



实用

公关礼仪

杨继明 主编
罗来发

●海南国际新闻出版中心

实用公关礼仪

主 编 杨继明 罗来发
编 著 谷文英 谢瑞芳
黄翠华 肖宁
李翠芳 郭露平
陈桂祥 沈红卫
定 稿 邓家智 郑若良



海南国际新闻出版中心

〔琼〕新登字 05 号

责任编辑:冯秀华

实用公关礼仪

杨继明 主编
罗来发

*

海南国际新闻出版中心出版发行
(570206,海口南航路侨企大厦 B 座 6 楼)

总编辑:沈敏特

*

长沙县新华彩印厂印刷 新华书店经销

1996 年 6 月第 1 版 1996 年 6 月第 1 次印刷

开本:850×1168 毫米 大 32 开 印张:9 字数:180 千字

ISBN 7-80609-359-1/G·182

定价:12.80 元

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 礼仪学的定义	(1)
第二节 礼仪学的研究对象	(4)
第三节 礼仪学研究的任务和方法	(7)
第二章 我国历代礼仪管窥	(10)
第一节 原始社会的礼仪	(10)
第二节 奴隶社会的礼仪	(12)
第三节 封建社会的礼仪	(25)
第三章 服饰、饮食、居住礼仪	(33)
第一节 服饰礼仪	(33)
第二节 饮食礼仪	(41)
第三节 居住礼仪	(47)
第四章 通讯与交通礼仪	(51)
第一节 通讯礼仪	(51)
第二节 交通礼仪	(65)
第五章 社交礼仪 (一) —— 握手、拱手与鞠躬	(70)
第一节 社交与社交礼仪	(70)
第二节 社交礼仪的内容之一: 握手、拱手与鞠躬	(72)
第六章 社交礼仪 (二) —— 介绍	(79)

第一节	介绍的意义与作用	(79)
第二节	介绍的方法和要求	(80)
第七章	社交礼仪(三)——交谈的艺术	(89)
第一节	交谈的意义和特点	(89)
第二节	交谈礼仪的要求的方法	(91)
第三节	交谈的注意事项	(98)
第八章	社交礼仪(四)——人际交往的原则和艺术	(108)
第一节	人际交往的原则	(108)
第二节	求人的艺术与应求的策略	(111)
第三节	与朋友和邻里交往的艺术	(115)
第四节	与领导和名人相处的艺术	(120)
第九章	会议礼仪	(125)
第一节	会议准备阶段的礼仪	(125)
第二节	会议进行和结束阶段的礼仪	(133)
第三节	几种常见会议的礼仪特点	(136)
第十章	宴宾礼仪	(143)
第一节	宴宾的意义的作用	(143)
第二节	宴宾的几种形式	(145)
第三节	宴宾的准备工作	(147)
第四节	宴宾过程中的礼仪	(150)
第十一章	节俗与节庆礼仪	(157)
第一节	节俗文化的作用	(157)
第二节	传统节日	(160)
第三节	现代节日	(166)
第十二章	婚丧礼仪	(170)
第一节	婚俗礼仪	(170)

第二节	诞辰纪念及寿礼·····	(178)
第三节	丧葬礼仪·····	(182)
第十三章	办公室礼仪·····	(187)
第一节	办公室的布置·····	(187)
第二节	办公礼仪·····	(189)
第三节	电话礼仪·····	(192)
第十四章	公务礼仪·····	(198)
第一节	公务文书礼仪·····	(199)
第二节	请示汇报礼仪·····	(202)
第三节	接待迎送礼仪·····	(205)
第十五章	学校礼仪·····	(211)
第一节	师生的仪表·····	(211)
第二节	课堂礼仪·····	(221)
第三节	学生宿舍的礼仪·····	(225)
第四节	师生、同学间相处的礼仪·····	(230)
第十六章	商业礼仪·····	(240)
第一节	柜台待客礼仪·····	(240)
第二节	商业仪式·····	(245)
第三节	商业活动礼仪·····	(247)
第四节	特殊行业待客礼仪·····	(250)
第十七章	涉外礼仪·····	(254)
第一节	涉外礼仪的原则·····	(254)
第二节	外事迎送礼仪·····	(255)
第三节	外事会见、会谈礼仪·····	(259)
第四节	外事陪同礼仪·····	(261)
第十八章	讳和避讳·····	(264)
第一节	我国古代的避讳·····	(264)

