



實用國際禮儀

黃貴美 編著

三民書局印行

實 用 國 際 禮 儀

黃 貴 美 編 著

學 歷：中國文化大學政治學研究所博士班畢業

現 職：中國文化大學政治學研究所教授

三 民 書 局 印 行

實用國際禮儀／黃貴美著

臺北市：三民，民78

5,318面：圖；21公分

參考書目：面316-318

ISBN 957-14-0040-8 (平裝)

1. 國際禮儀 I. 黃貴美著 II. 題名：國際禮儀
530/8342

©實用國際禮儀

編著者 黃貴美

發行人 劉振強

出版者 三民書局股份有限公司

印刷所 三民書局股份有限公司

地址／臺北市重慶南路一段六十一號

郵撥／〇〇九九九八—五號

初版 中華民國七十八年九月

編號 S 53001

基本定價 肆元貳角貳分

行政院新聞局登記證局版臺業字第〇二〇〇號

實用國際禮儀

編號 S 53001

三民書局

ISBN 957-14-0040-8

目次

第一章 緒論	一
第一節 禮儀的意義和重要性	一
第二節 禮儀的淵源	五
第二章 個人的禮儀	九
第一節 說話的藝術	九
第二節 日常應對進退的禮儀	一三
第三節 敬禮與答禮	一九
第三章 行的禮儀	二七
第一節 徒步的禮儀	二七
第二節 乘交通工具的禮儀	二九

第四章 食的禮儀.....四一

第一節 認識西餐.....四一

第二節 日常飲食禮儀.....七六

第三節 宴客的禮儀.....八七

第五章 衣的禮儀.....一四七

第一節 穿衣的基本原則.....一四八

第二節 服飾的種類.....一四九

第三節 儀容和儀態.....一六八

第六章 住的禮儀.....一七五

第一節 家居的禮儀.....一七五

第二節 作客寄寓的禮儀.....一七八

第三節 旅遊投宿的禮儀.....一七九

第七章 育的禮儀.....一八三

第一節	交友之道·····	一八三
第二節	訪問的禮儀·····	一八七
第三節	接待的禮儀·····	一九五
第四節	餽贈的禮儀·····	二〇一
第五節	結婚的禮儀·····	二〇六

第八章	樂的禮儀·····	二二九
-----	-----------	-----

第一節	舞 會·····	二二九
第二節	歌劇及音樂欣賞的禮儀·····	二三三
第三節	藝術欣賞的禮儀·····	二三五
第四節	電影欣賞的禮儀·····	二三六
第五節	俱樂部的禮儀·····	二三八
第六節	遊園會的禮儀·····	二三九
第七節	運動的禮儀·····	二四一
第八節	出國旅遊之辦理及應注意事項·····	二四三
第九章	辦公室禮儀·····	二五五

