



21 世纪高职高专规划教材

公共基础系列

现代交际礼仪

张岩松 编著



清华大学出版社

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社

<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·公共基础系列

现代交际礼仪

张岩松 编著

清华大学出版社

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书内容翔实, 体例新颖。本书根据企事业单位日常交际活动所涉及的各类礼仪规范编写, 构建了“一大基础、四大模块”的现代交际礼仪的内容体系。“一大基础”包括礼仪的内涵、内容、特性、原则、功能、修养等方面内容, “四大模块”包括个人礼仪、日常交际礼仪、活动礼仪、涉外与民俗礼仪四个方面的内容, 每个模块包含若干个礼仪活动训练单元, 即仪容、仪表、仪态、见面、通信、文书、交谈、往来、旅行、餐饮、求职、专题会议、仪式活动、商务交往、涉外、民俗等 16 个礼仪训练单元。每个训练单元由“基本知识”和“能力训练”两部分构成。“能力训练”又分“案例思考”、“实践训练”、“要点巩固”三部分内容, 便于教师以实际工作为载体进行实践教学, 强化技能训练, 使学生更好地理解 and 掌握礼仪知识。

本书可作为职业技术学院、高等专科学校各专业学生的礼仪教材, 也可作为市场营销人员、对外贸易人员、公共关系人员及广大的基层公务员等提高礼仪素养和交际能力的训练手册。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签, 无标签者不得销售。

版权所有, 侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目 (CIP) 数据

现代交际礼仪/张岩松编著. —北京: 清华大学出版社; 北京交通大学出版社, 2008. 7
(21 世纪高职高专规划教材·公共基础系列)

ISBN 978-7-81123-305-6

I. 现… II. 张… III. 人间交往-礼仪 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 099035 号

责任编辑: 刘 洵

出版发行: 清华大学出版社 邮编: 100084 电话: 010-62776969

北京交通大学出版社 邮编: 100044 电话: 010-51686414

印刷者: 北京瑞达方舟印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印张: 20.5 字数: 456 千字

版 次: 2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81123-305-6/C·44

印 数: 1~4 000 册 定价: 32.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。

投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn.

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专业人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

目前，“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版，适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2008年7月

前言

古人曰“人无礼不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”（荀子）

在现代开放的社会系统中，每一个社会组织和个人都需要在广泛的、频繁的社会交往中谋求自身的发展，争取事业的成功，因此，交际已成为现代社会、现代人必备的素质之一。

交际成功的关键在于礼仪，礼仪是生活小节，但却代表着个人、组织乃至整个民族和国家的形象，反映出一个社会人们的行为规范和文明水准，是一个人的气质风度、知识阅历、道德情操、精神风貌的折射。高职教育是要培养在生产经营、社会服务领域具有高级职业技能的实用型人才，加强礼仪教育就显得尤其重要。

正是基于以上考虑，笔者从20世纪90年代末开始就积极投身于“现代交际礼仪”课程的教学。“十年磨一剑”，该课程于2006年被评为省级精品课程，2007年被评为国家级精品课程，是首门礼仪方面的国家级精品课程。本书是多年来“现代交际礼仪”课程教学成果的结晶，作为一本新颖的高职高专教材，它具有如下特点。

① 体系独到。本书的内容是根据企事业单位日常交际活动的“实际工作”所涉及的各方面礼仪而设定的，经过多年来的总结提炼，现已形成具有“一大基础”、“四大模块”的现代交际礼仪课程体系。“一大基础”是指本书绪论部分，包括礼仪的内涵、内容、特性、原则、功能、修养等方面内容，“四大模块”包括个人礼仪、日常交际礼仪、活动礼仪、涉外与民俗礼仪四个方面的内容，按照高职教学最新理念——项目导向的教学方法的要求，每个模块包含若干个教学活动，即礼仪活动训练单元，总计16个单元。由于在讲授过程中能够以实际工作为载体进行教学，突出技能、淡化理论，更有利于学生的理解和接受。

② 任务驱动。本书是“任务驱动”型教材编写的有益尝试。它以实际工作和职业能力作为圈定教材范围的标准，每个训练单元由“基本知识”和“能力训练”两部分构成。“能力训练”又由“案例思考”、“实践训练”、“要点巩固”三部分组成。教师在课堂上主要是组织学生进行案例分析和讨论，具体实施“实践训练”中的各个项目。“基本知识”是学生为参加案例讨论和实施训练项目必须事先预习的内容，因为如果事先不预习就不能很好地参与讨论和进行实践训练。通过案例讨论让学生发表自己的看法或与同学辩论，可以大大促进礼仪知识的掌握和现代交际礼仪观念的确立，也有利于提高其逻辑思维能力和语言表达能力；通过实践训练，学生进行角色模拟，互相纠错，教师讲评，使其在做中学，在学中练，实际操作能力自然而然地得到了增强。为了便于学生掌握每个单元的内容，教师要布置学生课后有选择地做“要点巩固”中的判断题、选择题、思考题等各类练习题，或要求学生课后撰写“训练心得”，写出训练后的体会、感悟与收获，篇幅一般在一千字以内，这样既可以巩固单