第二节	我国现代人的避讳·····	(268)
第三节	世界各国、各民族的避讳·····	(276)

第一章 诸 论

礼仪是人类文明的标尺，人类需要礼仪，人类社会离不开礼仪；反过来说，也只有人类才需得礼仪。在今天，在我们社会主义的新中国，礼仪是劳动者美好心灵的展现，是我们每一个人生旅途中的一门必修课程。

众所周知，中国是世界四大文明古国之一，中华民族自古以来就是名重八方的“礼仪之邦”。即使是在等于为帝王将相树碑立传的“二十四史”之中，我们也能明确而需晰地读到我们的祖先在礼貌仪节上的许多讲究、规章和准则。现在，尽管几千年过去了，时代不同了，许多古代的礼仪礼俗已不复存在，然而随着时代社会的发展，一些新的，更为合理、更为完善，更为实用的礼仪形式却又不断产生，而且今古相承，中外相连，需然形成了它自身的一个日臻完善的体系。懂将一点礼仪的发展史，了解一点礼仪学理论，尽可能全面、系统、熟练地掌握现代礼仪的基础知识，是我们学习礼仪学的目的和任务。

第一节 礼仪学的定义

什么是礼仪，什么叫“礼仪学”？

“礼”、“仪”二字，在古代是具有不同含义的两个词，现代虽然合到一起了，变成了一个有明确的内涵和外延的新概念，并且

已有不少人编写了一些介绍现代各行各业礼仪知识的通俗读物，引起了全社会的广泛注意，但是它真正成为一门科学，却仍然只能算是在孕育之中。礼仪学的定义，我们也只能通过分析来寻求。

许慎的《说文解字》给“礼”这个词语作了下面的解说：

禮：履也，所以事神致福也。从示从豊，豊亦声，灵启切。很明显，这个解说未能明确揭示“礼”的具体意义。但是，它却告诉我们，“礼”既是个形声字，又是个会意字（“从示从豊，豊亦声”）我们可以从会意的角度，进一步从两个义符的告意上去寻求解说。

示：天垂象见吉凶，所以示人也，从二，三垂日月星也。观乎天文以察时变，示神事也。凡示之属皆从示，神至切。

豊：行礼之器也。从豆象形。凡豊之属皆从豊。读与礼同，卢启切。

由此可见，古代的所谓“礼”，原本是指通过考察和研究上天给人们的警示来判断吉凶，然后确定使用相应的规模和方式去祭天祀神，祈求神灵给人们带来幸福。

据此，我们似乎可以从中察知“礼”的三点内涵：

1. “礼”是一种源于远古时代的解祀仪式；
2. 这种仪式反映了古代劳动人民对大自然的恐惧与虔敬。
3. 这种仪式一开始就与宗教迷信糅杂在一起。

我们再看考许慎对“仪”的解说：

儀：度也。从人，義声。鱼羈切。

这里仅仅告诉“仪”的读音（直告是“义”，反切是“鱼羈”），至于它的词义，作者说，“仪”就是“度”。那么，什么是“度”呢？我们还得跟着查下去：

度：法制也。从又，庶省声。徒故切。

终于明白，“仪”规是“度”，而“度”规是“法制”，就是古代的

法令制度。那么，所谓“礼仪”，就只能理解为一个偏正短语了。《辞源》将“礼仪”解释为“行礼仪式”，是对的，它揭示了古代礼仪的基本内涵。

至于“礼仪”这个概念的外延，则在各个不同时代的宽窄都不相同，不可一概而论。从“礼”的内涵，我们不难推断，礼仪的出现是很早很早的，它应该是人类文明的先导。当原始人类中的某一位母亲抱着她刚生下的婴儿怀着欣喜而恐惧的心情虔诚地礼拜上苍，感谢神的赐与并祈求神的保护，礼仪就悄悄地产生了。它的产生不仅在文字出现以前，而且完全应该在人类成型的语言出现以前。现在世界上有一些刚刚被人们发现的原始部落，他们有的还并不知道文字是什么东西，然而却已经有着他们自己认为合理的礼仪。在原始社会里，礼仪就是拜天祭地，祈求神的保佑，感谢神的赐与。在奴隶社会里，它的外延迅速扩展，然而也不外乎拜神祭祖，会盟誓师。只有到了封建社会，礼仪才真正扩展到上层建筑和社会生活的各个领域，开始进入寻常的百姓之间，影响并丰富了他们的社会交际活动。

