



21世纪高职高专规划教材

● 财经管理系列

公关与秘书礼仪

GONGGUAN YU
MISHU LIYI

MISHU LIYI

	张丽娟	肖红艳	主 编
赵红菊	于庆华	李岩松	副主编
	刘素梅	包秀华	



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·财经管理系列

公关与秘书礼仪

张丽娟 肖红艳 主 编
赵红菊 于庆华 李岩松 副主编
刘素梅 包秀华

清华大学出版社
北京交通大学出版社

·北京·

内 容 简 介

本书是按照高职教育教学改革最新理念编撰的新型实用教材和训练用书。全书根据公关与秘书工作过程为导向编排教学内容,全面系统地介绍了公关与秘书从业人员在工作岗位中应该遵循的各种礼仪规范和具体操作要求。

全书内容主要包括公关与秘书礼仪概述、公关与秘书人员的个人形象礼仪、接待应酬礼仪、办公室礼仪、会务工作礼仪、联络礼仪、商务活动礼仪、公关与秘书涉外商务礼仪等内容。本书案例新颖、语言简洁、内容丰富,实用性强,可作为高职、中职院校公共关系专业、秘书专业及相关专业学生的学习教材,也可供企事业单位的礼仪培训借鉴之用,同时也是广大礼仪工作者和礼仪爱好者的理想读物,更是公关与秘书从业人员在工作中的必备用书。

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 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

公关与秘书礼仪/张丽娟,肖红艳主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2011.9

(21世纪高职高专规划教材·财经管理系列)

ISBN 978-7-5121-0727-4

I. ①公… II. ①张… ②肖… III. ①公共关系学-礼仪-高等职业教育-教材 ②秘书-礼仪-高等职业教育-教材 IV. ①C912.3 ②C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第175822号

责任编辑:吴嫦娥 特邀编辑:林夕莲

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:185×230 印张:16.25 字数:354千字

版 次:2011年9月第1版 2011年9月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0727-4/C·112

印 数:1~4 000册 定价:28.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监局反映。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、美全面发展的高技术应用型专门人才，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

2011年8月

前 言

公关与秘书从业人员的舞台是全方位、多角度的，能否在纷繁复杂的社会关系网络中应对自如，创造性地开展公共关系工作和秘书工作，在很大程度上取决于公关和秘书人员的职业素养。“向阳花木易为春”，只有具有较高的素养，才能更好地从事公共关系礼仪活动和秘书工作，实现最终目标。掌握相关的礼仪知识已经成为现代企业公关与秘书从业人员的必备素质之一，是事业上取得成功的“利器”，是现代市场经济的“通行证”。鉴于此，作为高校一线教师经过多年的研究探索，将公共关系礼仪和秘书礼仪有机结合，编写了《公关与秘书礼仪》教材。

本书与其他同类教材相比，最大特色是突出实践训练的可操作性，让学生在轻松有趣“做”的过程中，熟练掌握公关与秘书岗位所必须具备的基本礼仪知识和基本技能。在编写体例上，书中各章开篇均设有“学习任务”，使学生首先明确本章的基本内容、知识点和技能点；在导入正文之前通过一个典型“情景导入”和相应的“问题引入”模块，吸引学生对本章内容的关注，引发学生思维，让其对相关的礼仪知识有一个具体、形象的认识，从而产生学习兴趣；在章节中间，穿插了“小案例”、“小知识”、“小资料”和“小思考”等，增加内容的可读性和知识的新颖性，以加深学生对理论知识的理解，开拓思维，对书中的重要观点起到了画龙点睛的作用；课后的“案例分析”及相应的“案例讨论题”可供师生共同分析、讨论问题，产生互动，使学生对理论知识进行消化和理解，知道如何应用；“课后思考与练习”、“实训应用”为学生提供了巩固理论知识、参与实践、提高应用能力的平台，使学生进一步提升对理论知识与实践运用相结合的能力。

