

高职高专“十二五”规划教材

现代社交礼仪

陈剑光 俞石宽 主编
陈扬明 主审



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材

陈剑光 俞石宽 主编

黄芸 陈军向 欧光江 副主编

陈扬明 主审

现代社交礼仪

陈剑光 俞石宽 主编

黄芸 陈军向 欧光江 副主编

陈扬明 主审

主编：陈剑光、俞石宽

副主编：黄芸、陈军向、欧光江

主审：陈扬明

责任编辑：陈军向

封面设计：陈军向

版式设计：陈军向

印刷：陈军向

发行：陈军向



化学工业出版社

北京·中国图书大厦

本书主要包括礼仪概述、个人礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、公共场所礼仪、社交礼仪、公务礼仪(上)——办公礼仪、公务礼仪(下)——商务礼仪、求职礼仪、涉外礼仪、中外主要习俗等内容。每章前都有学习目标、先导案例,每章后都配有本章小结和知识结构图、案例分析、思考与练习等内容,内容丰富、文字通俗易懂。供学生结合理论学习进行自我检测、分析、思考及借鉴,重点培养学生社交礼仪修养、技巧等方面的能力。

本书既可作为中、高等院校社交礼仪课程专用教材,也可作为其他不同学历层次、社会机构、企业培训用书,还可作为自学参考书。

社交礼仪

主编 陈剑光 俞石宽

副主编 王光旭 向军超 李新

审主 刘丽华

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪/陈剑光,俞石宽主编. —北京:化学工业出版社,2011.3
高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978-7-122-10518-9

I. 现… II. ①陈…②俞… III. 人际交往-礼仪-高等学校:技术学院-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第020418号

责任编辑:王昕讲
责任校对:陶燕华

文字编辑:李锦侠
装帧设计:刘丽华

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印刷:北京市振南印刷有限责任公司

装订:三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张11 字数257千字 2011年3月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 21.00 元

版权所有 违者必究

序

人类第一个历史活动——生产活动，包括物质的生产和人本身的生产。在这两种生产中，人表现为双重关系——人同自然界的关系和人与人的关系。在这两重关系中，出现了两种主要交往——物质的交往和精神的交往。人类在这两种交往中，逐渐形成了交往礼仪。随着生产力的发展和历史的前进，交往礼仪不断完善，不断发展，不断升华，既有优良的传承，又富有时代的特征。由陈剑光先生等编撰的《现代社交礼仪》问世，正是适应了现代人“地球村”交往礼仪的需要。这是很值得高兴的一件事。

《现代社交礼仪》这本教材有以下几个主要特点。

1. 综合性全面性突出

该教材内容丰富，全面系统，吸收了学术界研究的新成果，综合阐述了个人礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、公共场所礼仪、社交礼仪、办公礼仪、商务礼仪、求职礼仪、涉外礼仪、中外主要习俗等，涵盖了社会交往礼仪的方方面面，适应人群多，涉及范围广，综合性强，全面性突出，似乎可以说该书是现代社交礼仪之大观、社会交往礼仪之大全。

2. 针对性实用性明显

该教材特点明显，针对性适用性强。全书遵循教学规律，章节清晰，结构严谨，理论与案例结合，授课与实训结合，语言通俗明白，适应于教学，也便于自学。

3. 体例的独特性

从《现代社交礼仪》的参考文献中不难看出，该书的编撰者潜心研究了大量的文献资料，吸收了有关社交礼仪研究的新成果，采用了独特的编写体例：每章前都有学习目标、先导案例。通过案例导入培养学生对相关礼仪理论知识的兴趣，提高学习效率；每章后都配有本章小结和知识结构图、案例分析、思考与练习、实训题，强化知识的条理性、实用性和可操作性，巩固学习效果。

可以预期，该书的出版，将会受到广大师生、礼仪工作者、重视社交礼仪人士的欢迎。是为序。

陈扬明

2010年12月26日于厦门大学敬贤寓所

陈扬明，厦门大学新闻传播学院教授。1965年毕业于中国人民大学新闻系（五年制），毕业后一直在厦门大学任教。

- 中国第一个新闻传播系——厦门大学新闻传播系创始人之一（具体负责者）
- 中国第一个广告学专业倡议与创建者
- 获厦门大学《新专业创建与新学科教学优秀成果奖》（1988年）
- 获全国首届新闻教育“韬奋园丁奖”（福建省唯一获奖者）（1996年）
- 获中国新闻教育贡献人物称号（2010年）

前 言

礼仪是人类文化的结晶，社会文明的标志。礼仪宛如文明的种子，在世界各地生根发芽，绽放出美丽的花朵，散发出沁人心脾的芳香，结出丰硕的果实，使人们的心灵得到净化和升华，让世界纷争变得安宁与祥和。社交礼仪是人们进行交往的行为规范与准则，被誉为步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。

