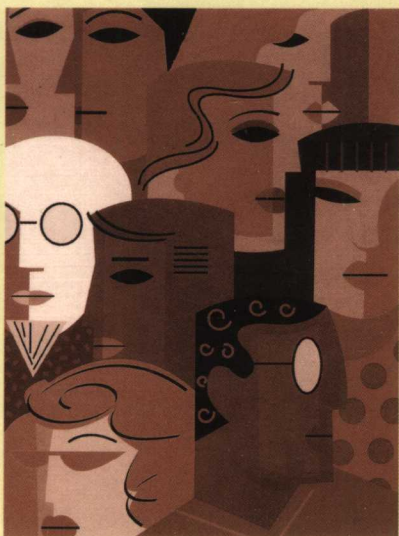


赵景卓 编著

现代礼仪

(第三版)

Modern Formality



中国物资出版社

现代礼仪

(第三版)

赵景卓 编著

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代礼仪/赵景卓编著. —3 版. —北京: 中国物资出版社,
2006. 2

ISBN 7 - 5047 - 0921 - 2

I. 现… II. 赵… III. 礼仪—基本知识 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 139639 号

责任编辑 沈兴龙

责任印制 沈兴龙

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 850 × 1168mm 1/32 印张: 13.75 字数: 350 千字

2006 年 2 月第 3 版 2006 年 2 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7 - 5047 - 0921 - 2/C · 0017

印数: 0001—5000 册

定价: 19.80 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

再 版 说 明

《现代礼仪》自出版发行以来，得到广大读者的肯定和厚爱，被许多高等职业技术学院和中等职业学校当作首选教材，发行量不断增加，师生们普遍认为，这是一本传播礼仪知识的理想教材。

随着近几年社会经济、文化生活的不断发展，现代礼仪的应用更加广泛，读者们对现代礼仪的学习有了更高的要求，礼仪知识的体系也需要进一步完善。基于这种情况，由赵景卓副教授执笔对本书进行了修订。在修订过程中，注意充实了一些适应社会发展需要的新的礼仪知识，拓宽了内容，增强了应用性和技巧性，使本书更加适合广大读者的要求。修订后的这本书，内容更加翔实合理，既便于教师组织教学，又便于读者自学。

本书在改版过程中得到了有关领导和专家的积极支持与关心，在此表示衷心的感谢。同时，殷切希望广大读者及各界朋友继续提出批评与建议，以使本书更加完善。

编 者

编 审 说 明

当前，我国正在进入一个大变革、大发展的历史时期，面对冷酷激烈的市场竞争和五彩纷呈的人际交往活动，礼仪——这一现代社会人际交往的润滑剂，正在发挥着越来越重要的作用。

由赵景卓副教授编写的《现代礼仪》一书，严格按照部颁教学大纲的要求，全面、深入、系统地介绍了现代社交礼仪和商务礼仪的基本知识和基本技能。通过学习，既能使学生了解一般社会活动和商务活动的礼仪常识，又能让学生掌握现代礼仪规范，提高自身的内在素质，养成谈吐文雅、举止端庄、彬彬有礼的精神风貌，培养适应社会主义市场经济需要的专门人才。

全书体系科学，结构严谨，语言通俗易懂，内容丰富完整，融知识性、实用性和可读性于一体。经审定，本书可作为高职高专、中等职业学校教材，亦可作为大专院校和公关礼仪培训班教学用书。

本书由赵景卓副教授编著，参加本书编写的还有：薛巍、杨素丽等。

本书在编写过程中，自始至终得到中国物资出版社领导的关心和帮助，书中参考、借鉴了国内同类著作和教材，谨此一并致谢！

由于现代礼仪涉及面广，知识更新快，书中许多内容尚待进一步成熟和完善，虽然编者力求字斟句酌，惟实惟真，力求完善，但由于编者水平有限，编写时间仓促，书中不妥之处在所难免，恳请广大读者不吝批评指正，以便不断修订完善。

《现代礼仪》编审组

目 录

第一章 现代礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的含义及特点	(1)
第二节 现代礼仪的意义与原则	(6)
第三节 礼仪的历史沿革	(10)
第四节 现代礼仪修养的培养途径	(15)
第二章 仪表礼仪	(23)
第一节 塑造良好的形象	(23)
第二节 妆饰礼仪	(31)
第三节 服饰礼仪	(42)
第四节 仪态礼仪	(65)
第三章 日常交往礼仪	(76)
第一节 日常交往的礼貌修养	(76)
第二节 见面时的礼仪礼节	(80)
第三节 谈话的礼仪	(85)
第四章 社会交往活动礼仪	(95)
第一节 拜访的礼节	(95)
第二节 待客的礼节	(102)
第三节 礼尚往来	(104)