礼仪属于上层建筑，在阶级社会里，它有鲜明的阶级性。可以说，在奴隶社会、封建社会里，一切礼仪制度都是为统治阶级服务的。奴隶社会的丧葬礼仪中有一种称之为“杀殉”的仪式。据《墨子·节葬下》：“天子杀殉，众者数百，寡者数十；将军大夫杀殉，众者数十，寡者数人。”在殷代，这话完全合乎事实。到了周代，这种制度仍然流行于各诸侯国之中。据《史记·秦本纪》所载，秦武公葬时，从死者六十六人；秦穆公葬时，从死者一百七十七人。又据《史记·秦始皇本纪》所载，秦始皇葬时，胡亥居然令后宫妃嫔无子者一律“从死”，“死者甚众”，而且把工匠都关闭在陵墓里。古代统治阶级的这种淫威，至今还令人发指。封建社会朝朝代代都有所谓“避讳”的礼仪，帝王将相为了自己和自己祖先的名字不被人道及，居然强迫死去了的人和当时还活着的

人都把犯讳的名字改掉。汉文帝时的昭君到了后汉便成了“明妃”，五岳中的北岳恒山到东汉末年竟也莫名其妙地被改作“常山”，唐太宗叫李世民，唐代文人写作时，该用“民”字的地方便一律只能用“人”字来代替。清代统治阶级甚至为了避讳而大兴“文字狱”。历史上许许多多鲜明的事例，都使礼仪打上了深深的阶级烙印。

新中国成立以后，随着社会制度的根本改变，礼仪这个概念的内涵和外延也迅速地发生了变化。到今天，“礼仪”已不再是一个偏正短语。作为一个整体的概念，礼仪成了当今社会上广为流行的各种礼节和仪式的总和，有了十分广阔的外延。作为国家的主人，我国人民群众坚决地摒弃了封建礼仪中的一切糟粕，也在与此同时本着古为今用的原则，对古代典章制度中一些合理的东西进行了改造，逐步建立了一套全新的礼仪体系。对当今社会上各种各样的礼仪形式加以总结，概括，提炼，使之真正成为一门科学，用以指导我们的实际工作，为社会主义现代化建设服务，则是礼仪学研究者的共同任务。

综合上述分析，联系现代社会实际，我们可以尝试着给礼仪学下一个定义：礼仪学是研究人类处事待人风范的一门应用科学。

第二节 礼仪学的研究对象

作为一门专门的学科，礼仪学当然有自己的特殊研究对象；然而礼仪学又是一门新生的学科，对于它的一切都还只是在探索之中。我们认为，礼仪学的研究对象大致有以下三个方面：

1. 研究礼仪发展的历史，探讨礼仪学的性质，明确学习礼仪学的目的和任务。

2. 研究各行各业礼仪的内容和形式，掌握实际工作和社会生

活中所需要的各种各类礼仪学知识，更好地为社会主义现代化建设服务。

3. 研究礼仪学与其他应用科学之间的相互关系，进一步认识礼仪学在整个应用科学领域中的特殊地位，以便更好地利用它来指导我们的工作和生活。

对于第一个方面的内容，我们将在第二章作系统的介绍；对于第二个方面的内容，教材的第三章至第十八章都是围绕它编成的；在这里，我们先讨论一下第三个方面的内容。

毛泽东同志在他的《矛盾论》一文中指出：“科学研究的区分”是“根据科学对象所具有的特殊的矛盾性。因此，对于某一现象领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象。”为了揭示礼仪学研究领域中的矛盾的特殊性，比较那些与之接近的科学部门矛盾的共性与个性，联系与区别，是一个重要的方法。

礼仪学属于应用科学范畴，礼仪学与公共关系学、秘书学、文书学、档案学、行政管理学等应用科学，以及其他社会科学（如教育学、伦理学）之间，既有密切的联系，又有明显的区别。

1. 礼仪学与公共关系学的关系显而易见。公共关系学是运用新闻学、传播学、社会学、经济学、心理学等现代科学知识，总结现代经营管理和行政管理的经验和方法而形成的一门新兴管理科学。人际关系是公共关系学的内容之一，而礼仪学正是为处理人际关系服务的。我们不能设想，一个从事公关工作的人员，因为不很懂得应用礼仪的科学，会在实际工作中造成多么艰难的被动局面。

2. 秘书学是秘书工作者的必修课目。从事秘书工作的人员必须学会同人，同现代办公机器和文字打交道。而在其中，同各界人士的直接交往显然是最重要的一项。所以，秘书工作者必须具备扎实的社交礼仪知识，会议礼仪知识。尤其是其中的交谈、会