第一節 應對的禮儀·····	二五五
----------------	-----

第二節 電話禮節·····	二五八
---------------	-----

第三節 待客的禮儀·····	二六四
----------------	-----

第四節 同事間應有的禮儀·····	二七〇
-------------------	-----

第五節 服裝舉止的禮儀·····	二七二
------------------	-----

第六節 求職和離職的禮儀·····	二七七
-------------------	-----

第十章 其他禮儀·····	二八七
---------------	-----

第一節 業務人員應有的禮儀·····	二八七
--------------------	-----

第二節 推銷人員應有的禮儀·····	二九〇
--------------------	-----

第三節 櫃檯人員應有的禮儀·····	二九二
--------------------	-----

第四節 同業間應有的禮儀·····	二九四
-------------------	-----

第十一章 國際禮儀·····	二九七
----------------	-----

第一節 一般的國際禮儀·····	二九七
------------------	-----

第二節 機場接待禮儀·····	三〇九
-----------------	-----

第三節 旅館的接待禮儀.....	三二一
------------------	-----

參考書目

一、中文部份.....	三一六
二、外文部份.....	三一七

第一章 緒論

第一節 禮儀的意義和重要性

一、禮儀的意義

中國是文明古國，我們常自豪是個禮儀之邦，中國人遵禮守禮，源遠流長。西漢時的《儀禮》和東漢時的《周禮》所記載的，都是上古時代的禮俗和儀式，以及一套理想的治國制度。所以孔子說：「禮者何？即事之治也。君子有其事，必有其治。」《周禮》中，對於禮的含義認為「夫禮者所以定親疏，決嫌疑，別同異，明是非也」。「禮，不妄說人，不辭費。禮，不踰節，不侵侮，不好狎」。所以禮也者，乃文明國家為規範人羣之間的關係，維持社會秩序，而必須普遍遵行的守則和習慣。而儀者，乃儀式，為規定各種場合進退的程序。管子說：「儀者萬物之程式也，法度者萬民之儀表也，禮義者尊卑之儀表也，故動有儀則令行，無儀則令不行，故曰進退無儀，則政令不行。」因此禮儀乃人與人之間相處的規範，即我國固有倫理道德的一環，也是政治法制的潤滑劑，同時也是國際社會中，國家和國家，政府和政府，人民和人民的來往所普遍遵行的規範和禮節。其本質和所包涵的意義為：

1. 禮是文明國家端正社會風氣和治國的根本：《禮記·禮器篇》：「禮也者，猶體也。體不備，君子謂之不成人。」體也者就是維持國家社會綱紀的根本。所以《禮記·曲禮篇》曰：「道德仁義，非禮不成，教訓正俗，非禮不備。分爭辨訟，非禮不決。君臣上下，父子兄弟，非禮不定。宦學事師，非禮不親。班朝治軍，洫官行法，非禮威嚴不行。禘祠祭祀，供給鬼神，非禮不誠不莊，是以君子恭敬撙節退讓以明禮。」

2. 禮是用來定人倫之親疏和人與人關係的規範：《禮記·樂記篇》曰：「禮者，天地之序也。」《禮記·曲禮篇》又言：「禮者，所以定親疏，決嫌疑，別同異，明是非。」所以夫婦、父子、兄弟、親友之間的長幼秩序，機關公司中職員間職位高低的尊重，公共場合中排隊的先後，均有賴禮的規範來定分際。

3. 禮是個人行為的準則：《禮記·祭義篇》：「禮者，履此者也。」這告訴我們，禮一定要用行為去實踐，切切實實的去，誠信兼備，言出必行。一個能盡禮的人，他必定是講道義，也必定是有廉恥的人。

4. 禮是各種正當的儀式：《禮記·仲尼燕居篇》：「禮也者，理也。君子無理不動。」因此，未經事先約妥時間，不要闖門造訪，男女應有別，男女結合是「人倫之始」，所以要有婚禮，君臣間應有義，所以有朝覲禮等，都是無理不動的範圍。

禮的含義很廣，它是倫理的禮義，是社會的典範，是個人行為的準則，也是國家的典章制度。三千年前，我們的祖先即明確的釐定了它的分際，並加奉行，維繫我國的文明為禮儀之邦而不墜。

禮儀之爲用，並非獨盛行於中國。在西洋的社會中，有關禮儀 (etiquette) 的論著，已汗牛充棟。歐美國家也注重禮節，etiquette 一詞，即指一般的禮節，爲一般行爲規則的準則，也是指一般社交應酬的方式。而 courtesy 一詞，即指一般的禮貌，爲客氣禮讓的行爲，也是給予尊重的禮遇表示。至 ceremony 即典禮一詞，及 formality 即儀式一詞，乃對一般繁文縟節的規範，將行爲方式，如民間的婚、喪、喜、慶，政府的施政，治軍；國際間的派使，訂約；國際會議的舉行，給予莊嚴化和秩序化。所以所有文明國家都重視禮儀，我們的政府前後頒佈「新生活須知」，「國民禮儀範例」及「外交禮節」等範本，促請國人遵行，到了晚近，學習國際禮儀的也越來越普遍，並爲大家所重視。