第五章 公共场所礼仪	(113)
第一节 行路礼仪	(113)
第二节 骑自行车礼仪	(115)
第三节 乘车与乘机的礼仪	(118)
第四节 驾驶汽车的礼仪	(121)
第五节 入住宾馆的礼仪	(125)
第六节 观看演出礼仪	(126)
第七节 体育活动礼仪	(132)
第八节 如何付小费	(144)
第六章 学校礼仪	(147)
第一节 学校生活礼仪	(147)
第二节 学校活动礼仪	(166)
第三节 学校仪式庆典	(171)
第七章 求职礼仪	(177)
第一节 求职准备阶段礼仪	(177)
第二节 求职面试礼仪	(189)
第三节 面试后的礼仪	(201)
第八章 办公室礼仪	(207)
第一节 办公环境礼仪	(207)
第二节 办公室人际环境礼仪	(216)
第三节 迎送接待礼仪	(223)
第四节 现代通讯礼仪	(229)
第五节 公务文书礼仪	(239)

第九章 公务活动礼仪	(247)
第一节 会议礼仪	(247)
第二节 宴会礼仪	(261)
第三节 舞会礼仪	(275)
第四节 茶话会礼仪	(282)
第十章 商务活动礼仪	(289)
第一节 商务谈判礼仪	(289)
第二节 签字仪式礼仪	(301)
第三节 庆典及专题活动礼仪	(304)
第十一章 服务礼仪	(317)
第一节 商场服务礼仪	(317)
第二节 宾馆服务礼仪	(327)
第三节 导游服务礼仪	(338)
第十二章 国际交往礼仪	(349)
第一节 外事接待礼仪	(349)
第二节 涉外交往礼仪	(361)
第三节 一些国家的习俗	(381)
附录一 习俗礼仪	(396)
附录二 领带的结法	(419)
附录三 站姿、手势、坐姿、交谈形态	(422)

第一章 现代礼仪概述

第一节 礼仪的含义及特点

礼仪是现代社会文明进步的标志，随着我国经济文化的发展，注重礼仪越来越成为人们的一种共识。讲礼貌，懂礼仪是衡量一个国家和民族文明程度的重要尺度，也是一个人道德修养水平的体现。我国是一个历史悠久的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。几千年的民族文化，逐渐形成了人们共同认可的道德规范和行为方式，文明礼貌的传统美德已深深地融入炎黄子孙的民族性格和文化心理，影响着社会的文明与发展。随着国际交往的日益深入，人们社会活动的日益广泛，学习礼仪知识，提高自身修养，越来越成为每个人的必修课。礼仪对于促进社会文明，提高企业的经济效益，树立一个企业乃至整个国家和民族的形象有着重要意义，礼仪对于提高个人的素质与修养，建立良好的人际关系，帮助在事业上取得成功也有着难以估量的作用。

一、礼仪的含义

礼仪是指人们在相互交往中，为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪既可以指在较大、较正规场合隆重举行的各种仪式，也可以泛指人们在社交活动中的礼貌礼节。中国是举世公认的“礼仪之邦”，礼仪是中国古代文化的基础，从某种意义上讲，中国古代文化就是礼仪文化。在中国传统社会里，旧礼制是为古代统治阶级服务的，礼仪是封建礼制

在社会生活中程式化或名物化的体现，在很大程度上是社会等级伦理的派生物，直接体现了社会的不平等。现代社会，在新型的人与人之间的关系中，在精神文明建设中，我们应当借鉴继承优秀的传统礼仪，摒弃传统礼仪中落后的烦琐的内容。现代礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分，同时也是一种纯粹的交往形式。与传统的礼仪相比，现代礼仪所具有或反映的文化内涵已大为减少，它是以现代新型的人际关系为前提的。

英语中“礼仪”一词“Etiquette”是由法语演变而来的。法语原意是指法庭上用来发给进入法庭的每一个人的“通行证”，上面写有进入法庭时应遵守的事项，作为入庭后的行为准则。后来，各种其他场合也都制定了相应的行为规则，这些规则由繁而简，形成体系，逐渐得到人们的公认，成为共同遵守的礼仪。可见，礼仪是一种社会成员相互交往时共同遵守的行为规范，是一个人被周围人员所接受，并得到尊重与好感的“通行证”。