见、宴宾、陪同、婚丧、涉外、旅游等具体项目所涉及的内容，更应成为秘书学课程的重要组成部分。

3. 随着时代、社会的发展，在当今的中国，领导工作、行政管理工作越来越讲究其科学性与艺术性了。一个善于做领导工作和管理工作的人，不仅要有较高的马克思主义哲学、政治经济学水平，要有较强的管理能力和业务工作能力，而且必须掌握相当的礼仪学知识，工作起来才能左右逢源、得心应手。据此而论，会议礼仪、商业礼仪、办公室礼仪和一般的社交礼仪都必须结合到领导科学和行政管理学之中去，才能使新时期的领导者们更加开明、大度、有修养、联系群众，更好地为人民服务，为社会主义现代化建设般务。

4. 文书学、档案学、秘书学是三个姐妹学科。它们密切地联系在一起。文书学研究文书和文书工作，档服学研究档服和档案管理工作。文书是档案的源头，档案是文书的汇注。它们在文书立卷过程中有机结合。而通过文书处理和档案管理来为领导服务又是秘书工作的重要方面。在上述所有这些工作中，社交礼仪、办公室礼仪、会议礼仪、信访工作和汇报工作礼仪是使之顺利进行的得力工具。众所周知，一个语言报俗，行为莽妹的人，无论他的文字工作能力如何硬扎，也是不进宜安排去做文书工作或档服工作的。

5. 信息学研究信息的产生、获取、传输、存贮，加工处理、分类、识别、控制和利用的一般原理和方法，属于自然科学的范畴。乍一看来，它似乎同礼仪学的关系不大。其实，在信息获取、传输和提供利用的过程中，信息工作者是一定要同社会上形形色色的人们打交道的，他的一言一行、一举一动乃至仪容修饰都直接关系到他工作的成做或成般，信息学同样与礼仪学结下了不解之服。

阐明礼仪学同公共关系学、秘书学、领导科学、行政管理学、

文书学、档案学以及信息学之间的关系，其意义在于：

1. 可以充分了解各门学科的个性，探求各自的发展方向；
2. 避免不同学科对同一对象从同一角度去研究，避免混淆各个概念的特定内涵和外延，从而可以避免教学上的重复现象。
3. 对同一对象也可以从不同角度去研究。

礼仪学的适应范围广，研究的对象多，这是由它的应用科学（也叫实用科学）的性质决定的。一本供中等专业学校、中等职业学校作教材的小书不可能进行全面研究，我们只能根据中国公务人员的实际情况，选编一些基本的、常用的礼仪学知识，作为本书研究的对象。

第三节 礼仪学研究的任务和方法

礼仪学作为一门独立的应用科学来研究，是本世纪才开始的一个新课题。如果单从表象上看，个人的言行举止有一定的规范，亲友的探访接遇有一定的规矩，国家的友好往来有一定的规章，单位、团体之间形形色色的活动都有一定的规程，这些东西我们仿佛都知道一点，讲究这些也好像只不过是一种形式，因而甚至有人抱着“办大事不拘小节”的观点对这许多形式上的东西不屑一顾。然而，这些人却常常因小失大，在工作中时时掣肘，甚至给单位和国家造成很大的损失。表状在对时告诉我们，“礼仪之邦”的古风不可丧失，中国人应该学一点礼仪知识了。

现代礼仪学研究的任务，主要有如下几个方面：

1. 从分析表象入手，从实践到理论，真正弄懂什么叫礼仪学，弄懂礼仪学的历史渊源和现实状况，从而推究出中国礼仪学的特点和教学上的特色。

2. 建立以马克思主义观点为指导的礼仪学体系，接乱反正，

重光“礼仪之邦”的风采，让全国人民都懂礼仪、讲礼仪。

3. 对在校学生加强礼仪知识的教育，对在职干部和工作人员加强礼仪知识的培训，逐步地从上到下，从干部到群众，培养一种讲究礼仪的良好风气。

4. 加强调查研究，对各地的风俗民情作广泛的采收、归纳、整理、提炼工作，让礼仪的内容和风格朝着良好、健康、统一的方向发展。

5. 积极出版各种不同层次的礼仪学教材，为教学工作打下坚实的物质基础。

任何一种科学知识的研究都有其独特的方法，礼仪学的研究也不例外。礼仪学涉及的范围广，内容丰富，这一特点决定了它研究上的难度。要真正搞好礼仪学的研究工作，我们必须做到如下几点：