元学习效果,真正实现课程教学的目标,又可以锻炼学生的表达能力,可谓一举多得。

③ 激发兴趣。本书的内容与学生核心能力培养密切相关,具有较好的实用性和易用性,改变了一些教材理论与工作实际脱节,学生不知道所学何用的缺陷。其内容丰富使学生在不断完成与未来职业有关的任务的过程中,保持较高的学习兴趣,获得极大的成就感。

④ 内容丰富。本书的基础知识部分内容翔实、丰富,信息量大,图片精美,便于学生自学和参考,也便于相关人士系统全面地掌握礼仪知识。

本书可作为职业技术学院、高等专科学校各专业学生的礼仪教材,还可作为市场营销人员、商业服务人员、对外贸易人员、公共关系人员,以及广大的基层公务员等各界人士提高礼仪素养、交际能力的阅读材料和训练手册。

本书编写过程中,参考了大量报刊文献及相关网站,吸收了国内学者最新的研究成果,在此向各位专家、学者表示衷心的感谢。本书的出版也得到了北京交通大学出版社的大力支持,在此一并致谢。本书是尝试之作,加之作者学识有限,书中难免有疏漏之处,敬请读者批评指正。

我们有理由相信掌握“现代交际礼仪”将使我们在人与人的交往中增添一份自信与和谐,将使我们的生活更加美好,因为——

有“礼”走遍天下!

编者

2008年初春

目 录

绪论	(1)
0.1 什么是礼仪	(1)
0.2 交际与交际礼仪	(9)
0.3 交际礼仪与道德	(12)
0.4 交际礼仪的修养	(18)
模块1 个人礼仪	
训练单元1 仪容礼仪	(26)
1.1 基本知识	(26)
1.1.1 干净整洁	(27)
1.1.2 化妆适度	(28)
1.1.3 发型美观	(32)
1.1.4 护肤得法	(34)
1.2 能力训练	(36)
1.2.1 案例思考	(36)
1.2.2 实践训练	(37)
1.2.3 要点巩固	(38)
训练单元2 仪表礼仪	(40)
2.1 基本知识	(40)
2.1.1 着装的一般原则	(41)
2.1.2 男士西装的穿着	(45)
2.1.3 女士套裙的穿着	(48)
2.1.4 服装饰物的佩戴	(49)
2.2 能力训练	(52)
2.2.1 案例思考	(52)
2.2.2 实践训练	(54)
2.2.3 要点巩固	(55)
训练单元3 仪态礼仪	(57)
3.1 基本知识	(57)

3.1.1 站姿	(58)
3.1.2 坐姿	(59)
3.1.3 走姿	(61)
3.1.4 表情	(62)
3.1.5 手势	(65)
3.1.6 举止	(67)
3.2 能力训练	(68)
3.2.1 案例思考	(68)
3.2.2 实践训练	(70)
3.2.3 要点巩固	(73)

模块2 日常交往礼仪

训练单元4 见面礼仪	(76)
4.1 基本知识	(76)
4.1.1 称呼	(76)
4.1.2 介绍	(79)
4.1.3 握手	(81)
4.1.4 名片	(86)
4.2 能力训练	(90)
4.2.1 案例思考	(90)
4.2.2 实践训练	(92)
4.2.3 要点巩固	(93)
训练单元5 通信礼仪	(95)
5.1 基本知识	(95)
5.1.1 电话礼仪	(95)
5.1.2 收发传真礼仪	(99)
5.1.3 手机礼仪	(100)
5.1.4 短信礼仪	(101)
5.1.5 网络礼仪	(102)
5.2 能力训练	(104)
5.2.1 案例思考	(104)
5.2.2 实践训练	(105)
5.2.3 要点巩固	(106)
训练单元6 文书礼仪	(108)
6.1 基本知识	(108)