二、礼仪与礼貌、礼节的关系

礼貌、礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为，三者是相互联系、相辅相成的。从本质上说，三者是一致的，但又各有其自身的特殊含义和要求。

礼貌是指人们在日常交往中，相互表示敬重和友好的品质和行为。礼貌体现了时代的风尚和道德规范，体现了人们的文化层次和文明修养。礼貌总是在一个人接人待物的过程中，通过仪表、仪容、仪态及言谈举止来体现的。礼貌是文明行为的基本要求，是维护社会生活正常秩序的客观条件。在日常社会生活中，人们总是难免发生这样或那样的矛盾，如果能够讲究礼貌，相互尊重，相互谅解，矛盾就容易得到化解，生活就会充满友好和温馨。在不同的国家不同的民族，处于不同的时代和不同的行为环境中，表达礼貌的形式会有所不同，但在相互尊重、友好相处这一点上却是相同的，

在诚恳、谦恭、和善、适度的要求上也是一致的。如果一个人良好道德品质的真实体现对人的尊重友好必须是发自内心的，表面虚伪的客套不是礼貌。讲礼貌应当做到彬彬有礼、落落大方，热情过度、过分殷勤、低声下气，并不是礼貌。

礼节是人们在相互交往中表示问候、致意、祝愿等惯用的规则和形式。礼节是表示对他人尊重与友好的外在行为规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。与礼貌相比，礼节处在表层，礼节总是表现为一定的动作、行为。但这并不是说，礼节仅仅是一种表面形式，而是说尊重他人的内在品质总是通过一定的形式才能表现出来。比如，尊重师长，可以通过见到长辈和教师问安行礼的礼节来体现；欢迎他人的到来，可以通过见到客人时起立、握手等礼节来表示；得到别人帮助，可以说声谢谢来表示感激的心情。借助这些礼节，对他人尊重与友好的礼貌得到了适当的表达。不懂得礼节，在与别人交往时，心中虽有对别人尊重的愿望却无法表达。因此，礼节不单是表面上的动作，而是一个人尊重他人的内在品质的外化。

礼仪与礼貌、礼节三者之间既有联系，又有区别。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质，那么礼节侧重于强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼，有对他人尊敬友好的心意，却不知怎样去表达，因而在与人交往时往往会出现尴尬、紧张、手足无措等。不懂礼貌只学些表面的礼节形式就难免机械模仿、故作姿态，让人感到虚情假意。因此，讲礼貌懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。而礼仪的文化内涵要相对深些，它侧重于社会交往中，人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范，多用于较大规模或较为隆重的场合。礼貌礼节多指交往过程中个别的行为，而礼仪则是指社交活动中，自始至终以一定的程序、方式来表现的完整行为。一般说来，礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小，礼节也较为简单，随着社会交往的扩大化

和现代化，交往活动越来越频繁深入，礼节也越来越复杂，于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序，礼仪就从礼节中自然地游离出来。因此，礼节是礼仪的基础，礼仪是程式化了的礼节。

三、现代礼仪的特点

礼仪是在社会交往过程中人们的行为准则，人们以此来规范和约束自己的行为，协调和制约人际间的相互关系。与其他行为准则相比，礼仪具有以下特点。

（一）传统性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国，现代礼仪是以传统文化为核心，并不断吸收其他民族的优秀文化，在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的。它根植于传统文化这块沃土上，因而有着深刻的传统性。“礼仪之邦”几千年的文明史，中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德，深深地融入现代礼仪之中，约束和规范并沿袭下来，有着广泛的社会文化基础，礼仪这种传统性是根深蒂固的。在社会生活中，礼仪是在人们相互交往中传播、继承、相沿成习，积淀下来的。在这过程中，传统礼仪的那些烦琐的、保守的内容不断被摒弃，只有那些体现了人类的精神文明和社会进步，代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪，才可以世代相传，并被不断完善和发扬。

（二）共同性

礼仪是在人类共同生活的基础上形成的，是同一社会中，全体成员调节相互关系的行为规范。礼仪随着社会生产、生存环境和生活形态的变化而不断充实完善，逐渐成为社会各阶层共同遵守的行为准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据，集中地反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯，从而带有明显的共同性特点。礼仪又被应用于人们的社会交往之中，其范围和准则必须得到广泛的认可，才能在相当的范围内共同遵