我国是历史悠久的文明古国，美名远扬的礼仪之邦，讲“礼”重“仪”是中华民族的优良传统。继承和发扬优秀的礼仪文化，学习和实践社会礼仪，有助于提高人的素养；树立社会主义荣辱观，有利于构建和谐社会。本书主要包括礼仪概述、个人礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、公共场所礼仪、社交礼仪、公务礼仪（上）——办公礼仪、公务礼仪（下）——商务礼仪、求职礼仪、涉外礼仪、中外主要习俗等内容。本书搜集了很多礼仪案例，以便在课堂上组织学生讨论，引导学生用礼仪的概念与理论观察、分析、思考身边发生的礼仪问题，学以致用。

本书收集了很多典型的案例，对于实际工作具有很好的指导作用，目标明确，可操作性强。本书理论联系实际，结构完整实用，可作为中、高等院校社交礼仪课程专用教材，也可作为其他不同学历层次、社会机构、企业培训用书，还可作为自学参考书。

本书由陈剑光、俞石宽主编，黄芸、陈军向、欧光江副主编，陈余君、王源章、王保瑞、夏志高、易发利、邹庆华、李军科参编。全书由厦门大学陈扬明教授主审。同时还得到厦门大学谭争、马群英等博士的关心和支持，在此一并致谢。

本书在编写过程中参阅、借鉴和吸纳了国内外礼仪学者的权威著作与最新研究成果，在此向各位专家及作者们表示衷心的感谢！由于编者水平有限，本书难免存在不够完善和疏漏之处，敬请各位专家、学者和读者批评指正。

陈剑光

2011年1月于厦门

目

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的含义	1
第二节 礼仪的起源和发展	2
一、中国礼仪的起源和发展	2
二、西方礼仪的产生和发展	4
第三节 礼仪的特征和原则	4
一、礼仪的特征	4
二、礼仪的原则	6
第四节 礼仪的类型与作用	7
一、礼仪的类型	7
二、礼仪的作用	7
本章小结	8
案例分析	9
思考与练习	9
第二章 个人礼仪	11
第一节 仪容礼仪	11
一、仪容礼仪的中心——头发	11
二、仪容礼仪的重点——美容化妆	12
第二节 服饰礼仪	15
一、服饰礼仪的原则	16
二、着装规范	17
三、服饰色彩的选择规范	19
四、服装的饰物佩戴	20
第三节 仪态礼仪	21
一、表情礼仪	22
二、举止礼仪	24
三、谈吐礼仪	26
本章小结	34
案例分析	35
思考与练习	35
第三章 家庭礼仪	36
第一节 家庭成员礼仪	36
一、家庭礼仪的概念	36
二、家庭成员称谓礼仪	36
三、孝敬父母礼仪	37
四、卫生礼仪	37
第二节 就餐礼仪	37
一、餐前准备	37

录

二、用餐礼仪	38
三、餐后礼仪	38
第三节 待客礼仪	38
一、迎接宾客的礼仪	38
二、接待宾客的礼仪	38
三、送客的礼仪	39
第四节 拜访礼仪	39
一、拜访前的准备	39
二、做客中的礼仪	39
三、告辞的礼仪	40
本章小结	40
案例分析	40
思考与练习	41
第四章 学校礼仪	42
第一节 学校礼仪	42
一、学校仪式礼仪	42
二、校园通信礼仪	44
第二节 学生礼仪	47
一、课堂礼仪	47
二、集会礼仪	48
三、集体宿舍礼仪	48
四、图书馆礼仪	49
五、对教师和同学的礼仪	49
第三节 教师礼仪	50
一、教师形象礼仪	50
二、教师言谈礼仪	52
三、教师教学礼仪	53
四、教师交往礼仪	59
本章小结	60
案例分析	61
思考与练习	61
第五章 公共场所礼仪	63
第一节 公共场所礼仪(上)——日常	
礼仪	63
一、购物礼仪	63
二、进餐礼仪	64
三、住宿礼仪	65
第二节 公共场所礼仪(中)——文体	