本书的另一个特色就是角度新颖。从岗位群出发，根据公关与秘书工作过程为导向编排教学内容，使学生可以通过学习很好地掌握在公共关系和秘书工作中应该遵守的各种礼仪规范。

此外，本书为了满足广大教师的教学需求，专门制作了精美的电子教学课件，并且配有课后思考与练习题的参考答案，可从北京交通大学出版社网站（<http://press.bjtu.edu.cn>）下载，或发邮件至 cbswce@jg.bjtu.edu.cn 索取。

本书由张丽娟、肖红艳担任主编，赵红菊、于庆华、李岩松、刘素梅、包秀华担任副主编。具体分工如下：肖红艳编写第1章，张丽娟编写第2章，于庆华编写第3、4章，李岩松编写第5、6章，赵红菊编写第7、8章，全书由张丽娟负责总纂，框架构建、统稿、定稿

和校对工作由张丽娟、肖红艳负责。此外，本书的电子教学课件由张丽娟制作完成。

本书的编撰与出版，得到了内蒙古财经学院职业学院、内蒙古财经学院旅游学院、内蒙古财经学院公共管理系和北京交通大学出版社的大力支持和帮助，特此表示衷心的感谢！

另外，本书在编写过程中参阅了国内外大量的文献资料，限于篇幅，在此不能一一罗列，编者就此向著者表示诚挚的谢意。

由于作者水平有限，书中差错和不当之处在所难免，希望广大的读者和专家指正，我们将对您的批评和建议表示由衷的感谢！（主编的电子邮箱：zljalan@163.com）

编 者

2011年8月

目 录

第 1 章 公关与秘书礼仪概述	1
◇ 学习任务	1
1.1 礼仪的认知	2
1.2 公关礼仪的认知.....	11
1.3 秘书礼仪的认知.....	18
◇ 本章小结	23
◇ 关键概念	24
◇ 课后思考与练习	24
◇ 【案例分析】	24
◇ 【实训应用】	25
第 2 章 公关与秘书人员的个人形象礼仪	27
◇ 学习任务	27
2.1 公关与秘书人员的仪容礼仪.....	28
2.2 公关与秘书人员的仪表礼仪.....	32
2.3 公关与秘书人员的仪态礼仪.....	45
◇ 本章小结	60
◇ 关键概念	60
◇ 课后思考与练习	60
◇ 【案例分析】	61
◇ 【实训应用】	61
第 3 章 接待应酬礼仪	63
◇ 学习任务	63
3.1 见面礼仪.....	64
3.2 称呼礼仪.....	72
3.3 拜访与接待礼仪.....	77
3.4 馈赠礼仪.....	94
3.5 宴请礼仪	103

◇ 本章小结	115
◇ 关键概念	115
◇ 课后思考与练习	115
◇ 【案例分析】	117
◇ 【实训应用】	117
第 4 章 办公室礼仪	118
◇ 学习任务	118
4.1 办公室礼仪综述	119
4.2 办公室礼仪工作规范	120
4.3 异常情况下的礼仪处理	131
◇ 本章小结	138
◇ 关键概念	138
◇ 课后思考与练习	138
◇ 【案例分析】	139
◇ 【实训应用】	140
第 5 章 会务工作礼仪	141
◇ 学习任务	141
5.1 会务工作礼仪综述	142
5.2 一般会议礼仪	145
5.3 专题会议礼仪	148
◇ 本章小结	161
◇ 关键概念	161
◇ 课后思考与练习	161
◇ 【案例分析】	162
◇ 【实训应用】	163
第 6 章 联络礼仪	164
◇ 学习任务	164
6.1 电话礼仪	165
6.2 传真礼仪	172
6.3 网络礼仪	174
6.4 文书礼仪	179
◇ 本章小结	183
◇ 关键概念	183
◇ 课后思考与练习	183
◇ 【案例分析】	184

◇ 【实训应用】	184
第7章 商务活动礼仪	186
◇ 学习任务	186
7.1 商务活动礼仪综述	187
7.2 大型商务活动礼仪	189
◇ 本章小结	212
◇ 关键概念	212
◇ 课后思考与练习	212
◇ 【案例分析】	213
◇ 【实训应用】	213
第8章 公关与秘书涉外商务礼仪	215
◇ 学习任务	215
8.1 涉外商务一般礼仪	216
8.2 涉外商务迎送礼仪	224
8.3 涉外商务会见与会谈礼仪	227
8.4 国外习俗与禁忌	230
◇ 本章小结	241
◇ 关键概念	241
◇ 课后思考与练习	241
◇ 【案例分析】	242
◇ 【实训应用】	242
附录 A 相关知识	244
A.1 花卉语	244
A.2 世界名城代称	245
A.3 国际通行手势语	245
参考文献	247