守，这也决定了礼仪的共同性特点。由于交往范围不断扩大，原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破，许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可，礼仪的共同性特点将会日趋明显。

（三）差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范，其运用要受时间、地点和环境的约束，同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。这就是礼仪差异性的特点。礼仪的差异性首先表现为民族差异性，不同的民族的礼仪多姿多彩，各具特色。各民族的习俗礼仪都凝结着本民族本地区人民的文化情绪，人们严格遵循，苦心维护，难以改变。如同是见面礼，不同的民族有着不同的表现形式。礼仪的差异性还表现为个性差异，每个人因其地位、性格、资质等因素的不同，在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。如同是出席招待会，男士和女士要有不同的表现风格。礼仪的差异性还表现在其时代要求和时代精神上，因而会随着时代发展而产生差异。世界各国都很重视礼仪改革，现代礼仪发展变化的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁和实用。

（四）自律性

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则，礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力，但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严，也不像道德那样肃然，礼仪的实施无须别人的督促和监督，有人冒犯了礼仪规范，也不会受到法律的制裁。因此，礼仪的实施，主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点，要求人们在实施礼仪的过程中，树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。礼仪的自律性并不是说礼仪是可以随意冒犯的，不注意礼仪的人在社会生活中会处处碰壁，孤独、尴尬、失意总是难以摆脱，而

自觉地注重礼仪，与人交往就会一帆风顺处处受人尊重。

（五）等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中，人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。而在官方交往中，则要确定有官方礼宾次序，确定官方礼宾次序的主要依据是担任公职或社会地位的高低。这种礼宾次序带有某种强制性，不同的人因此得到不同的礼宾待遇，但这并不意味着尊卑贵贱，而是现代社会正常交往秩序的表现，反映了各级公务人员的社会身份和角色规范。礼仪的等级性在社会交往中还表现为双向对等性，即在不同地区、不同组织的交往中，双方人员在公职身份和社会地位上要相近，业务性质要相似，以此来表示对对方的尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程，在礼节上要有来有往相互对等。这是工作需要与礼仪要求的结合统一。

第二节 现代礼仪的意义与原则

社会的发展是建立在物质文明与精神文明基础上的。物质文明为精神文明的发展提供了物质条件和实践经验，精神文明又为物质文明的发展提供精神动力和智力支持，为物质文明的发展方向提供思想保障。不能设想一个没有精神支柱的国家能够自强于世界民族之林，也不能设想一个没有礼仪修养的民族会得到世人尊敬。从一定意义上讲，礼仪修养水平反映了一个国家、一个民族的文明程度，影响着她的发展进程。因此注重礼仪具有十分重要的意义。

一、注重礼仪的意义

（一）注重礼仪是社会主义精神文明建设的要求

社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需

要，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民，提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质。我国正处在改革开放的历史时代，在建设社会主义市场经济体制的过程中，加强精神文明建设是十分重要的。倡导文明风气，歌颂高尚行为，使每个公民都能自觉遵守社会公德，讲文明、有礼貌、懂礼仪，对于社会主义经济建设的发展，有着重要的现实意义和历史意义。礼仪看起来是日常生活和工作中极为普通的细小事情，但它却代表着一种深刻的道德力量，这种道德力量潜移默化地体现在全体公民身上。它将会成为一种伟大的民族精神，它能够弘扬正气，增强凝聚力，陶冶情操，净化心灵。注重礼仪对于巩固和发展社会主义生产和生活秩序，推动社会进步，无疑有着非常重要的意义。

（二）注重礼仪是社会生活中应有的行为规范

作为一个文明公民，应当自觉地讲究礼仪。在社会生活中，每个人都希望得到别人的尊重，而要想得到别人的尊重，首先要从尊重别人做起。尊重别人就应当对别人有礼貌、讲礼仪，礼貌礼仪是衡量一个人文明程度的标准。人们在见面时相互握手、行礼、拥抱、献花等，这是对对方表示尊重和友好的礼貌行为；一个人在与人交往时能够真诚热情，谦恭随和，耐心周到，这是讲究礼仪的表现，这些行为能够反映出一个人的精神风貌、道德情操、气质修养以及处理问题的能力。有礼貌、讲礼仪的人才能受人欢迎，也才能受到别人的尊重。在社会生活中，人们必须按照社会公认的行为规范去交往，去生活。如遵守公共秩序，尊老爱幼，遵时守信，注重仪容仪表等。这些规范约束着人们的行为，创造出安定和谐的生活工作环境，实现着人与人之间的有效交往。

