

Etiquette
Course
礼仪教程

高慕婵 主编



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

内容简介

本书共分10章，主要介绍礼仪的基本知识、社交礼仪、商务礼仪、服务礼仪、公共礼仪、涉外礼仪、网络礼仪、求职礼仪、面试礼仪、职场礼仪等。

本书可作为高等院校、职业院校、社会培训机构等从事礼仪培训的教学用书，也可供从事礼仪工作的从业人员参考。

内容简介

本书共分10章，主要介绍礼仪的基本知识、社交礼仪、商务礼仪、服务礼仪、公共礼仪、涉外礼仪、网络礼仪、求职礼仪、面试礼仪、职场礼仪等。

本书可作为高等院校、职业院校、社会培训机构等从事礼仪培训的教学用书，也可供从事礼仪工作的从业人员参考。

本书共分10章，主要介绍礼仪的基本知识、社交礼仪、商务礼仪、服务礼仪、公共礼仪、涉外礼仪、网络礼仪、求职礼仪、面试礼仪、职场礼仪等。

礼仪教程

高慕婵 编著

图书在版编目(CIP)数据

礼仪教程/高慕婵编著. —西安: 西安电子科技大学出版社, 2014.

ISBN 978-7-309-1300-2

I. ①礼… II. ①高… III. ①礼仪—教材

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第000000号

责任编辑 王 娟

封面设计 王 娟

出版发行 西安电子科技大学出版社

社址 西安市太白南路2号 邮编 710061

电话 029-88392611 029-88392612 029-88392613

电子邮箱 xidianpress@163.com

网 址 www.xidianpress.com

印刷 西安电子科技大学出版社印刷厂

印 张 16.5 字数 380千字

版 次 2014年1月第1版

印 次 2014年1月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-309-1300-2

定价 38.00元

西安电子科技大学出版社

XIDIANPRESS-1

印刷质量问题可退货

内 容 简 介

本书主要分为基础礼仪和实用礼仪两大部分,内容涵盖基础礼仪、职场礼仪、商务活动礼仪、公务活动礼仪和体态语礼仪等部分。

本书内容全面、道理实用、分类系统,可以作为本科院校、高职高专、中专院校各相关专业的教材使用,也适合作为社会各界的礼仪培训用书,如公务礼仪、商务礼仪、窗口礼仪和接待礼仪培训等。

图书在版编目(CIP)数据

礼仪教程/高慕婵主编. —西安:西安电子科技大学出版社, 2014.9

ISBN 978-7-5606-3509-5

I. ① 礼… II. ① 高… III. ① 礼仪—教材 IV. ① K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 203597 号

策 划 毛红兵

责任编辑 马武装

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路 2 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西华沐印刷科技有限责任公司

版 次 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16 印 张 14.5

字 数 344 千字

印 数 1~3000 册

定 价 28.00 元

ISBN 978-7-5606-3509-5/K

XDUP 3801001-1

如有印装问题可调换

前 言

礼仪是人类文化的结晶，是人际交往的行为规范和基本准则。它既是社会交际活动的态度和方法，又是待人处事和有效沟通的法宝，是个人通往世界的名片，是事业成功与生活和谐的基础。

讲究礼仪是人类文明、进步和开放的标志。个人的礼仪修养能够体现一个人对他人的认识水平及尊重程度，也是个人的学识、修养和价值的外在表现，同时它也是一个国家和民族文明程度的重要标志。讲究礼仪，在高度发达文明的社会中，已成为人们交往、交际的通行证，所以学习礼仪、把握礼仪已成为现代社会人生的必修课程。

本书以上下篇形式构成，内容共分八章。上篇主论基础礼仪，以讲述礼仪基本规范为主；下篇重在实用礼仪，分不同领域详细叙述。书中系统探讨了礼仪的内涵与本质，仔细分析了礼仪的作用与特点，详细讲述了仪表形象礼仪、语言沟通礼仪、交际礼仪等日常生活基础礼仪；办公室礼仪、求职礼仪等职场礼仪，服务礼仪、销售礼仪等商务活动礼仪；汇报礼仪、公务窗口礼仪等公务活动礼仪。特别是在体态语礼仪一章中将形体训练方法与礼仪仪态知识、个人体姿与气质风度的培养有机结合，这将使读者学有可参(照)，可能效果会更好。因此，本章也是本书相对于市场同类书籍的亮点和创新部分。

本书内容全面、道理实用、分类系统，对包含学生在内的所有行业人群的礼仪修养皆有帮助。

本书在编写过程中，参考了大量国内外的有关书籍和资料，在此对有关著作者、学术前辈表示深深的谢意。本书的出版得到了贵州新知专业图书有限责任公司和西安电子科技大学出版社的大力支持，在此也表示深深的感谢。