二、禮儀的重要性

人類是絕頂聰明的動物，可爲善，亦可爲惡，到底人性善乎？還是性惡？自古以來即爭論不休。孟子主張性善，故說：「人性之善也，猶水之就下也！人無有不善，水無有不下。」但荀子則認爲不然，他生在戰國時代末期，中原已屬於混亂，而子弑父，臣弑君，倫理道德蕩然，豈是充滿宅心仁厚，善行處處的社會？所以他主張性惡。因此他說：「人之性惡，其善者僞也。」他看出了人性陰暗的一面，貪婪、利己、好色和惡勞，故極力倡導禮治。他說：「人生而有欲，欲而不得，則不能無求，求而無度量分界，則不能不爭，爭則亂，亂則窮，先王惡其亂也，故制禮義以分之，以養人之欲，給人之求，使欲必不窮事物，物必不屈於欲，兩者相持而長，是禮之所起也。」又說：「故古者聖人，以人之性惡，以爲偏險而不正，悖亂而不治；故爲之立君上之勢以臨之，明禮義以化之，起法正以治之，重刑罰以禁之，使天下皆出於治合於善也。」因此他認爲「禮者，人道之極也」，「禮者，所以正身也」，「禮者，

人之所履也」；「凡用血氣意志知慮，由禮則治達，不由禮則勃亂提慢；食飲衣服居處動靜，由禮則和節，不由禮則觸陽生疾；容貌態度進退趨行，由禮則雅，不由禮則夷固僻違，庸衆而野，故人無禮則不生，事無禮則不成，國家無禮則不寧」，荀子在二千多年前，即已看出禮的重要性。

時至今日，國際航空交通迅速，無論多遠的航程，幾朝發夕至，天涯若比鄰，人與人間的來往接觸，日趨頻繁，也日趨密切。尤其在臺灣的我們，論經濟發展，已是世界第三大貿易國，一九八八年之貿易額，超過一千一百億美元，國內工商界人士赴國外從事市場調查，推銷，拜訪客戶，參加商展者，已絡繹於途。外國客戶來臺經商者，也紛至沓來，外商來臺設廠或設分公司者也日見增多，觀光客也逐年增加。而國民所得之增加，出國旅遊的民衆，不絕於途，而出國留學也早已蔚成風氣。國人活動的領域，已廣被世界各地，投身各文化背景不同的國家。而入境問俗，我們會否貽笑外邦？或在臺灣接待外國朋友，我們會不會泰然自若，不會有隔閡？要如何遊於四方，不辱華人之光榮？學習國際禮節，已變成國民修身的基本課業。政府有鑒於學習一般禮儀的必要，於民國六十八年五月二十五日修訂「國民禮儀範例」，採取了一般禮儀的準則，融合我民俗儀禮，不但列爲中華文化復興運動之項目，並規定應擇要列爲國中、國小公民課程教材，各種訓練機構應列爲訓練科目，省、縣、市應廣爲推行，並要求在村里民大會暨動員月會中，鄉鎮區公所應聘請專人講解。同時要發動家庭推行實踐國民禮儀範例，訓練子女自幼嫺習禮儀，以養成國民應對進退的合乎禮儀的基礎。此外又要求全國大眾傳播機構協助推行國民禮儀範例，政府之重視禮儀教育，可見一斑。

對於投身工商界服務者，如任職貿易公司、投資公司、旅遊業、觀光飯店、工廠之公共關係室、銀

行、保險、百貨公司、藝品店等等，接觸外國人之機會甚多，對禮儀的學習需要，更比一般國民更為殷切。對青年學生而言，隨着留學政策之開放，國民所得之提高，只要有志一試，幾大部份人均可赴國外留學。教育部委託救國團舉辦的留學生講習會中，亦必講授「國際禮儀」的課程。即令不出國經商、遊覽或求學，我們在日常生活中，也應培養自己的氣質、風度、學識和應對進退的涵養，使自己的一言一行，一顰一笑，一舉一動，均能中規中矩，彬彬有禮，給人留下好的印象，有助於增進自己的人際關係，幫助自己的事業成功。家庭生活的美滿，和諧社會的建立均有賴於禮儀之推展。