礼仪	65	一、办公室礼仪的基本行为要求	95
一、影剧院礼仪	66	二、服饰整洁大方	96
二、图书馆礼仪	66	三、保持良好的工作态度	96
三、博物馆礼仪	67	第二节 会议(集会)礼仪	96
四、体育场礼仪	67	一、与会者会议礼仪	97
五、健身房礼仪	68	二、会议主持人礼仪	97
六、游泳池礼仪	68	三、会议发言人礼仪	97
七、公园里礼仪	68	第三节 上下级之间的礼仪	97
八、洗手间礼仪	69	第四节 同事之间的礼仪	98
九、医院礼仪	69	一、尊重同事,尊重隐私	98
第三节 公共场所礼仪(下)——交通		二、物质上的往来应一清二楚	98
礼仪	70	三、对同事的困难表示关心	98
一、乘公共汽车礼仪	70	四、适当赞美,不搬弄是非	98
二、乘轿车礼仪	70	五、对自己的失误或同事间的误会,	
三、乘火车礼仪	71	应主动道歉说明	99
四、乘客轮礼仪	71	第五节 接待礼仪	99
五、乘飞机礼仪	71	一、仪容	99
本章小结	72	二、仪表	99
案例分析	73	三、仪态	99
思考与练习	73	四、见面礼节	100
第六章 社交礼仪	75	五、引见介绍	100
第一节 见面介绍	75	六、递接名片	100
一、建立良好的第一印象	75	七、次序礼仪	101
二、见面礼仪	76	八、奉茶礼节	101
三、介绍与称呼礼仪	79	九、礼貌送客	101
第二节 交谈交往	82	本章小结	102
一、寒暄	82	案例分析	102
二、交谈	84	思考与练习	103
三、交往	88	第八章 公务礼仪(下)——商务	
第三节 社交禁忌	90	礼仪	104
一、忌开玩笑过度	90	第一节 商务谈判礼仪	104
二、忌随便发怒	91	一、礼仪在商务谈判中的作用	104
三、忌恶语伤人	92	二、谈判准备阶段的礼仪	105
四、忌飞短流长	92	三、谈判开局阶段的礼仪	108
五、忌言而无信	93	四、谈判明示阶段的礼仪	108
六、忌衣冠不整	93	五、谈判较量阶段的礼仪	109
七、忌忘恩负义	93	六、谈判妥协和协议阶段的礼仪	110
八、忌不尊重女性	93	第二节 签字仪式礼仪	111
本章小结	93	一、签字仪式准备工作	111
案例分析	94	二、签字礼仪	111
思考与练习	94	第三节 庆典及专题活动礼仪	112
第七章 公务礼仪(上)——办公		一、开业典礼	112
礼仪	95	二、剪彩仪式	112
第一节 办公室礼仪	95	三、新闻发布会	114

四、展览会	116	一、晚会的含义	138
五、股东年会	117	二、涉外晚会的筹备礼仪	138
本章小结	117	三、涉外晚会的出席礼仪	138
案例分析	118	第七节 国际礼宾礼仪与国旗的悬挂	139
思考与练习	119	一、礼仪次序的内涵和排列依据	139
第九章 求职礼仪	120	二、礼宾次序的排列要求	140
第一节 求职前的准备	120	三、影响礼宾次序排列的其他因素	140
一、知己知彼,有的放矢	120	四、礼宾次序排列中其他应注意的	141
二、应聘资料的准备	121	问题	141
第二节 面试礼仪与技巧	123	五、国旗的悬挂	141
一、面试仪表礼仪	123	本章小结	142
二、面试礼仪举止	124	案例分析	143
三、面试谈话礼仪	125	思考与练习	144
四、面试应答技巧	125	第十一章 中外主要习俗	145
本章小结	126	第一节 中国传统习俗	145
案例分析	127	一、传统节日	145
思考与练习	127	二、寿诞庆贺	149
第十章 涉外礼仪	129	第二节 外国传统习俗	150
第一节 涉外礼仪的基本要求	129	一、亚洲部分地区传统习俗	150
一、涉外礼仪的概念	129	二、欧美部分国家传统习俗	152
二、涉外礼仪的特点	130	第三节 外国主要节日	155
三、涉外礼仪的原则	130	一、圣诞节	155
第二节 迎送礼仪	132	二、复活节	155
一、涉外迎送准备的礼仪	132	三、开斋节	156
二、迎送程序的礼仪	132	四、情人节	156
三、迎送期间的礼仪	133	五、狂欢节	156
第三节 会见与会谈	133	六、万圣节、万灵节和扫墓日	157
一、会见和会谈的含义	133	七、愚人节	157
二、会见和会谈中的几项具体要求	133	八、感恩节	157
第四节 约请与应邀	134	九、国庆日和独立日	158
一、约请	134	第四节 中外主要禁忌	158
二、应邀	135	一、中国民俗禁忌	158
第五节 宴会礼仪	135	二、外国主要禁忌	159
一、涉外宴请的含义和形式	135	本章小结	162
二、宴请前的准备	135	案例分析	162
三、宴请时的礼仪	135	思考与练习	163
四、赴宴的礼仪	137	参考文献	164
第六节 晚会礼仪	138		

第一章 礼仪概述

【学习目标】

通过本章的学习，了解礼仪的起源与发展；掌握礼仪的含义，礼仪的特征和原则，礼仪的类型与作用。

【先导案例】

周恩来是新中国第一任总理兼外交部长，他杰出的外交礼仪修养为全世界所倾倒。一次，周总理去某地视察工作，飞机着陆后，总理同机组人员一一握手，表示感谢。这时机械师正蹲在地上工作，周总理和其他同志握手后就站在机械师身后耐心地等他，并示意别人不要惊动他。机械师工作结束后转过身来，才发现总理在身后，不禁大吃一惊，忙说：“对不起，总理，我不知道您在等我。”