1. 真正贯彻古为今用的原则，做好传统礼仪的整理工作，剔除其封建的糟粕，吸取其民主的精华，并在此基础上推陈出新，建立一套符合社会主义现代化需要的礼仪学理论。中国古代流传下来的一些礼仪制度，如传统的节俗与节庆制度，婚丧喜庆的典礼，待人接物的基本原则和方式，其中虽然夹杂着不少封建迷信的成分，但它们的基本形式已经在几千年的流传演变中得到了大多数人的承认。我们应当用科学的态度和科学的方法对这些东西加以甄别，尽可能改造得符合现代社会的需要，达到为我所用的目的。

2. 批判地借鉴国外的礼仪学理论和礼仪学知识，将其中符合我国国情和民族传统的内容加以改造，扩充礼仪学研究的领域，丰富礼仪学的内容，为加强国际文化交流服务。在现在世界上，日本、美国、西德等资本主义国家，尽管他们的社会制度不同，民情风俗也同我们迥然有别，然而，他们在经营管理，待人接物和调解、处理内部矛盾纠纷的方式方法上都各有一整套特殊的礼仪规则。从某种意义上说，他们的热情、冷静、谦恭、诙谐幽默等

方式方法上的特点是可以“洋为中用”的。只要不受他们资本主义经营理论和经营方式的影响。我们便不妨在礼仪学的研究工作上也搞点“拿来主义”。

3. 要成立一个研究系统。这个系统既要从上到下有纲有目，又要有密切的横向联系。我们要以这个系统为中心，组织有关人员对国内各民族、各地区的民情风俗作全面系统的调查了解，获得完整丰富的第一手材料，然后以“求大同，存小异”，符合现实斗争需要为原则，进行艰难而扎实的加工整理，使全国各地在礼仪学的理论和一般规则上大致统一起来。两千多年前的秦始皇尚且能规定“车同轨，书同文”，统一全中国的文字，货币，度、量、衡的标准。我们今天有优越的社会主义制度作保障，使礼仪风范系统化、民族化，应该是完全有可能办到的。

研究礼仪学，提高整个中华民族的精神素质，把被“四人帮”弄得颠三倒四的东西重新整理起来，是我们每一个中国人，特别是有一定文化素养的中国人的共同任务。要完成这个任务，除了上面提的三条具体方法以外，关键的问题是要我们每一个人真正从思想上端正态度，克服“小节无害”的观点，认真严肃地对待礼仪学的整理，学习，研究工作。如果这样，我们的精神面貌必将大为改观。

复习思考题

1. 什么是礼仪，什么是礼仪学？
2. 古代礼仪与现代礼仪的根本区别在哪里？举例说明。
3. 礼仪学的研究对象有哪些？其中哪些是重点对象？
4. 谈谈礼仪学与公共关系学，秘书学之间的关系，阐明学习礼仪学的重要性。
5. 研究礼仪学的方法主要有哪些？你认为哪些最重要？

第二章 我国历代礼仪管窥

世间没有无源之水，无本之木，任何事物都有它自身的承传关系。我们今天的礼仪，是从古代的礼仪发展源来的。遵循继承与发展这一历史唯物主义的普遍规律，借鉴历代礼仪知识，探究其渊源，有助于我们理解、掌握、发展现代礼仪，重光“礼仪之邦”的风采。

第一节 原始社会的礼仪

礼仪究竟产生于什么时候？原始社会有没有礼仪现象存在？这个问题是有争议的。

《吕氏春秋·恃君览》云：“昔太古尝无君矣，其民聚生群处，知母不知父，无亲戚、兄弟、夫妻、男女之别，无上下长幼之道，无进退揖让之礼。”于是有人据此论断：原始社会没有礼仪。如果单就太古时代人与人之间的关系来说，这种论断无疑是对的，在别无其他确凿史料的情况下，我们姑且承认《吕氏春秋》的说法是事实。然而，我们说礼仪与人类的出现同步，并非仅指人与人之间的礼仪，它还包循了人与自然，人与神之间的礼仪。我们在下而将要提到，礼仪在其原始时期是以祭祀的形式出现的。原始社会的祭祀，则无疑应当起源于原始人类对自然，对神的恐怖。我们还是源《吕氏春秋·恃君览》里的说法来分析：“昔太古无君矣，