第1章

公关与秘书礼仪概述

学习任务

知识任务

1. 了解礼仪的历史、现状与发展趋势；
2. 熟悉礼仪的含义、特点及现代礼仪的意义和原则；
3. 掌握公关礼仪和秘书礼仪的基本内涵；
4. 理解礼仪与公共关系及礼仪与秘书工作的关系；
5. 熟悉现代公关礼仪与秘书礼仪的工作特点。

技能任务

1. 使学生真正认识到礼仪对公共关系和秘书工作的意义；
2. 激发学生在生活中自发自愿应用礼仪的兴趣。

情景导入

礼仪与成功者同行

李宝根是从边远山区走出来的大学生，他淳朴善良，勤奋刻苦，学习成绩优异，但是初入喧嚣的大城市，走进陌生的校园，面对来自各地的同学们，他完全找不到感觉，非常不适应，不知如何与人交流。这里人们的穿着与家乡的人有很大差异；他一开口，满嘴的土话别人都听不懂；因为生活习惯的不同，有时还会闹出笑话，这些事使他变得很不自信。几年的大学生活，同学们都很少注意到这个不起眼的他。

多年以后，人们突然在电视上见到了李宝根，他已经是某企业集团的总经理，一位成功的企业家。同学们几乎认不出他了，他身着一身得体的西装，风度翩翩，谈笑风生，落落大方，礼仪有加。大家完全没有办法想像以前学校里的他和现在电视上的这位总经理是同一个人，同学们在佩服与惊讶之余，心中不免有了这样的疑问：李宝根是因为礼仪有加才取得了成功，还是因为他成功了才变得礼仪有加？

资料来源：赵景卓. 现代礼仪. 4版. 北京：中国物资出版社，2009.

? 问题引入

在你的周围，也许会有这样一些从平凡中走出的成功人士，结合他们的成长经历，想想李宝根是因为礼仪有加才取得了成功，还是因为他成功了才变得礼仪有加？

1.1 礼仪的认知

1.1.1 礼仪的历史沿革

1. 礼仪的形成

中华大地是人类文明的发祥地之一，中华民族有着五千年的文明历史，文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文明的标志，也有着悠久的历史。礼仪起源于氏族公社举行的祭祀活动，是在人类摆脱愚昧状态后产生的。在原始社会，由于人们对日月星辰更替、风雨雷电变幻、灾害瘟疫流行等自然现象不能解释，认为鬼神、祖先是唯一能对人类生活进行干预的超自然的力量，因此以鬼神作为崇拜的偶像，奉神灵为无上的权威。那时的礼仪也都是与祭鬼神、祭祖先相联系的，其主要形式是用礼器举行祭祀仪式，以表示氏族成员对神灵和祖先的敬献和祈求，因此有“礼立于敬而源于祭”之说。原始社会的其他生活礼仪与原始人类生活密切相关。比如原始人类用拍手、击掌、拥抱等来表达感情，用手舞足蹈庆贺狩猎的胜利，这就是最初的礼节。随着原始社会的发展，当人类在同自然界的斗争中取得了一些成功后，勃发起了毫无节制地获取自然界恩赐的雄心，并企图为所欲侵夺他人，因此就需要有一种能够节制人的行为规范，于是逐步产生了礼仪。

进入奴隶制社会，大规模的奴隶劳动使社会生产力有了很大的提高，社会文明也进一步发展，人与自然、人与人之间的关系也更加深入和复杂。在这种情况下，礼仪作为一种祭祀祖先的形式，已经不能起到在社会生活的各种关系中节制人的行为的作用，于是礼仪便从单纯事神的领域跨入人事人的领域，开始了对人们社会生活的全面干预。在这一阶段，奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了许多重要的礼仪概念，确定了崇古重礼的文化传统。