周总理笑着说：“我没有影响你的工作吧？”

“没有，没有。”机械师急忙说。周总理这种尊重别人、讲礼貌的好品质和好作风深深地感动了机械师和其他在场的所有人。

周总理享有很高的国际声誉。凡是与他接触过的人，无不被他的人格、智慧和风度所折服。1976年1月8日，周总理逝世时，设在美国纽约的联合国总部降了半旗。自1945年联合国成立以来，世界上有许多国家的元首先后去世，联合国从未为这些元首降过半旗。

(资料来源：李洪勇，李聪聪. 礼仪全攻略. 北京：清华大学出版社，2010.)

礼仪是人类文化的结晶，社会文明的标志。礼仪宛如文明的种子，在世界各地生根发芽，绽放出美丽的花朵，散发出沁人心脾的芳香，结出丰硕的果实，使人们的心灵得到净化和升华，让世界纷争变得安宁与祥和。社交礼仪是人们进行交往的行为规范与准则，被誉为步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。

第一节 礼仪的含义

礼仪是由“礼”和“仪”两部分组成的。按《说文》的解释，“礼”即“履也。所以事神致富也。从示从‘豊’。示是神，豊是豆器上放的祭品。豆是‘礼器’。所以礼本来反映的事物是祭祀敬神，以求神灵降福。由此又引申出表敬意的意思。按《辞源》解释，“仪”有两层意思：容止仪表，如《诗经·大雅》所言：另仪另色，小心翼翼。”二是指法度，标准。正如《国语·周》中所说的：“度之于轨仪。”《淮南子修务》中说：“设仪立度，可以不法则。”

据我国先秦古籍《山海经》的记载：“其首曰招摇之山，……有木焉，其状如毂，而黑理，其华四照，其名曰迷毂，佩之不迷。”佩迷毂可以使人不迷，所以有佩迷毂的服饰礼仪。服之有佩，是新石器时期出现的，佩物多为玉、骨等物，佩物多呈动物形状，如玉鸟、玉

鱼、玉蝉等，带有浓重的修饰性质。礼仪后来演绎为一种手段和制度，并且有专门的行政部门，如礼部等。《礼记》认为：“道德仁义，非礼不成；教训正俗，非礼不备；公争辨识，非礼不决；君臣上下，父子兄弟，非礼不定；宦学事师，非礼不亲；班朝治军，莅官行法，非礼威严不行；祷祠祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄。”这深入浅出地说明了“礼”与道德修养、导民治国、社会交往的关系及其重要作用。

朱熹在对孔子“齐之以礼”加注时就认为：“礼，胃制度品节也。”显然，朱熹是把礼作为一种制度。

周公集礼之大成，提出一系列的礼制，即所谓的“礼仪三百”、“威仪三千”。后又从周礼发展为“三纲五常”、“三从四德”等一系列礼仪教条。

简单地说，礼仪是人类文明的产物，是人们进行社会交往的行为规范与准则，它是一种道德的外在表现，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的行为规范。是人与人的接触和交往中言举动作谦虚恭敬的表现。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。如尊老爱幼、热情待客、文雅、谦恭、坦诚友善等。

礼节是表示礼貌时的方式或节度，是人们在交际活动中待人接物的形式，如拜会、回访、挥手致意等。

仪表是指人的外表，如容貌、服饰、表情、姿态、举止等。

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序的活动，如开幕典礼、签字仪式、剪彩仪式、迎送仪式等。

第二节 礼仪的起源和发展

一、中国礼仪的起源和发展

礼仪经历了从无到有，由低级到高级，从零散到完备，不断演变、不断变革的漫长的历史时期。不同时期的礼仪，有着各自显著的特征。中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。在五千年的历史演变过程中，不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且内化为中华民族的自觉礼仪意识。礼仪在形成中华民族良好的人际关系、民族特色和生活习惯方面，在稳定社会秩序、推动社会进步等方面发挥了极其重要的作用。

（一）中国礼仪的起源

根据人类学、历史学的研究，人类礼仪的产生主要起源于原始的宗教祭祀。一方面，因为在原始社会，生产力水平极其低下，人类处于原始蒙昧的状态，对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸等自然现象无法解释，从而对自然界产生神秘感和敬畏感，形成了对自然界的崇拜，并按照人们的想象塑造出各种神灵作为崇拜的偶像。同时由于原始人对梦幻现象无法解释，产生了对民族祖先的崇拜。在原始社会，人们对自然和祖先的崇拜，主要以祭祀的方法表现出来。在祭祀的过程中，人类表达出对神和祖先的信仰、崇拜，原始的“礼仪”由此产生。另一方面，礼仪还源于协调人类相互关系的需要。人类为了生存和发展，人类的内部关系，如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是必须解决好的问题。在群体生活中，男女有别、老少各异、扶老携幼既是一种人伦秩序，又是一种保证和规范，这是礼仪产生的最原始的动力。在此基础上，礼仪扩大到了人际关系的其他方面。