（三）注重礼仪有利于建立良好的人际关系

礼仪是人际关系的“润滑剂”，每个人都希望生活在一个安定团结、和睦友好的环境中，而这种环境需要礼节去创造和维持。一句热情的问候，一个亲切的微笑，都可以使你得到一个朋友，得到

一份友情，生活会因此变得温馨和谐；一声“对不起”、“请原谅”，能够减少摩擦，转怒为喜；而横眉冷对，出言不逊，高傲冷漠，就可能造成气氛紧张，矛盾横生，生活会因此变得索然无味，工作中会困难重重。在社会生活中，礼仪如同春风与美酒，滋润着人们的心灵，沟通着人们的情感，化解了人与人之间的矛盾，使人们彼此尊重，相互理解，达成共识。礼仪在协调人际关系方面有着难以估量的作用。

（四）注重礼仪是社交活动的需要

随着改革开放的扩大和深入，人与人的交往也在不断地加深。人与人的相识是借助礼貌礼仪开始的。社交活动中，每个人总是以一定的仪表、装束、言谈、举止及某种行为出现的。这些因素作用于对方的感官，会给她留下第一视觉印象，这种印象能产生直接的效果，常常会使人形成一种特殊的心理定势和情绪定势，无形中影响人们相互交往的进展与深度。得体大方的衣着，彬彬有礼的举止，良好的精神面貌，温文尔雅的谈吐，定会给人留下深刻美好的印象，从而取得信任，建立友谊，有效地进行社交活动。在与人交往的过程中，只有有礼貌懂礼仪的人，才能够左右逢源，应付自如，才能够被周围的人所接受。在社交活动中，礼仪不仅起着媒介的作用，而且起着“黏合”和“催化”的作用，对于表达感情，增进了解，树立形象是必不可少的。

（五）注重礼仪有助于增强国人的民族自尊心

改革开放打开了国门，使国人看到了五彩缤纷的外部世界。改革开放使我国与世界各国的交流达到了前所未有广度和深度。在这个过程中，礼仪也存在着与世界接轨的问题，学习世界各国各民族的礼俗就显得十分必要。我们不但要继承和发扬民族优秀传统文化，而且还要充分体现时代精神，吸收世界文化优秀成果，融会贯通，洋为中用，逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪。在对外交往中讲究礼仪，可以展示中国人民的精神风貌，增强民族自尊、

自强的精神，加深与世界各国人民的友谊和交流，提高我国的国际地位和威望，使中化民族的优秀文化得以弘扬，使中国以泱泱大国之风自立于世界民族之林。

中国还将进一步走向世界，加入世界贸易组织、北京申办奥运成功，都将使中国进一步融入世界大家庭，中国人民将有更多的机会与世界各国朋友交流。展现在世人面前的中国人应当具有良好的形象，文明礼貌，热情大方，自尊自强，是中华民族的传统美德，经过改革开放，这种美德应当更加深入人心，成为每个中国人的自觉行为。

二、礼仪的原则

礼仪的原则是指在学习和应用礼仪时，应把握的一些具有普遍性、共同性的规律。这些原则，有助于更好地学习礼仪、运用礼仪。

（一）尊重原则

尊重是礼仪的核心。尊重原则就是要求人们在社会交往活动中，与交往对象要互相尊敬，互相谦让，友好相待，和睦相处。在人际交往中，每个人无论年龄大小、职务高低都应当受到应有的尊重。一个人要想得到别人的尊重，首先应当尊重别人，不懂得尊重别人，也不可能得到别人的尊重。人与人之间相互尊重，才能建立起一种和谐友好的人际关系。

（二）真诚原则

礼仪的真诚原则，就是要求人们在人际交往中运用礼仪时，必须诚心诚意，言行一致，表里如一。礼仪从形式上看，是一个人的语言举止，表情动作，但这些都应当是发自内心的。“诚于中而形于外”，如果装模作样，弄虚作假，心口不一，把礼仪当作一种道具和伪装，用来骗取别人的信任 and 好感，是有悖于礼仪的基本宗旨的。即使能讨得别人的一时喜欢，最终还是得不到应有的信任。