夏以前的礼仪多无从考证，而夏、商、周三代的礼仪典籍中则有很多记载，同时有大量的出土文物为证。三代所处的奴隶社会，整个礼仪的思想基础都建立在天帝、鬼神、天命的迷信上。商代的礼仪主要是祭祀祖先和鬼神，礼治则始于商而成于周。周人把“礼”与“德”结合起来，成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。此后，礼仪逐渐扩展为吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼等各种礼制。“五礼”的范围已基本包容了中国古代社会生活的各个领域，全面地规范着整个社会生活，制约着人类的行为，并逐步成为一种具有相

对稳定性的精神典范。《仪礼》、《周礼》、《礼记》是为后世称道的“三礼”。“三礼”的内容大体上反映了周制礼仪制度，其中的《仪礼》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼，多为礼俗；《周礼》为天宫、地宫、春宫、夏宫、秋宫、东宫之职掌，实现经纬万物，是一部治国安邦之汇典；《礼记》主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部传世“礼经”，对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为、培育人格，都起到不可估量的示范作用。《礼记》的内容可以说无所不包，具有了相当的系统性和完备性，充分反映了古代中华民族的尚礼精神。后来经过儒家从伦理道德上加以阐释，使其更加深入人心，沿袭传承，深刻地影响着世代炎黄子孙的心态、仪表和交际行为。

小案例

曾子避席

曾子是孔子的弟子，有一次他在孔子身边待坐。孔子就问他：“以前的圣贤之王有至高无上的德行，精要奥妙的理论，用来教导天下之人，人们就能和睦相处，君王和臣下之间没有不满，你知道它们是什么吗？”曾子听了，明白老师孔子是要指点他最深刻的道理，于是立刻从坐着的席子上站起来，走到席子外面，恭恭敬敬地回答道：“我不够聪明，哪里能知道，还请老师把这些道理教给我。”在这里，“避席”是一种非常礼貌的行为，当曾子听到老师要向他传授时，他站起身来，走到席子外向老师请教，是为了表示他对老师的尊重。曾子懂礼貌的故事被后人传颂，很多人都向他学习。

资料来源：赵景卓. 现代礼仪. 4版. 北京：中国物资出版社，2009.

2. 礼仪的演变

礼仪在其沿袭传承过程中，不断发生着变革。中华礼仪向来由两部分组成：一为礼制，二为礼俗。礼制是国家的礼仪制度；礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。从人类学角度考察，礼俗是先于礼制的。原始社会，氏族部落的礼仪完全处于一种自在状态，只是为本部落或本地区民族的生产有序而建立的行为规则，而且是约定俗成的，没有人为的强制性。礼俗具有自发性、自在性和随习性的特点，所以它可以自在自为地传承发展，以致形成了后来丰富多彩的格局，创造了灿烂的中华文化。礼制则是阶级社会的产物，是伴随着国家的产生而产生，也是伴随着国家的发展而发展的。当物质生产和精神文明的发展使氏族部落逐渐融合统一，产生了阶级和国家之后，统治者要求国民的行为规范和谐统一，于是便产生了朝章法典、礼仪制度。最初的礼制是承袭先进部落的礼俗制定的，然后以此去规范万民百姓。在礼制的发展过程中，也不断吸收了民间的优良礼俗，同时又淘汰了一些过时无用的礼制。礼制就是在历史的传承与对民俗的借鉴中，不断发展起来的。礼制把原来礼俗的规格提高了，使其庄严神圣，规范统一，而且被更广泛地使用。礼制的主要功能是维护国家的统一和兴旺发达，而礼俗则是使社会处在井然有序又充满着温馨和美好的人生情趣中，二者互补互用，共同保证了人际交往和社会生活的有序进行。