6.1.1	往来信函	(108)
6.1.2	公关柬帖	(117)
6.1.3	礼仪致辞	(118)
6.2	实训练习	(124)
6.2.1	案例思考	(124)
6.2.2	实践训练	(126)
6.2.3	要点巩固	(127)
训练单元7 交谈礼仪		(129)
7.1	基本知识	(129)
7.1.1	讲究语言艺术	(129)
7.1.2	使用礼貌用语	(131)
7.1.3	有效选择话题	(133)
7.1.4	学做最佳听众	(134)
7.1.5	注意发问方式	(134)
7.1.6	掌握闲谈技巧	(135)
7.2	能力训练	(137)
7.2.1	案例思考	(137)
7.2.2	实践训练	(138)
7.2.3	要点巩固	(138)
训练单元8 往来礼仪		(140)
8.1	基本知识	(140)
8.1.1	馈赠礼物礼仪	(140)
8.1.2	探访接待礼节	(145)
8.2	能力训练	(149)
8.2.1	案例思考	(149)
8.2.2	实践训练	(151)
8.2.3	要点巩固	(152)
训练单元9 旅行礼仪		(154)
9.1	基本知识	(154)
9.1.1	旅行的装备	(154)
9.1.2	步行礼仪	(155)
9.1.3	乘车礼仪	(156)
9.1.4	乘飞机礼仪	(158)
9.1.5	乘客轮的礼仪	(160)
9.1.6	乘电梯礼仪	(160)

9.1.7 住店礼仪	(161)
9.2 能力训练	(162)
9.2.1 案例思考	(162)
9.2.2 实践训练	(164)
9.2.3 要点巩固	(165)
训练单元 10 餐饮礼仪	(167)
10.1 基本知识	(167)
10.1.1 宴会的种类	(167)
10.1.2 宴会的组织	(168)
10.1.3 赴宴的礼仪	(171)
10.1.4 西餐礼仪	(173)
10.1.5 自助餐礼仪	(175)
10.1.6 喝咖啡的礼仪	(178)
10.1.7 喝茶的礼仪	(180)
10.2 能力训练	(181)
10.2.1 案例思考	(181)
10.2.2 实践训练	(184)
10.2.3 要点巩固	(185)
训练单元 11 求职礼仪	(187)
11.1 基本知识	(187)
11.1.1 做好心理准备	(187)
11.1.2 撰写求职材料	(188)
11.1.3 熟悉面试方法	(193)
11.1.4 掌握面试礼仪	(194)
11.1.5 面试后的礼仪	(202)
11.2 能力训练	(202)
11.2.1 案例思考	(202)
11.2.2 实践训练	(205)
11.2.3 要点巩固	(206)
模块 3 活动礼仪	
训练单元 12 专题会议礼仪	(210)
12.1 基本知识	(210)
12.1.1 发布会礼仪	(210)
12.1.2 展览会礼仪	(213)

12.1.3 赞助会礼仪	(214)
12.1.4 联欢会礼仪	(216)
12.1.5 座谈会礼仪	(217)
12.1.6 舞会礼仪	(218)
12.2 能力训练	(221)
12.2.1 案例思考	(221)
12.2.2 实践训练	(223)
12.2.3 要点巩固	(224)
训练单元 13 仪式活动礼仪	(226)
13.1 基本知识	(226)
13.1.1 签字仪式	(227)
13.1.2 开业仪式	(228)
13.1.3 剪彩仪式	(231)
13.1.4 升旗仪式	(232)
13.1.5 颁奖仪式	(233)
13.1.6 就职仪式	(234)
13.2 能力训练	(235)
13.2.1 案例思考	(235)
13.2.2 实践训练	(236)
13.2.3 要点巩固	(236)
训练单元 14 商务交往礼仪	(239)
14.1 基本知识	(239)
14.1.1 产品推销礼仪	(239)
14.1.2 商务谈判礼仪	(244)
14.1.3 公众异议处理	(251)
14.2 能力训练	(255)
14.2.1 案例思考	(255)
14.2.2 实践训练	(258)
14.2.3 要点巩固	(258)

模块 4 涉外与民俗礼仪

训练单元 15 涉外礼仪	(262)
15.1 基本知识	(262)
15.1.1 东西方文化差异与礼仪	(262)
15.1.2 涉外交往的基本通则	(266)

绪 论

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、落后的进化程度，它是一个国家、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，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、服务社会已成为人们的共识。无论是人际的、社会的以至国与国之间的交往，抑或是商业、旅游业等服务行业的接待服务工作，都离不开对礼仪规范的遵守。

0.1 什么是礼仪

礼仪是人们在社会交往过程中形成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。

1. 礼仪的历史沿革

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。

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，靠“天”吃饭，人们对许多自然现象无法解释，就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀，这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神（即“图腾”）为主要内容的“礼”，当时只有简单的人际交往，只要不违背“图腾”，就可以继续交往下去。

随着原始社会的解体，人类进入奴隶社会，“礼”开始打上阶级的烙印，礼的含义也有所变化。在周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。孔子认为：“为国以礼。”《礼记·经解》上说：“朝觐之礼，所以明臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明君臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别