第二節 禮儀的淵源

禮之起源，是由習俗演變而來的。觀諸世界各地的先民文化。可以說有人類必有俗，有俗必有禮，有禮必有制。《易》曰：「有天地，然後有萬物，有萬物，然後有男女。有男女，然後有夫婦，有夫婦，然後有父子，然後有君臣。有君臣，然後有上下。有上下，然後禮義有錯。」哲學家盧騷(J. J. Rousseau)認為人類演進的方向有三方面：(一)由自然(nature)演進到文化(culture)；(二)由獸性(animality)演進到人性(humanity)；(三)由感情(affectivity)變為知識(intellectuality)。世界各地的先民，在遠古時代，生活在蠻荒中，只知捕魚獵獸，採食菓實，但為適應環境，抗拒自然界的危險，遂形成羣居生活，再經漫長的演變，有了氏族的雛形社會，再由氏族發展成部族，由部族發展成民族，此為人類社會的形成。人類形成羣體生活後，經長期的共同生活，逐漸孕育了共同生活的習

慣，這種習慣，也就是風俗，也就是習俗，此種習俗，經長期使用並統一規範，就變成了禮。例如先民之初皆赤身裸體，後爲蔽體以求保暖及遮羞，遂懂得以衣蔽身，人人習之，自然而然的變成了習俗。後來隨文明的進展，對衣着有了規範，或男女有分，或廟堂與住家有別，或要求整潔，這就成爲禮俗。又如先民辟居遊獵時代，是雜交的階段。《白虎通·三綱六紀》中載稱：「古之時，未有三綱六紀，人民但知有母，不知有父」，有了三綱六紀的規範，便形成了道德規範，演變成禮。後來男婚女嫁有了儀式，於是禮俗便形成。

禮的形成，源於俗。禮俗源於自然界者，爲先民敬天畏神的觀念和認識。以大自然中，人力無法克服的現象，如山川之壯大，日月之高懸，閃電雷鳴之懾人，地震的恐怖等，在在使先民畏懼，因此相信有形的天地間，有無形的神的存在。對此種超乎人類的神，各地的先民均普遍崇拜和尊奉。有創造宇宙的神，即萬物之主，以及日月星辰山川的神等等，所以認定「有天地，然後有萬物。有萬物，然後有男女。有男女，然後有夫婦。有夫婦，然後有父子，然後有君臣。有君臣，然後有上下。有上下，然後禮義有所錯」。先民以大自然的秩序法則，用之於家庭倫理，再擴大用於政治倫理上，遂形成「父子有親，君臣有義，夫婦有別，長幼有序，朋友有信」的道德標準，也就是禮的基本法則所在。

由於先民的敬天畏神，就產生了祭天拜祖的習俗。禮的取義，《說文解字》中說明：「禮，所以事神致福也。從示從豐，豐亦聲」，而「豐，行禮之器也」。所以禮的本身，取義於拜天祭神。遇有重大事件，即祭天保佑；遇有災禍，如洪水成滂，苦旱成災，即祭天消災；爲求風調雨順，也祭天祈福。並且相信風調雨順，五穀豐收，子孫昌盛，乃神明所賜，倘災禍連連，則相信悖逆了天意。除祭天拜神

外，也祭拜山川土地諸神，祖先及陰間的鬼。人類的生存，與土地關係密切。古代，即以皇天后土並稱，今人遇發誓的場合，也鄭重的表示皇天后土共鑑。「后土，即社神也」，社神包括了社稷、五祀、五獄、山川、林澤等，其中又以社（指土地）和稷（指穀類）最爲重要，於是奉社稷爲神，立壇設廟祭之。此外，我們中國人自古以來所強調的是生不忘本，落葉歸根，對祖先的崇拜，始終不衰。《禮記·祭統》中云：「孝子之事親也，有三道焉：生則養、沒則喪、喪畢則祭」，孔子也說，「生事之以禮，死葬之以禮，祭之以禮」，對祖宗的崇拜，何止祭祀，常常向祖宗祈求納福，望祖宗庇陰。祭祖的虔敬，也擴大爲敬老尊賢，並祭先聖先賢。《禮記·祭法》曰：「夫聖人之制祭祀者也，法施於民者，則祀之；以死勤事者，則祀之；以勞定國者，則祀之；能禦大災捍大患者，則祀之。」上述祭天、祭神、祭祖、祭先賢、祭義士的禮俗，不但約束了人類的放縱僭越，並且將倫理道德納入規範中，並有發揚「性光明」的一面。《禮記·祭統》云：「夫祭，教之本也，外則教之以尊其君，內則教之以孝其親」，即是這個道理。祭祀也形成了禮儀的一部分。