我们从大量的礼仪现象认识到,大多数礼仪形式的产生是约定俗成的,都有一个从无到有的过程,并被大家一致遵守和沿用着,而不是哪一个人创造的。比如握手礼,传说是远古人类为防身和狩猎随身带着木棒、石块,路上遇到陌生人,为表示无恶意,就放下手中的武器,伸开双手让对方看,甚至让对方抚摸,以表示亲善。这种方式简单易行,易于理解,逐渐被人们认同,并不断演变,形成握手礼。

(二) 中国礼仪的发展

1. 原始社会的礼仪

原始社会,人类还处于愚昧状态,生产力水平低下,人际关系简单,礼仪仪式也非常简朴。原始社会礼仪的主要形式有对大自然的崇拜、图腾崇拜、祭天敬神和表现欢乐庆典、悲痛哀悼的种种形式。原始社会礼仪的地位十分重要,尤其是主持各项礼仪仪式的人有着显著的地位,原始社会虽没有阶级,但有等级,如老幼、首领与成员等,他们之间的交往要有序地进行,必须有一个明确的等级制度,这个时期的礼仪,反映了民主、平等、有等级的观念。通过原始礼仪活动,教育社会成员按当时的社会秩序和规范进行生产和生活,起到了相当于法律的作用。

2. 奴隶社会的礼仪

随着生产力的发展,原始社会逐步解体,人类进入奴隶社会,礼仪带上了明显的阶级色彩。奴隶社会的君主成为了礼仪的核心,由原先祭祀的天地祖先的形式跨入全面制约人的领域。奴隶和奴隶主没有平等可言,妇女的地位更为低下,得不到起码的尊重。这个时期,我国第一次形成了比较完整的国家礼仪制度,提出了许多重要的礼仪概念和礼仪规范,确定了我国敬古重礼的文化传统,出现了孔子、孟子、荀子等一大批礼学家。春秋战国时期形成的《三礼》等珍贵的典籍和文献,是我国礼仪文化的经典之作,是世界文化宝库中的璀璨明珠。

3. 封建社会的礼仪

人类社会进入封建社会后,顺应封建社会政治统治的需要,封建社会的礼仪在奴隶社会的基础上又有进一步的深化。奴隶社会的不平等关系被发展为尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妇的礼仪关系。西汉儒家提出了《天人感应》的理论,即皇权是神给的,所以“天不变,道也不变”。这“道”指的就是著名的“三纲五常”。“三纲”指的是君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲。“五常”即仁、义、礼、智、信。进一步把神权、君权、父权、夫权结合在一起,形成了一个礼仪规范。到了宋代,封建礼仪又有了进一步的发展,产生了封建理学理论,提出了“三从四德”。“三从”即:女子在家从父,出嫁从夫,夫死从子。“四德”即妇德——思想要符合封建社会的伦理道德;妇言——说话要处处小心;妇容——要打扮得整齐美观;妇功——侍奉公婆、丈夫,殷勤持家。在这个礼仪体系下,不平等关系更加鲜明,妇女的地位进一步下降,妇女成为被封建礼教压迫、禁锢最大的牺牲者。封建礼教集政治、法律、道德于一身,是统治阶级最重要的统治工具。但是它也为调整封建社会人们的相互关系,为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准,在历史上发挥了一定的积极作用。

4. 半封建、半殖民地社会的礼仪

伴随着西方侵略者的侵入,西方的政治、经济、文化、思想以及资本主义的道德和礼仪一同进入中国。在礼仪制度和规范上,一方面,中国封建礼教制度面临着“礼崩乐坏”的局面;另一方面,由于中华文化的博大精深,资本主义的礼仪规范只能部分地为中国国民所接

受。所以在这个时期，中国传统礼仪和资本主义礼仪相互撞击，在一定范围和一定层次上，形成了中西合璧的礼仪大杂烩。资本主义礼仪规范的传入方式虽不光彩，但是其规范中体现了自由、民主、尊重、和谐等思想，所以受到了中国进步阶层的欢迎，并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面，为中国传统礼仪注入了新的生机，客观上促进了世界各国礼仪道德文化之间的交流和相互间的取长补短。

