确的礼仪》一书中认为:“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……礼仪本身包含了人们在社会生活中应予遵守的道德和公德,人们只有不拘泥于表面的形式,真正使自己具备这种应有的道德观念,正确的礼仪才得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。

结合古今中外人们对于礼仪的认识和描述,我们可以给礼仪下这样一个定义:所谓礼仪,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述定义主要表达了以下几层涵义:

第一,礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗,入境问禁”,就是说你要进入某一地域,你就要对那里的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范去行动,这才是合乎礼仪要求的。

第二,礼仪准则或规范是一定社会中的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才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,并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三,讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程



度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重,也只有在这种互相尊重的过程中,人与人之间的和谐关系才会逐步建立起来。

在讲到“礼仪”这一范畴的同时,我们应该注意把握它与“礼貌”、“礼节”的相互关系。揭示这三者之间的区别和联系,有利于我们更进一步理解“礼仪”的内涵。

“礼貌”一词,出于《孟子·告子下》。陈子问到君子怎样才能做官时,孟子回答说:“所就三,所去三。迎之致敬以有礼,言将行其言也,则就之。礼貌未衰,言弗行也,则去之。其次,虽未行其言也,迎之致敬以有礼,则就之。礼貌衰,则去之……”孟子在此讲的是君子去就之道。认为一个人能否做官取决于其言行是否合乎“礼”的要求:人君来迎接他,能尽恭敬之心,又有礼貌,言行一致,则可以做官;人君的礼貌虽然还与从前一样,没有减退,但他的言行不一致,就不能做官;或者虽然言行不一致,但来迎接他时,能尽恭敬之心,符合“礼”的要求,则可以做官,但若礼貌减退了,那就不能做官了。孟子在这里已经表达了礼貌的基本意思。一般而言,礼貌是指人与人之间在交往过程中表示尊重、谦虚、恭敬、友好的行为规范。它体现着一个人的基本品质。

礼节是指人们在日常生活和交往过程中表示问候、致意、致谢、祝颂、慰问、哀悼以及给予必要的协助与关照的惯用形式或具体规定,是礼貌的具体表现方式。如鞠躬问候、挥手致意、握手慰问、敬礼等。

在整个礼学体系中,与礼貌和礼节相比,礼仪的文化内涵要深一些,它包含着礼貌和礼节,而且在多数情况下,人们总是把它理解为在较大或较隆重的场合,在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。礼貌则侧重于表现人的基本品质。礼貌通过礼节具体体现出来,礼节是礼貌在语言、行为、体态等方面的体现。没有礼节,就无所谓礼貌,有了礼貌,必然伴随有具体的礼节。

二、礼仪的特性

礼仪有自己独具的特性。在了解了礼仪的涵义之后,有必要进一步把握礼仪的特性,从而更深刻地理解礼仪的本质,认识纷繁复杂的礼仪现象和礼仪规范,更好地为我们的礼仪实践服务。

礼仪具有以下几个方面的特性:

第一,规范性。礼仪是一种规范。礼仪规范的形成不是人们主观臆断的结果,而是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反



映。这就是说,一方面,礼仪是一定社会或一定阶级的共同生活对人们的行为所提出的要求,这种要求是人们在长期反复的生活实践中形成,并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的;另一方面,它又是一定社会或一定阶级对这种社会要求和生活实践的认识,通过一定社会的思想家们把这种要求和认识集中概括出来,见之于人们的生活实践,便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。如果人们能够自觉地按照这种准则去行动,那就是符合礼的要求的,在行动中违反这种准则,就是失礼的。所以,规范性是礼仪的一个极为重要的特性。当然,在社会生活中,除了礼仪规范以外,还有政治规范、法律规范、道德规范等。但是,与其他规范相比,不论在内容上还是在形式上,礼仪规范都具有自身的特殊性。

第二,多样性。礼仪与每一个人都存在着密切的联系,它广泛涉及到不同的生活、学习和工作领域;同时,不同的个人,在他的生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此,不管是在内容上,还是在形式上,礼仪都是丰富多样的。新生儿呱呱坠地,由于适应环境的能力较差,尚无礼仪可言。随着婴儿慢慢长大,开始“伊呀”学语,父母亲教导他叫“爸爸”、“妈妈”,这实际上已经开始了对子女进行家庭礼仪的教育过程。以后通过家庭和学校的教育,使“尊老爱幼”、“尊师守纪”、“文明礼貌”等礼仪规范与礼仪常识在青少年心灵里得到了加强,并潜移默化地成为他们自觉的行动。当一个人走上社会、参加工作后,在遵守基本礼仪规范的同时,又面临熟习新的公共礼仪与职业礼仪的要求。如军人有军人的礼仪,医生有医生的礼仪,教师有教师的礼仪,营业员有营业员的礼仪等等。即使是从事同一职业的同一个人,他在与人交往的过程中,每个环节都有不同的礼仪要求。例如营业员在接待顾客时,其基本的礼仪表现为:美观端庄的服饰;独具魅力的微笑;当顾客走近柜台时,主动打招呼;顾客挑选商品时,不厌其烦;顾客离开柜台时,表示欢迎再次光顾等等。凡此种种礼仪,都反映了多样性的特性。

