

Modern Proprieties

现代礼仪

蒋璟萍 主编

清华大学出版社

现代礼仪

——

——

Modern Proprieties

现代礼仪

蒋璟萍 主编

清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本教材从阐述礼仪的起源与发展、礼仪的原则及功能入手,系统介绍了个人礼仪、公共礼仪、职业礼仪、涉外礼仪的基本内容与要求。在对礼仪理论知识进行系统梳理的基础上,强调新颖性、形象性和实践性,使学生在理论学习和技能操作中掌握敬人、自律、适度、真诚等礼仪原则和相关的知识。本教材引入了国家社会科学基金项目“礼仪的伦理学视角”以及湖南省哲学社会科学重点研究基地——湖南省公民礼仪素质研究基地的最新研究成果,既可作为高等院校礼仪课程的教材使用,也可作为人们提高修养、陶冶情操的参考书。

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 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/蒋璟萍主编. —北京:清华大学出版社,2009.2

ISBN 978-7-302-18854-4

I. 现… II. 蒋… III. 礼仪—基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 173040 号

责任编辑:纪海虹

封面设计:傅瑞学

责任校对:王荣静

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:15.5 插 页:2 字 数:326 千字

版 次:2009 年 2 月第 1 版

印 次:2009 年 2 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:28.00 元

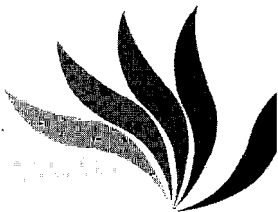
本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。
联系电话:010-62770177 转 3103 产品编号:030810-01

主 编 简 介

蒋璟萍,博士,1964 年生于湖南道县。湖南女子大学督学、教授,礼仪教育研究所所长,并担任湖南省哲学社会科学重点研究基地——湖南省公民礼仪素质研究基地的首席专家,湖南省商业经济学会副会长,湖南师范大学兼职教授、硕士生导师,北京大学当代企业文化研究所研究员。长期从事礼仪教学与研究,擅长将礼仪学与伦理学、管理学等学科融会贯通,在礼仪和商业文化的研究与传播方面有突出贡献。主持国家社科基金项目“礼仪的伦理学视角”,该项目是国家社科基金资助的第一个礼仪研究项目。先后出版《礼仪的伦理学视角》、《诚信的伦理学分析》、《大学生创业教育讲座》、《大学生创业环境论》等著作,主编教育部推荐教材《现代礼仪教程》。在《光明日报》、《管理世界》等刊物发表论文 50 多篇,被《新华文摘》、《中国人民大学报刊复印资料》转载 7 篇。获湖南省高等教育教学成果二等奖 1 项、三等奖 1 项,湖南省社会科学优秀成果奖 3 项。被评为“全国城市妇女巾帼建功标兵”,湖南省“三八红旗手”,湖南省新世纪“121 人才工程”第二层次人选。创造的“3+3”教学模式为高校礼仪教育提供了一种有效方法,为全国各机关、企事业单位和基层群众开设礼仪讲座近 200 场,在推动精神文明建设方面做出重要贡献。

中国是礼仪之邦,礼仪渗透于社会生活的方方面面,积淀为民族的行为习惯,成为协调人际关系、维护社会秩序的重要手段,古人云:“礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣者也。”(《春秋左传·隐公十一年》)随着人类社会的不断发展,礼仪在不同时代被赋予了不同的内容和功能,从而更好地适应社会的需要。进入新世纪,我国提出了构建社会主义和谐社会的目标。礼仪具有维系社会和谐的作用与功能,从文化渊源看,礼仪作为自然法则在人类社会的体现、中国传统文化的核心内容、中华文明成果的集中体现,是实现社会和谐、培育和谐文化,弘扬和谐精神的工具、资源和支柱;从社会渊源看,中国礼仪所具有的与国家制度相结合、沉淀于人们的意识之中、融教育性与实践性相结合等特征,使它能对人们的行为和人际关系发生深刻的影响;从人性渊源看,礼仪作为善良人性的体现和理想人格的条件,是规范人的行为、促进社会和谐有序发展的动力。因此,构建和谐社会与建设社会主义精神文明是有机统一的,加强礼仪教育,提高公民礼仪素质,是建设和谐文化、形成和谐的人际关系的重要途径,也是构建和谐社会的重要任务。