5. 现代礼仪的发展时期

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的完善和发展。

二、西方礼仪的产生和发展

资本主义社会取代封建社会，是人类社会的一大进步。资本主义社会比起奴隶社会和封建社会的制度有着很大的优越性。资本主义的礼仪也是如此。特别是西方发达资本主义国家在礼仪建设上的贡献是巨大的，对近代社会的影响是广泛而深远的。这个时期的社会礼仪从根本上改变了以往社会人与人之间附属关系的桎梏。社会礼仪从内涵到形式，大到自由、平等、博爱，小至衣着服饰和进餐程式都变得人性化了。西方资本主义礼仪很快在全世界广泛传播，成为近代社会礼仪形式的主流。

西方礼仪是同西方文明一起产生、协调发展的。英语的“礼仪”一词就是从法语“Etiquette”演变而来的。其原意是法庭上用的通行证，它的上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来，其他各种公共场合也都制定了相应的行为规则，这些规则由简而繁，构成了一个系统，逐渐得到大家的认可，成为社会交往的通行证。西方礼仪的发展深受西方各国文化的影响。尤其是在西方资产阶级登上历史舞台后，生产力得到了巨大发展，上层建筑发生了巨大变革，这一时期的礼仪也有了巨大发展，作为少数贵族专利的封建礼俗逐渐被社会文明规范取代。今天的礼仪是以封建社会时期的宫廷式礼仪为基础，经过英国宫廷的修正改造，由务实的美国社会将其合理化、生活化后，发展成为今天的世界公认的礼仪行为的范本。

第三节 礼仪的特征和原则

一、礼仪的特征

了解礼仪的一些主要特征，有助于深化对礼仪的认识。礼仪的特征主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、发展性五个方面。

第一，规范性。礼仪指的就是人们在各种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。因此，任何人要想在交际场合中表现得合乎礼仪，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，而不遵守不适应自己的部分，都难以为交往对象所接受，所理解。

清代学者李子潜在他编写的“三字经”《弟子规》中，要求他的学生从早到晚在饮食起居，言谈举止，接人待物方面必须按照礼仪程序去做。“晨必盥，兼漱口。便溺回，辄净手。冠必正，纽必结。袜与履，俱紧数。量冠服，有空位，勿乱顿，致污秽。衣贵洁，不贵华，不循兮，下称家。……步从容，立端正，缓揭帘，勿有声。……凡出言，信为先，许与妄，奚可焉。刻薄语，秽污词，市井气，切戒之……。”这古训对当代大学生提高自身礼仪修养仍有指导意义。

例如，周恩来总理在外交活动中，十分注重礼节。他病重期间，重要的外事活动都坚持参加。后来病得连脚板也肿起来，他原来的皮鞋、布鞋都不能穿，只能穿着拖鞋走路。参加外事活动时，工作人员关心总理，让他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的。周总理不同意，他慈祥又严肃地说：“不行，要讲礼仪嘛！”于是，他让工作人员为他特制了一双鞋。

第二，限定性。礼仪，适用于普通情况之下的一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，当所处场合不同，所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会因此而各有不同，有时甚至还会差异很大。对这一点，是不容忽略的。

第三，可操作性。礼仪不是纸上谈兵、空洞无物，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又有在具体的细节上有其切实可行、行之有效的方法。仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”，“行之有礼”，不尚空谈。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可，而且反过来，又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

第四，传承性。任何国家的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继承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。礼仪作为一种人类的文明积累和一种文化现象，在人类交往中逐渐确定下来，并流传下去，逐渐形成自己的民族特色。特别是诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪，一代接一代流传至今，发扬光大。

第五，发展性。从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的，绝不可能凭空杜撰，一蹴而就，完全脱离特定的历史背景。另一方面，社会的发展，历史的进步，又要求礼仪有所变化，有所进步，推陈出新，与时俱进，以适应新形势下新的要求。例如从封建时代的“三从四德”到社会主义时代的男女平等，礼仪随着社会的进步而更新，以符合时代的要求。与此同时，随着世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，他们的礼仪也随之不断地相互影响，相互渗透，相互取长补短，不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点，就不会把它看作一成

不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它。也不会对礼仪搞“教条主义”，使之一成不变，脱离生活，脱离时代。