也。”由此可见，周礼在内容上不仅大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

春秋时期，“礼崩乐坏”。有人提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载，鲁昭公到晋国去访问，晋平公对女叔齐说，鲁昭公很懂得礼，女叔齐却不以为然，答曰：鲁昭公哪里知礼？晋平公觉得很奇怪，就反问道：鲁昭公从效劳一直到赠贿，从没有失礼之处，为何说他不知礼？女叔齐说：鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。在他看来，礼乃立国治政的大法，仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是比较流行的观点。如齐国的晏子认为：“在礼，家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不滥、官不滔、大夫不收公利。”礼可以治国，能改变政局发展的趋势。在先秦时代人们的心目中，礼和仪的含义是不同的。不过，在当时礼和仪也很难明确区分，其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。

随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级，以解放全人类为己任，他们具有高尚的情操。为了处理其内部及其与其他劳动阶级的关系，完成共同的历史使命，更需要讲究文明礼貌，更需有自己的礼仪规范。

早在民主革命时期，中国共产党领导的人民军队区别于国民党军队的显著标志之一就是讲“三大纪律，八项注意”。其中的“说话要和气”、“买卖要公平”、“不许打人骂人”、“不许调戏妇女”、“不虐待俘虏”等，都是适应当时斗争需要的纪律，也可视为公德、礼仪的组成部分。当时在各解放区均形成了一种新型的人际关系和道德风尚。当时的社会公德实质上具有社会主义公德与礼仪规范雏形的性质，我们今天别具一格的、世人景仰的社会主义新风尚，正是在此“雏形”的基础上壮大和发展起来的。

新中国成立以后，随着社会制度的彻底变革，逐步地变私有制经济为以公有制经济为主导的经济基础，人与人的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部合作代替了对抗，互助、互利代替了尔虞我诈，建立起真正平等的、亲密的同志关系，由此而建立起的礼仪规范，为世人所称赞，人们至今仍对20世纪50年代良好的社会风尚留有深刻的印象。在人际和社会交往的过程中，真正做到只有分工不同，没有高低贵贱之分，诚挚相处，互谅互让；舍己为人、助人为乐蔚然成风，不少地方真正实现道不拾遗、夜不闭户；敬老、爱幼、尊贤的优良礼貌传统得到了充分的弘扬。不少外国友人对此惊叹不已。

改革开放以来，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，汲取了西方文明的优秀成果，使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。

2. 礼仪的内涵

礼仪是人际交往过程中的外在表现形式与规则的总和。它作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以其精神的约束力支配着每一个人的行为。礼仪是人类文明进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪、法律与道德,被称为人生幸福的三位守护神。礼仪不像法律那样威严,也不像道德那样肃然。礼仪始终是一个会心的微笑、一种温和的声音、一种怡情悦心的需要。礼仪的内涵包括以下四个方面。

第一,礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序,有一定的套路,表现为一定的章法,只有遵守这些习俗和规范,才能适应社会发展。

第二,礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它首先表现为一些零散的规矩、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,礼仪是一种情感互动的过程。在礼仪的实施过程中,既有施礼者的控制行为,也有受礼者的反馈行为。即礼是施礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

第四,礼仪的目的是为了实现社会交往各方面的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会,礼仪体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人学识、修养和价值的外在表现。遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的提高,在对我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,礼仪的内容将更完善、更合理、更丰富多彩。

1) 礼节

礼节是人们在交际过程中约定俗成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,反映着对人对己的尊重,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的相互平等、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的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。

3) 仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好端正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

4) 仪式

仪式指行礼的具体过程或程序。它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念,等等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式,等等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是失礼。

5) 礼俗

礼俗即民俗礼仪,指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并植根于人们心中,在一定的环境下经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

3. 礼仪的特性

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,它具有文明性、共通性、多样性、变化性、规范性和传承性等特性。

1) 文明性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求,亚当夏娃用树叶遮身便是文明之举。文明的体现宗旨是尊重,既是对他人也是对自己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,比如待人接物热情周到、彬彬有礼;人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处;注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交谈,文明用语。总之,礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

2) 共通性

无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态。人们尽管分散居住于五大洲、四大洋

的不同角落,但是,许多礼仪都是世界通用的。例如,问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等,大体上是世界通用的。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共通性。正是由于礼仪具有共通性,才形成了国际交往礼仪。

3) 多样性

世界是丰富多彩的,礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地的民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。例如在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼仪就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼,等等。礼仪可谓多种多样、纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

4) 变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式。随着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来,在非正式场合,有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉,即使是在较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

5) 规范性

礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶,自搞一套,或是只遵守个人适应的部分,而不遵守自己不适应的部分,都难以为交往对象所接受、所理解。

6) 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应当是有扬弃,有继承,更有发展。

4. 礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,对