礼仪问题是我国历代学者研究的重要领域。从历史看,主要是从经学和史学的意义上探讨礼仪,也包括对传统礼仪的批判与反思。改革开放和社会主义现代化建设的大潮,为现代礼仪研究提供了广阔的平台。我国的社会科学工作者面向社会生活的具体实际,开展了各种礼仪问题的研究,形成了一系列研究成果。但是,相对于礼仪在整个社会的物质生活、政治生活和文化生活中的地位与作用而言,礼仪的研究却明显滞后,特别是在教材建设上,我国现今出版的上百种礼仪教材中,介绍的都是现代社会生活中的实用礼仪知识,过于偏重规范性与操作性,实用性痕迹很重,理论性明显不足。涉及礼仪的历史传统及现代价值、基本原则和基本特征、基本精神与修养途径等方面的问题,一般都是在教材的第一章“绪论”中匆匆带过,显得比较肤浅,而且许多教材是互相借鉴,理论综述部分大多一致,缺少研究与创新,难以从理论上讲清楚传统礼仪与现代礼仪的关系,中国礼仪与西方礼仪的关系,礼仪与个人修养、社会角色要求的关



系,以至于读者在学习礼仪时往往会面对许多困惑,弄不清楚中国传统礼仪中哪些是可以继承的,哪些是应该摒弃的;国外的礼仪规范哪些是需要学习的,哪些是不用借鉴的;礼仪的作用到底体现在什么方面;礼仪在社会生活中到底如何定位才算恰当,等等。弄不清楚这些问题,人们知礼循礼的积极性必然会受到影响,礼仪对人的规范性就会形同虚设。因此,高校目前普遍缺乏适合自身特点的礼仪教材。针对这种现状,我们综合有关礼仪学、民俗学、伦理学、交际学等相关学科的知识,撰写了《现代礼仪》一书。

从结构上来看,全书可以分为两个部分。第一部分为第一篇,系统介绍了礼仪学的基础理论,包括礼仪的起源、礼仪的内涵、礼仪的功能与学习礼仪的途径,凝结了本书主编从交叉学科的视角研究礼仪的多年的研究成果,增加了基础理论的厚重性。第二部分为第二篇到第五篇,分别介绍了个人礼仪、公共礼仪、职业礼仪、涉外礼仪。这一部分不是简单地将各种礼仪规范组合成一个大杂烩,而是在认真研究当今世界和中国国情的基础上,针对学生适应社会发展的礼仪需求,精选出了一些最普遍、最适用的礼仪规范对学生进行礼仪教育,并从理论上强调了这些规范对学生的个人形象塑造、公民道德的养成、职业秉性的修养、国际交往素质的意义,具有很强的思想性、实用性和操作性。本教材对高等院校的学生提高礼仪修养具有很高的价值,使他们能够借助教材学习礼仪知识、运用礼仪规范、培养文明习惯,在理论学习和技能操作中掌握敬人、自律、适度、真诚等礼仪原则和相关知识。具体地说,主要有四个特点:(1)将礼仪教育与道德教育相结合,坚持寓思想道德教育于礼仪教育之中;(2)将传统礼仪与现代礼仪相结合,坚持以传统礼仪为基础、现代礼仪为主导;(3)将中国礼仪与外国礼仪相结合,妥善处理民族性和世界性的关系;(4)将系统介绍与精简实用相结合,按高校学生的特点,选择好教学内容。

本书是湖南省公民礼仪素质研究基地、湖南女子大学礼仪教育研究所、湖南商学院教师集体智慧的结晶。主编蒋璟萍教授拟定了全书的提纲,副主编周红才、康琳、谭泽晶以及其他老师分别撰写了初稿:第一篇由蒋璟萍撰写;第二篇由康琳撰写;第三篇由周红才撰写;第四篇由谭泽晶、谌文、牛晓斐撰写;第五篇由王奕撰写。主编对全书进行了细致的润色和仔细的修改,最后定稿。

本书的编写,得到了湖南女子大学、湖南商学院、清华大学出版社等单位的领导、专家和朋友们的大力支持。清华大学出版社编辑对本书的出版给予了精心指导,湖南师范大学硕士研究生熊锦、湖南女子大学老师龚展校阅了书稿,湖南女子大学师生和广东省服装设计师协会为本书的图片拍摄提供了帮助,在此致以诚挚的谢意!