礼仪为什么会有多样性这一特性?这是因为在不同的社会中,人们的社会关系是多种多样的,即使是在同一社会内部,不同的社会组织、不同的家庭、人和人之间的关系也是多种多样的。因此,反映在礼仪要求上,也就具有多样性的特性。正因为这样,对人们的礼仪要求也应根据不同的情况有所不同。

第三,传承性。礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。通常,文化现象包括物质文化和精神文化两个方面。故宫、金字塔、万里长城、计算机之类都属于物质文化;理论、观念、心理以及与之相联系的科学、宗



教、文学、艺术、法律、道德、礼仪等都属于精神文化。物质文化是指文化中看得见、摸得着的那一部分,我们称之为“硬文化”,它是文化的物质外壳,亦即文化的表层结构;精神文化可以称之为“软文化”,是文化的深层结构。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。而最难改变的是深层结构中“心理积淀”这一部分。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,更主要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、价值标准定势,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剪不断的联系,现代文化中隐含着传统文化的基因。中国的礼仪文化从产生至今,经过几千年的传承和发展,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、道德风貌和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。尽管旧的封建礼教在较长时期内束缚了人们的思想和行动,但是,随着封建制度的瓦解,它已经作为糟粕而逐渐被人们所摒弃。

正因为礼仪具有传承性的特性,就使得礼仪文化的丰富和发展成为可能。我国古代夏、商、周三代的民族,在中原立国后,都尊黄帝为自己的祖先。所以华夏民族的礼仪文化共识于黄帝时代传承下来的礼仪核心,同时在此基础上发展了礼仪文明。《礼记·礼器》说:“三代之礼一也,民共由之。”这里的所谓“礼”,虽然主要指统治阶级的典章制度,但也包含了交际礼俗的成分。“一也”,即一脉相承的意思。《论语·为政》说:“殷因于夏礼,所损益,可知也;周因于殷礼,所损益,可知也。”孔子在强调“因于”即传承关系的同时,又指出有所“损益”,即发展变化。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。现代中华礼仪就是以中华传统礼仪文化为核心,在广泛吸收东西方礼仪文化的基础上形成和发展起来的。

第四,差异性。礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,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,则会因时间、地点等现实条件的不同而呈现出一定的差异性。封建时代三叩九拜之礼拿到现在来用就行不通;反过来,20世纪初一些仁人志士海外求学归来,以鞠躬礼替代跪拜礼则被视为异端。同一礼仪在此地被视为友好,在彼地则可能被视为冒犯别人。如在阿拉伯地区,男人之间手拉手走路是一种无声的友好和尊重的表示,但这在美国却是丢人现眼的事情,因为在美国社会里,男人和男



人手拉手一起行走,会被疑为是同性恋者。第二次世界大战后全世界都知道食指和中指构成“V”形状表示胜利(V是英文 Victory 即“胜利”的第一个字母)。但是这个由比利时人发明的手势语,即便是当时的英国首相邱吉尔在使用时也得十分谨慎。在英国作“V”手势表示胜利时,必须把手掌向着观众,手背朝着自己。如果把手背朝着观众,那就像美国人单伸出中指一样,表示下流。到了非洲,“V”手势只是表示两件事或两样东西,并无其他特殊的涵义。

礼仪的差异性,还表现为同一礼仪形式,在不同场合,针对不同对象,会有细微差别。如同样一句话对年轻人来说可能觉得无关紧要,但对于老年人来说,则可能会伤害他的感情。同样是握手,男女之间力度就应不同,新老朋友之间亦应有差别。同样是打招呼,不同地区,不同民族,也不同。

正因为礼仪有上述这些差别,这就要求人们在社交活动中,尽可能多地熟悉和掌握社交礼仪,熟练地运用礼仪规范来展示自己的风范,使自己在社交场合中保持良好的形象,促进社会交往的成功。

第五,社会性。礼仪这种文化形态,有着广泛的社会性。礼仪贯穿于整个人类社会的始终,与人类社会共存亡,只要有人类社会,就会有礼仪;礼仪遍及人类社会的各个领域,不仅表现在经济领域、政治领域、文化领域,也表现在军事领域、宗教领域等等;礼仪渗透于各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪的存在。

三、礼仪的内容

礼仪本身有一个从无到有,从不系统到系统,从自发到自为的发展过程。礼仪发展到今天,其涉及的范围越来越广泛,其内容也越来越丰富。在现代礼仪中,根据礼仪的应用范围和对象的不同,各种具体礼仪规范表现出一定的差别性或特殊性;同时,根据礼仪的一系列特点,各种礼仪规范又有它存在的必然性,并且相互联系、相互影响、相互渗透、相互制约,表现出普遍性。此外,只有在具体的实践活动中,礼仪才能真正体现出其存在的价值。也只有在具体的实践活动中,礼仪才能不断地更新自己的内容,完善自身的形式。

根据普遍性和特殊性、理论和实践相统一的原则,本书主要阐述以下基本内容:

第一,礼仪一般。这是从总体上来把握礼仪。其内容包括礼仪的本质、特性,礼仪的起源和历史演变,礼仪的功能和原则等等。

第二,礼仪修养。礼仪的养成有赖于后天的学习和实践,礼仪修养方面



的自觉必然导致礼仪行为的自觉。礼仪修养主要涉及礼仪修养的本质、意义、内容、特征和方法等问题。

第三,个人礼仪。人是礼仪的行为主体,所以讲礼仪首先应该从个人礼仪开始。个人礼仪主要包括个人仪容服饰、言谈举止等方面的礼仪要求。

第四,家庭礼仪。家庭是人类社会生活的基本单位,家庭关系是人类社会中最普遍的关系,也是维持时间最长久的关系之一。礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用就表现为家庭礼仪,它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等礼仪规范。

第五,社交礼仪。从家庭走向社会,进行社会交往,是礼仪行为向大社会的拓展。相对于家庭这一小社会而言,社交活动范围更广,交往关系更为复杂,特别是随着计算机互联网的兴起和发展,交往的形式变得越来越丰富多样,因而礼仪的要求也就更高。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪,拜访与接待的礼仪,交谈礼仪,宴请、舞会与沙龙的礼仪,社交禁忌,等等。

第六,公务礼仪。公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下,把握公务活动中特殊的礼仪规范,可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪(如工作汇报、办公室礼仪等)、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪等。

第七,商务礼仪。商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说,从商品采购到销售,从商品销售到售后服务等,每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此,商业企业及其每一个成员,如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作,那么对于塑造商业企业的良好形象,促进商品销售,将会起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪、商业洽谈礼仪、推销礼仪、商业仪式等。

第八,涉外礼仪。国际间的交往关系处理得好坏与否,不仅对人际间的关系会有影响,而且还会影响一个国家和民族的形象及交往国之间的关系。因此,随着我国同国外交往的日益频繁,涉外礼仪的意义显得越来越重要。在国际交往中,从事涉外工作的有关人员不仅应该了解国际上已经成为惯例的礼节,而且还应该了解交往国的一些重要礼节、风俗和禁忌。具体包括涉外迎送的礼仪、会见与会谈的礼仪、约请与应邀的礼仪、宴请的礼仪、聚会的礼仪等。

第九,习俗礼仪。不同的国家、不同的民族,存在着不同的风俗习惯。充分了解这些风俗习惯,并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯,有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常习俗、岁时节令礼俗、人生礼



俗(如婚嫁礼俗和丧葬礼俗)、宗教礼俗等。

第十,礼仪文书。礼仪文书是人们在日常交往过程中,用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式。通过礼仪文书,可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有礼仪书信(如邀请信、贺信、感谢信等)、礼仪致词、函电、柬贴、聘书、名片、贺卡、题词、启示、讣告、悼词等等。

第二节 礼仪文化的历史演变

无论是国内还是国外,礼仪文化源远流长。揭示礼仪的起源及其历史演变有利于我们更深刻地把握礼仪的本质,全方位地了解礼仪文化,并通过对传统礼仪文化的扬弃,更好地指导我们现实的礼仪实践。本节主要以中华礼仪为主线,阐述礼仪的起源及其演变过程。

一、礼仪的起源

关于礼仪是怎样起源的问题,中国古代的哲学家和历史学家一般认为,礼仪产生于圣人的制作。荀子说:“古者圣王以人之性恶,以为偏险而不正,悖乱而不治,是以为之起礼仪,制法度,以矫饰人之性情而正之,以扰化人之性情而导之也,使皆出于治,合于道也。”(《荀子·性恶》)司马迁也说:“礼由人起。人生有欲,欲而不得则不能无忿,忿而无度量则事,争则乱,先丑恶其乱,故制礼仪以养人之欲,给人之求,使欲不寡于物,物不屈于欲,二者相待而长,是礼之所起也。”(《史记》卷二十三《礼书第一》)在这里,荀子是以其“性恶论”来解释礼仪的起源,司马迁是根据抽象的人性或人的自然本性即“欲”来推究礼仪的起源。这是一种唯心主义的、非科学的礼仪起源论。

按照历史唯物主义的观点,礼仪是社会历史的产物,是人类脱离动物界并组成人类社会以后,在长期的社会实践中逐步形成的。礼仪体现的是人与人之间的关系,只有在社会中人与人之间发生关系的时候,只有当人脱离动物界并意识到这种关系时,才会出现礼仪。动物,包括类人猿,只依靠自身的器官从自然界取得现成的东西维持生存,只能作为类的个体消极地适应环境,而不能进行有意识有目的的改造自然的活动。因此,动物既没有相互之间的社会关系,也不可能自觉地意识到这种关系。马克思说,动物不对什么东西发生“关系”,而且根本没有“关系”,对于动物来说,它对他物的关系不是作为关系存在的。因而动物不可能有什么礼仪。认为人类的礼仪是因为某些动物性的“欲”产生的,这是把人的本质降低到了动物的水平,这当