二、礼仪的原则

礼仪的原则，是人们在处理互相交往时的出发点和应遵从的指导思想。它是保证礼仪的正确施行和遵从礼仪应有的基本条件。

(一) 相互尊重原则

礼仪的本质是“尊敬”。《礼记·典礼》开宗明义第一句就是“毋不敬”，点出了礼仪的核心。相互尊敬是指与人交往中既要自尊又要尊敬他人，以尊敬他人为主。尊敬可以体现在利益、权利、责任、人格、观念、情感、意向等方面。美国的营销员肯·狄克以前向被调查者寄出问卷，回收率只有8%，后来经人指点达到50%，而且问卷内容长达2~3页。为什么在效果上出现这么大的差异呢？是因为他在每份问卷调查表的开头都写上这么一句话：“能否请您帮我一个忙？”因此，对别人的尊重关键是真诚，且要学会用商量的口吻和别人交谈，要学会给别人留有余地。敬人之心常有，不要伤害别人的自尊，更不能去侮辱别人。美国南北战争时，经过血战后北军大胜，生擒南军李将军。北军首领格兰特却说：“李将军是一位值得我们敬佩的人物。这次胜负是由极凑巧的环境因素决定的：当时敌军所在的地方，几乎是天天遇着阴雨天气，害得他们不得不陷入泥泞中作战。反之，我们军队所到的地方，几乎无一天晴气爽，行军方便。有许多地方往往是在我军离开后一两天便下起雨来，这不是幸运是什么？”这种真诚客观公正的态度用在曾经是自己敌人的身上，更加显得是格兰特将军的尊严和威望。

(二) 平等适度的原则

平等原则就是对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不能因为在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，而区别对待，给予不同待遇。适度的原则是交往中把握分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪。楚国文学家宋玉在《登徒子好色赋》中描写的美女身材时讲到，“增之一分则太长，减之一分则太短”；描写肤色时说，“著粉则太白，施朱则太赤。”如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚，要自尊不要自负，要坦诚但不能粗鲁，要信人但不要轻信，要活泼但不能轻浮。

(三) 自信自律的原则

自信是社交场合的一份很可贵的心理素质，一个有充分信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇强者不自惭，遇到磨难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手。有一个例子可以说明自信的重要性：有一个大学生刚到企业推销产品时，由于没有了解市场的情况，每天看到的是自己企业产品的介绍，看得多了他果然认为自己推销的产品是最好的，结果一年下来成了这个城市销售量最多的推销员。当他成为一名专职的推销员时，他了解同类企业同类品牌的情况后，发现自己推销的产品并不是最好的，但为了工作、薪水、奖励，他同样这样做。但一年下来，销售业绩却直线下降。因为他已经失去了那份淳朴的能够打动消费者的自信心。所以自信是一份很可贵的心理素质。唯有对自己充满信心，才能如鱼得水，得心应手。自信但不能自负，自以为了不起、一贯自信的人，往往就会走向自负的极端，凡事自以为是，不尊重他人，甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根性呢？自律原则正是正确处理好自信与自负的又一原则。在社会交往过程中，在心

中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严于律己，实现自我教育、自我管理、自我反省、自我控制、自我约束，摆正自信的天平，既不必前怕狼后怕虎地缺少信心，又不能凡事自以为是而自负高傲。

（四）信用宽容的原则

孔子说：民无信不立，与朋友交，言而有信。在社交场合，尤其要讲究，一是要守时，与人约定时间的约会，会见、会谈、会议等，绝不应拖延迟到；二是要守约，即与人签订的协议、约定和口头答应的事，要说到做到，即所谓：言必信，行必果。所以在社交场合，如没有十分的把握，就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会永远失信于人。宽容，要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。宽容是一种较高的境界：要做到心胸坦荡、豁达大度，能为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人得失。在商务活动中，处于各自的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容原则，凡事想开一点，眼光看远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

第四节 礼仪的类型与作用

一、礼仪的类型

中国是礼仪之邦，礼仪的历史源远流长。根据文献记载，“自伏羲以来，五礼咸备”，根据后人的研究，中国形成比较完备的礼制是在西周的时候。当时随着社会生产力的发展，逐渐促使了“吉、凶、军、宾、嘉”五种类型的礼仪制度的产生。

对礼仪的研究，目的在于让它更好地服务于社会。对礼仪进行分类也是为了更好地研究礼仪，发展礼仪。从目前礼仪发展的状况，以及礼仪的实际需要出发，可以把现代社交礼仪分成四种类型。

① 按内外分，礼仪可分成国内礼仪和涉外礼仪两大种。

② 按性质分，礼仪可分成个人礼仪、家庭礼仪、公务礼仪、公关礼仪、外事礼仪、宗教礼仪等。

③ 按场合分，礼仪可分为家庭礼仪、学校礼仪、办公室礼仪、公共场所礼仪等。

④ 按表现形式分，礼仪可分为交谈礼仪、电话礼仪、书信礼仪、待客礼仪等。

二、礼仪的作用

1. 礼仪具有教育的作用

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 礼仪能塑造和展示个人形象

个人形象，是一个人在社会交往中留给他人的整体印象，以及由此而使他人对其所形成的评价整体和总的看法。它是一个人的形象系统，在塑造上讲究的是整体性，他追求的是部分之和大于整体的效果。一般而言，一个人的完整形象是从内在品质、个人举止、语言表达、服装修饰、表情、神情、仪表仪貌等方面塑造和展示的。礼仪使人们注重良好的个人形