编 者

2008年7月19日

第一篇 礼仪概论

一、礼仪的变迁	1
(一) 礼仪的起源	1
1. 礼仪源于俗	1
2. 礼仪源于祭祀	2
3. 礼仪源于人际交往	2
(二) 礼仪的发展	3
1. 中国传统礼仪的发展历程	3
2. 西方国家礼仪的发展轨迹	7
3. 东方国家的礼仪和道德教育	9
4. 礼仪是东西方文明的共同财富	12
二、礼仪的内涵	14
(一) 礼仪的析义	14
(二) 礼仪的原则	15
1. 和谐的原则	15
2. 尊重的原则	15
3. 善良的原则	16
4. 审美的原则	16
(三) 现代礼仪的特点	17
1. 简易性	17
2. 国际性	17
3. 规范性	17
4. 实用性	17
5. 灵活性	18



三、礼仪的功能	18
(一) 交际功能	18
1. 培养文明素养	18
2. 奠定人际基础	19
3. 保证交往成功	19
(二) 道德功能	19
1. 行为调控	19
2. 人格完善	20
(三) 管理功能	20
1. 提高人才素质	21
2. 凝聚组织人心	21
3. 塑造组织形象	22
四、学习礼仪的途径	22
(一) 整合学习内容	23
1. 将礼仪知识与道德要求相结合	23
2. 将传统礼仪与现代礼仪相结合	23
3. 将系统常识与专业特点相结合	23
(二) 创新学习方法	24
1. 理论学习与技能训练相结合	24
2. 知识接纳与习惯养成相结合	24
3. 学校学习与社会实践相结合	25

第二篇 个人礼仪

一、仪容端庄	27
(一) 保持身体的清洁	27
1. 口腔的保洁	27
2. 手部的保洁	28
3. 下肢的保洁	28

4. 全身的保洁	28
(二) 掌握修饰的技巧	28
1. 头发修饰	28
2. 面部修饰	30
3. 颈部修饰	32
4. 手部修饰	33
5. 脚部修饰	33
(三) 遵循通行的礼规	33
1. 修饰避人	33
2. 勿以残妆示人	33
3. 勿评论他人的妆容	33
4. 勿离奇古怪	34
二、举止从容	34
(一) 了解体态语言	34
1. 动态体语	34
2. 静态体语	39
(二) 举手投足有度	40
1. 美观大方的站姿	40
2. 优雅漂亮的坐姿	41
3. 潇洒优美的行姿	42
4. 合理恰当的蹲姿	43
(三) 一颦一笑合仪	44
三、服饰得体	45
(一) 把握基本原则	45
1. 整洁原则	45
2. 个性原则	45
3. 文雅原则	46
4. TPO 原则	46

(二) 熟知搭配方法	46
1. 服装色彩搭配	47
2. 服装款式搭配	48
(三) 讲究细节魅力	49
1. 讲究整体设计中的细节魅力	49
2. 讲究饰品佩戴中的细节魅力	49
四、谈吐礼貌	51
(一) 语言文明准确	51
1. 使用礼貌语言	51
2. 用词恰当准确	52
(二) 语气谦和自然	52
(三) 言行协调一致	52
五、持之以恒地培养自己的风格	53
(一) 认识“秀外慧中”的人生道理	53
(二) 努力调控行为与情绪	54
(三) 让良好的修养为品质增色	55

第三篇 公共礼仪

一、见面礼仪	60
(一) 称呼礼节	60
1. 称呼的种类	60
2. 称呼应遵循的基本礼规	61
(二) 致意礼节	64
1. 无身体接触的致意礼节	64
2. 有身体接触的致意礼节	66
(三) 介绍礼节	69
1. 自我介绍	69
2. 他人介绍	70

(四) 交换名片的礼节	72
1. 呈递名片的礼节	73
2. 接受名片的礼节	73
3. 索要名片的礼节	73
4. 拒绝递送名片的礼节	74
二、公共场所礼仪	74
(一) 出行的礼仪	74
1. 行路的礼仪	74
2. 乘坐交通工具的礼仪	76
(二) 旅游观光的礼仪	80
1. 入住宾馆的礼仪	80
2. 游览观光的礼仪	81
(三) 使用公共设施的礼仪	82
1. 公共体育设施的使用	82
2. 公共卫生间的使用	83
3. 公用电话的使用	83
4. 电梯的使用	84
(四) 特殊公共场所的礼仪	84
1. 影剧院和音乐厅	85
2. 图书馆和阅览室	86
3. 博物馆和画廊	86
4. 体育比赛场馆	87
三、交际礼仪	88
(一) 语言礼仪	88
1. 交谈的技巧	88
2. 聆听的技巧	89
(二) 馈赠礼仪	90
1. 注重情意,因人而异	90
2. 注重效果,贵贱适宜	90
3. 尊重文化,随俗避忌	91