礼仪的演变有其内部的思想哲学根源。历来统治者都把礼仪作为确立伦理道德观念、调整人际关系和社会生活的准则。在礼仪方面，儒家文化是正宗、是主流，儒家的礼教影响着我国几千年的变化，成了中国文化之精魂。儒家学者宣传“礼教”，提倡以修身、真诚为本，认为在各种伦理关系中，对人诚实无妄才是礼的最高境界。在人际关系中，要以“中”为用，“中庸”的表现形式就是礼。为了求得社会的和谐、统一，儒家将各种人际关系划分为五类，君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友，谓之“五伦”。各类人际关系中都规定相应的道德规范，这就是君惠臣忠、父慈子孝、兄友弟恭、父义妇顺、朋信友诚。这些道德原则化为具体的行为规范，就是各种各样的礼仪。此外，道家崇尚自然无为，主张废除礼仪道德；法家主张以法代礼，实行强权政治；墨家以义代礼，主张平等、博爱、利他。这些学派都分别影响着后代礼仪的发展，形成了灿烂多姿的中国文化。

礼仪的变化还与法律的发展有关。礼仪和法律都是社会公认的行为规范，但二者维护规范的力量不同。法律依靠国家的权力来维护，带有明显的强制性；而礼仪的维系力量主要来源于文化传统、风俗习惯、社会舆论和道德。随着现代社会的发展，法律不断被具体和完善，法律与礼仪相互融通。一方面，许多礼仪规范变成了法律，如保护环境、保护妇女儿童合法权益等；另一方面，一些原先作为法律的内容也被归入礼仪的领域，如服饰、称呼等礼节。

礼仪在中国是一种文化形态，包括一套以仁、义、礼、智、信为中心的价值观念，也包括一系列以礼节仪式为内容的风俗习惯。这些礼节仪式的形成和发展，是人类文明的结晶和标志，从而使人和动物、文明、愚昧区别开来。应当看到，礼仪在其发展和演变的过程中，一方面起着调节、整合、润滑各种社会关系的作用，作为一种无形的力量，达到民安的目的；另一方面礼仪中的繁文缛节又逐渐成为妨碍人的个性自由发展、阻挠人们自由交往、窒息思想自由的枷锁，逐渐被时代所抛弃。每一个时代的仪式和礼节都会有所变化，礼仪的演变随着时代的发展而加快，但其所蕴涵的基本精神，即相互尊重和信任、真诚和友好，从来都是一致的。

小案例

孔融让梨

孔融，鲁国人（今山东曲阜），东汉末年著名的文学家，建安七子之一，他的文学创作深受魏文帝曹丕的推崇。孔融幼时不但非常聪明，而且还是一个注重兄弟之礼、互助友爱的典型。孔融四岁的时候，常常和哥哥一块儿吃梨。每次，孔融总是拿一个最小的梨子。有一次，父亲看见了，问道：“你为什么总是拿小的而不拿大的呢？”孔融说：“我是弟弟，年龄最小，应该吃小的，大的还是让给哥哥吧！”

孔融小小年纪就懂得兄弟姐妹相互礼让、相互帮助、团结友爱的道理，使全家人都感到惊喜。孔融让梨的故事流传千载，成为团结友爱的典范。

资料来源：李莉. 实用礼仪教程. 北京：中国人民大学出版社，2003.

3. 现代礼仪的发展

在中国古代，“礼仪”的含义很广，既表现为一般的行为规范，又涵盖政治法律制度。近代以后，礼仪的范畴逐渐缩小，礼仪与政治体制、法律典章、行政区划、伦理道德等基本分离。现代礼仪一般只有仪式和礼节的意思，去掉了繁文缛节、复杂琐碎的内容，吸收了许多反映时代风貌、适应现代生活节奏的新形式。现代礼仪简明、实用、新颖、灵活，体现了高效率、快节奏的时代旋律。