象，充分展现各自的风采。

3. 礼仪具有沟通信息的作用

礼仪的每一种形式都在传递一种或多种信息。心理学家阿尔伯特·梅拉比安发明了一个这样的公式：信息总效果=7%的文字+38%的声音+55%的面部表情。热情的问候、文雅的谈吐、亲切的微笑等，都便于人与人之间的交流和沟通。

4. 礼仪能繁衍情感，化解矛盾

礼仪讲究的是真诚相待。人是有血有肉、有感觉、有感情的，只要真诚相待每个人，别人就能够体会你的真诚和诚意，被你的真诚感化，促进友谊。

“豪猪的哲学”有这么一段话：“在那个寒冷的冬天，一群豪猪挤在一起取暖，但各自身上的刺迫使它们马上分开；御寒的本能使它们又聚在一起，疼痛则使它们再次分开。这样经过多次反复，它们终于找到相隔的最佳距离——在最轻的疼痛下取得最大的温暖。”在社会的社交中，存在着许多令人厌恶的本性和很难接受的缺点，这些厌恶的本性和很难接受的缺点又使他们分开。但最终又找到了最佳距离，使得他们通过礼节共同生活在一起。

5. 礼仪能消除距离

爱德华·霍尔在《无声的语言》一书中，将日常生活中人与人之间的距离分为四类：新密距离、个人距离、社交距离和公共距离。

① 亲密距离为8~15厘米。亲密距离仅限于情感联系高度密切的人之间。比如情人之间、新人之间。如果情境迫使互不相识的人相互介入他人的亲密距离，比如在拥挤不堪的公共汽车上，那么常常会导致心理上的烦躁，争端也常常因此发生。

② 个人距离为15~50厘米。15~50厘米是朋友之间进行沟通的适当距离。而如果陌生人进入这个距离就构成了对别人的侵犯。

③ 社交距离为50~90厘米。这个距离适合正式的会谈和外交活动。

④ 公共距离为90厘米以上。这个距离不适合人际交往，只适合演讲。有研究表明，在这个距离中进行人际沟通容易造成敌对和相互攻击的气氛。

礼仪的关键在于消除距离，互相沟通，寻找成功。

6. 礼仪具有维护社会稳定的作用

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的和谐，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐稳定。

本章小结

礼仪是人类文明的产物，是人们进行社会交往的行为规范与准则，它是一种道德的外在表现，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

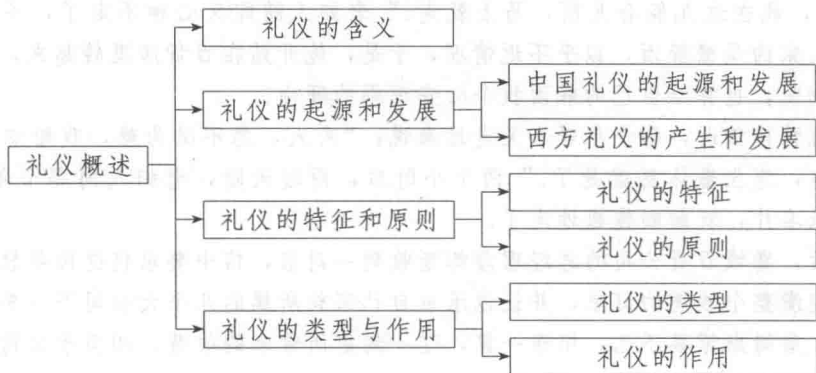
人类礼仪的产生主要起源于原始的宗教祭祀。中国礼仪的发展主要包括原始社会的礼仪，奴隶社会的礼仪，封建社会的礼仪，半封建、半殖民地社会的礼仪、现代礼仪的发展时期；西方礼仪是同西方文明一起产生、协调发展的。英语的“礼仪”一词就是从法语“Etiquette”演变而来的。

礼仪的特征主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性共五个方面。

礼仪的原则，是人们在处理互相交往时的出发点和应遵从的指导思想。包括相互尊重原则、平等适度的原则、自信自律的原则、信用宽容的原则。

礼仪具有教育、沟通信息、维护社会稳定及塑造和展示个人形象、繁衍情感、化解矛盾、消除距离等作用。

知识结构图



案例分析

礼仪与成功者同行

李宝根是从边远山区里走出来的大学生，他纯朴善良，勤奋刻苦，学习成绩优异，但是初入喧嚣的大城市，走进陌生的大学校园，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。这里的人们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，人们突然在电视上看到了李宝根，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，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象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．北京：中国物资出版社，2009．）

思考题：在你的周围，也许会有这样一些从平凡中走出来的成功人士，结合他们的成长经历，你能回答这个问题吗？



思考与练习

一、思考题

1. 礼仪的内涵是什么？礼仪有哪些特征？
2. 结合实际说明注重礼仪对一个人的自我发展与事业成功有何作用？