4. 注重品味,悉心包装	91
5. 鲜花礼品,读懂花语	91
(三) 访送礼仪	93
1. 提前预约,守时践约	93
2. 衣帽整洁,登门有礼	93
3. 热情迎候,待客以礼	94
4. 举止文雅,适时告辞	94
5. 考虑周全,礼貌送客	94
(四) 聚会礼仪	94
1. 社交沙龙礼仪	94
2. 舞会礼仪	95
(五) 宴请礼仪	97
1. 宴会类别	97
2. 宴会的桌次排列礼仪	98
3. 宴会的位次排列礼仪	100
4. 宴请的礼仪	101
四、以得体的方式彰显公民形象	102
(一) 公共精神是公民形象的温床	103
(二) 礼貌是公民教养的直接表现	103
(三) 得体地取悦他人是一门艺术	104
(四) 在公共活动中习得优雅言行	105

第四篇 职业礼仪

一、公务礼仪	108
(一) 办公礼仪	108
1. 职级礼规	108
2. 公务形象	110
3. 人际关系	113

(二) 会议礼仪	114
1. 主持礼仪	114
2. 发言礼仪	116
3. 参会礼仪	116
(三) 接待礼仪	117
1. 接待规格	117
2. 接待过程	118
3. 接待细节	121
(四) 公文礼仪	122
1. 公文撰制礼仪	123
2. 公文行文礼仪	125
3. 公文办理礼仪	126
二、商务礼仪	127
(一) 公司内部礼仪	128
1. 基本准则	128
2. 内部秩序	131
3. 商务常识	132
(二) 商务容装礼仪	134
1. 商务仪容礼仪	134
2. 商务服饰礼仪	135
(三) 商务用餐礼仪	139
1. 商务工作餐的特点	139
2. 商务工作餐的礼仪规范	140
(四) 商务仪式礼仪	142
1. 洽谈仪式礼仪	142
2. 签字仪式礼仪	144
3. 开幕仪式礼仪	145
4. 剪彩仪式礼仪	147
5. 记者招待会礼仪	150
6. 展览会礼仪	151

三、服务礼仪	154
(一) 服务礼仪概述	154
1. 服务礼仪的意义	154
2. 服务礼仪的特征	155
3. 服务礼仪的准则	156
(二) 服务礼仪形象	158
1. 服务服饰礼仪	158
2. 服务仪容礼仪	159
3. 服务仪态礼仪	160
4. 服务语言礼仪	165
(三) 服务礼仪技巧	167
1. 传送物品	167
2. 服务细节	168
3. 酒店服务礼仪	169
4. 商场服务礼仪	173
5. 剧场服务礼仪	174
6. 酒吧服务技巧	174
四、培养循规蹈矩的职业秉性	176
(一) 将循礼与专业技能的培养相结合	176
(二) 将循礼与职业形象的塑造相结合	177
(三) 将循礼与职业素质的培养相结合	178

第五篇 涉外礼仪

一、国际礼仪常识	181
(一) 国际礼仪概述	181
1. 国际礼仪的起源	181
2. 国际礼仪的基本特征	182
3. 学习国际礼仪应注意的问题	183

(二) 国际礼仪通则	184
1. 国际礼仪通则的内涵	184
2. 国际礼仪通则的特点	184
3. 国际礼仪通则的基本点	184
(三) 常见国家礼俗	187
1. 日本	187
2. 韩国	188
3. 印度	189
4. 泰国	191
5. 新加坡	192
6. 英国	193
7. 法国	195
8. 德国	197
9. 意大利	199
10. 俄罗斯	200
11. 美国	201
12. 加拿大	203
13. 埃及	205
14. 南非	206
15. 澳大利亚	207
16. 新西兰	208
二、外交迎送礼仪	209
(一) 迎送规格	209
1. 确定迎接人员的规格	209
2. 超常规格接待	209
(二) 礼宾次序	209
1. 按身份与职位的高低排列	210
2. 按字母顺序排列	210
3. 按通知代表团的日期先后排列	210
(三) 迎送程序	211
1. 掌握时间	211

2. 场地及迎送人员的安排	211
3. 献花	211
4. 介绍	211
5. 欢迎仪式	212
6. 陪车	212
7. 送别	212
(四) 需要注意的事项	212
(五) 接待外宾的忌讳	213
三、外事活动礼仪	213
(一) 会见、会谈礼仪	214
1. 座位安排	214
2. 行为端庄	215
3. 语言得体	216
4. 注意细节	216
5. 国旗的悬挂	216
(二) 涉外仪式礼仪	218
1. 涉外签字礼仪	218
2. 涉外开幕仪式	220
3. 涉外授勋仪式	220
(三) 涉外馈赠	221
1. 礼品的挑选	221
2. 馈赠的方法及时机	222
3. 受礼	223
四、塑造不卑不亢的交往形象	224
(一) 尊重不同的文化习俗	224
(二) 遵从国际惯用的表达方式	226
(三) 塑造不卑不亢的国际交往形象	226
(四) 通过友善的礼节彼此接纳	228
参考文献	230