现代礼仪的出现和发展，反映了社会形态的巨大变革和社会文明的提高。我国现代许多礼仪形式，都是辛亥革命以后，尤其是新中国成立后才形成的。现代礼仪以科学精神、民主思想和现代生活为基础，摆脱了封建落后的成分，表现出新型的社会关系和时代风貌。现在，我国对重大活动、重要事件的仪式、程序、出席人士的安排等都做出了具体规定，日常的行政、经济、文化、军事活动中的各种公务礼仪礼节，也在不断得以完善。随着社会活动的发展以及文明程度的提高，各种礼仪更加深入人心，新的礼仪形式不断地出现，交际礼仪、节庆礼仪、人生礼仪等各种新的形式，越来越被人们所广泛接受。在改革的大潮中，中外经济文化交流不断加强，这同时也将世界各民族的礼仪礼节风俗一同带了进来，使文明中国的传统礼仪文化不断发展，如礼炮、交际舞会、沙龙等都是从欧洲传入我国的。同时，现代科学技术、文化生活也被引入礼仪礼节活动中，如礼仪电报、礼仪点歌、短信拜年等近年来广为流行，这些都体现了礼仪文化的生命力和革新精神。

1.1.2 礼仪的含义及特点

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之中，影响着社会的文明与发展。

1. 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，旧体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，在建设和谐社会的过程中，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，另一方面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，它是现代新型的人际关系为前提的。

2. 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及行为。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。礼貌总是在一个人待人接物的过程中，通过仪表、仪容、仪态及言语举止来体现的。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、友好相处这一点却是相同的，在诚恳、谦恭、和善、适度的要求上也是一致的。一个人良好的道德品质真实体现在对他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、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，并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。例如，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恰当的表达。不懂的礼节，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，礼节不单是表面的动作，还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，有对他人尊重友好的心意，却不知怎么去表达，因而在与人交往时就会出现尴尬、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。一般来说，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，礼仪是程序化了的礼节。

3. 现代礼仪的特点

礼仪是人们在社会交往过程中的行为准则，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。

1) 相对稳定性

礼仪由一定社会制定或认可,成为人们的行为规范,并被人们共同理解和遵守后,便具有了相对稳定性,使它以一种精神力量强加在每一个人身上。比起其他社会规范,如法规,礼仪构成的栅栏总是很低的,似乎可以任意跨越而不受约束。但这样做的结果总是招致社会舆论的谴责。因违礼而发生的公共批判可以说明礼节的基础是多么深厚,改变它又是多么困难,这就是礼仪的稳定性。同时,随着时代的变迁,人们观念的更新,礼仪又不断地变化,人们日益赋予它新的内容,使礼仪的稳定性成为相对的。

2) 自律性

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则,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,有人违反了礼仪规范,也不会受到法律的制裁。因此,礼仪的实施主要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违反的,不注意礼仪的人在社会生活中会处处碰壁,孤独、尴尬、失意总是难以摆脱的;而自觉地注重礼仪,与人交往就会一帆风顺,处处受人尊重。

3) 差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用受到时间、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。比如同是见面礼,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。比如同是出席招待会,男士和女士会有不同的表现风格。礼仪的差异性也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使礼仪活动更加文明、简化和实用。

4) 时尚性

在一个时代里被人们推崇备至的礼仪在另一个时代里可能令人难以置信。礼仪是随着时代而改变的,比如,我国古时妇女缠足,有害、不雅、不美,但在封建社会中,妇女之美则以“三寸金莲”为准绳;而今又有谁欣赏“三寸金莲”呢?这种变化发展不仅仅是一个国家的纵向方面,随着东西文化的交流,更多地出现在横向方面。比如,我国过去传统习惯是“男先女后,男尊女卑”,而西方社会实行的男女平等、女士优先则比较合乎理性,这逐渐地使我们也改变了过去的习惯。礼仪的发展呈现出一种进步的趋势,现代礼仪同诞生于封建制度的礼仪有了质的不同。现代礼仪同样是保证社会正常秩序所需要的行为规范,但输入了坦诚,注重实际,以及在平等的基础上保证人际间友好关系等

新的内容，原则上是日趋简化。

1.1.3 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之上的。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了精神动力和智力支持，为物质文明的发展方向提供了思想保证。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的尊敬。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，影响着其发展进程。因此，注重礼仪具有十分重要的意义。

1. 礼仪的意义

1) 礼仪是社会精神文明建设的要

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。我们国家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遍的细小事情，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。

2) 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。加入 WTO 使我国与世界各国的交流达到了前所未有的广度和深度。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文化传统，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，使中华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 WTO、北京举办奥运会、上海举办世博会以及愈来愈广泛的国际经济文化交流，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。