我國在商代，社會結構漸緊密穩固，道德文明也漸成形。到了周朝，周公制禮作樂，以禮治天下，使中國成爲禮治之邦，使中華文化奠下文明的根基。周朝傳下的三種典籍，《周禮》爲典章制度之本，將百官所掌，詳爲記載。《儀禮》一書，爲人事，舉止進退和社會的規範，而《禮記》是闡釋禮儀的經義，記述禮的制度，成爲歷史上的異彩。到了孔子，因襲於周公，亦注重禮教，禮亦成爲儒家中心思想之一，克己復禮爲仁，使禮不但是用來克己，而且用來節衆。自孔子以降，孕育於商，成於周的禮儀，便綿延流長存續到現代，當然並非古禮全存，因爲社會的演變，許多古禮已不復用。

今日任何國家所遵行的禮儀，排外唯我獨尊者幾不可能。由於國際社會的關係密切，交通來往又甚便捷，許多禮儀已國際化。就我國而言，自漢朝時代有絲路與西域相通以降，印度文明與佛教的傳入，波斯商人的來華經商，明成祖時鄭和下西洋，中國仍是維持單一文化的國家，對外族的文明，包容兼蓄，加以融化。至清末，鴉片戰爭後列強頻頻扣關，造成中國門戶的開放，維持了二千多年的禮儀，受到西洋禮儀的衝激，於是我們不能不加以接受，故今日探討禮儀，商業禮儀，國際禮儀，乃至外交禮儀，均容納了西洋禮儀。西餐的吃法，西洋的禮服，婚禮的儀式，接待外賓的儀式，座位的安排，舞會、觀劇的禮儀等等，都是採自西洋禮節。即令目前，有關禮儀的規範，仍然在演變中，繁文縟節，多逐漸簡化，並逐漸國際化。

摘要

本章主要說明禮儀的意義和重要性及簡介禮儀的起源。我們常自豪是禮儀之邦，因此著者在本章緒論中，引述許多《周禮》和《禮記》中有關禮的闡釋，此點著者必須說明，並非觀念老舊，而係古禮的規範，我先民進行了二千多年，迄今放之來往錯綜複雜的國際社會，仍可作準繩及參考的價值。

學習國際禮儀，乃作為現代人必須學習，並須時而習之，日日習之的課目。事實上，政府於民國六十八年修訂「國民禮儀範例」時，曾規定應納入國中和國小的公民課程。而有志從事工、商和服務業務之青年，更應研讀和力行。

第二章 個人的禮儀

第一節 說話的藝術

西諺有一句名言：「天給人兩隻眼睛，兩個耳朵，但只有一張嘴，那是要人多見聞，少說話。」我們常說：「病從口入，禍從口出」；又說：「一言興邦，一言喪邦」，可見說話對一個人的事業，誠信和形象的重要。

從談話中，我們可以看出一個人的學識和修養。他是不是指手畫腳，音調高昂，或是口沫橫飛，或是儒雅有君子淑女之風，彬彬有禮，直接的會讓對話的人及其他的聽眾產生難以磨滅的印象，因此無論是從政或從事工商的人士，不能不注意說話的藝術和禮儀。

古人有訓：「驕不及舌。」意指一言既出，萬馬難追，故不能不慎言。尤其現在人與人之間密切來往的社會，我們更應該認清自己的角色和立場，把握分際，多利用自己的智慧，將藝術融於說話中。如果一個人固執己見，常意氣用事，得理不饒人，甚至口無遮攔，那麼不論做什麼事，必定淪於失敗，即便在家裏，也會不容於親人。許多嫌隙，常起於失理之言，常云：「贈人以言，重於珠玉，傷人以言，