由于作者水平有限，时间仓促，书中难免有不妥之处，恳请广大专家和读者批评指正。

编 者

2014年6月

目 录

上篇 基础礼仪

第一章 礼仪概述	2
第一节 礼仪的内涵与本质	2
第二节 礼仪的发展历程	5
第三节 礼仪的作用与特点	9
第二章 仪表形象礼仪	13
第一节 服饰礼仪	13
第二节 仪容礼仪	23
第三节 仪态礼仪	33
第三章 语言沟通礼仪	35
第一节 语音礼仪	35
第二节 交谈礼仪	38
第三节 通联礼仪	46
第四节 演讲礼仪	52
第四章 交际礼仪	55
第一节 见面礼仪	55
第二节 宴请礼仪	68
第三节 馈赠礼仪	86
第四节 空间礼仪	92

下篇 实用礼仪

第五章 职场礼仪	98
第一节 办公室礼仪	98
第二节 接待、拜访礼仪	100
第三节 会议礼仪	106
第四节 位次排列礼仪	113
第五节 新闻发布会礼仪	123
第六节 求职礼仪	126
第六章 商务活动礼仪	138
第一节 服务礼仪	138

第二节	销售礼仪	147
第三节	商务洽谈礼仪	153
第四节	庆典礼仪	160
第七章	公务活动礼仪	169
第一节	公务人际礼仪	169
第二节	汇报礼仪	172
第三节	公务窗口礼仪	175
第四节	签约仪式礼仪	179
第八章	体态语礼仪	185
第一节	体态语与礼仪	185
第二节	基础形体训练	187
第三节	气质仪态训练	192
第四节	常用交际体态礼仪	205
第五节	营养运动与健康	215
参考文献		226

附录

附录1	常用礼仪用语	227
附录2	常用礼仪手势	228
附录3	常用礼仪步伐	229
附录4	常用礼仪坐姿	230
附录5	常用礼仪站姿	231
附录6	常用礼仪握手	232
附录7	常用礼仪鞠躬	233
附录8	常用礼仪拥抱	234
附录9	常用礼仪亲吻	235
附录10	常用礼仪握手	236

第一章 社交礼仪

社交礼仪是人们在社会交往中应遵循的行为规范，是个人素质修养的体现。社交礼仪不仅关系到个人的形象，也关系到整个社会的文明程度。因此，学习社交礼仪对于每个人来说都是非常重要的。

上篇

基础礼仪

基础礼仪是社交礼仪的基础，包括仪容仪表、仪态举止、言谈举止等方面。仪容仪表要求整洁大方，仪态举止要求端庄稳重，言谈举止要求文明礼貌。只有掌握了这些基础礼仪，才能在社交场合中表现得体。

仪容仪表是个人形象的第一印象，包括发型、妆容、穿着等方面。仪态举止是个人修养的体现，包括站姿、坐姿、行走姿势等方面。言谈举止是个人素质的体现，包括说话的方式、语气、音量等方面。

仪容仪表

仪容仪表是个人形象的第一印象，包括发型、妆容、穿着等方面。仪态举止是个人修养的体现，包括站姿、坐姿、行走姿势等方面。言谈举止是个人素质的体现，包括说话的方式、语气、音量等方面。

仪态举止

仪态举止是个人修养的体现，包括站姿、坐姿、行走姿势等方面。言谈举止是个人素质的体现，包括说话的方式、语气、音量等方面。



第一章 礼仪概述

礼仪是人类文明进步的重要标志，人类区别于动物的一个显著的特征是人的社会性。人类为了实现自身的需要，为了获得更大的自由，不仅受到自然规范的约束，而且还必须自觉地遵守一定的社会规范。除了法律律则之外，还必须遵循道德层面的礼仪规范。

第一节 礼仪的内涵与本质

一、何为礼仪

礼仪具有丰富的内涵，具体表现为礼貌、礼节、仪式和仪表等内容。

(一) 礼仪

礼仪在我国很早就被作为典章制度和道德教化来使用，起初“礼”和“仪”通常是分开使用的。古籍中对“礼”的解释有三层含义：一是等级制度及与其相适应的礼节；二是尊敬和礼貌；三是礼物。“仪”在古汉语中也有三层含义：一是指容貌和外表；二是指礼节和仪式；三是指准则和法度。将“礼”和“仪”连用始于《诗经·小雅·楚辞》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”

礼仪泛指随着社会的发展人类在人际交往中逐渐形成并共同遵守的行为规范和准则。它是一种道德规范，体现着个人对他人与社会的认知水平和尊重程度，是一个人内在学识、修养和价值的外在体现。礼仪是礼貌、礼节、仪表和仪式的总称。

(二) 礼貌

礼貌是指人们在交往中相互表示的尊敬、友好和关怀及由此体现的气度风范。礼貌侧重于内在的品质和修养，体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。

在日常生活中，凡是讲究礼貌的人往往待人谦恭有礼，大方热情有度，言行举止无不透出人格修养魅力。

(三) 礼节

礼节是指在人际交往中特别是在交际场合，人们为了表示相互的敬重，在迎来送往、问候、致意、慰问、哀悼以及给予必要协助时惯用的形式。比如我国历史上盛行的跪拜、拱手礼，目前大多数国家通行的致意、握手礼，佛教国家的合十礼以及西方的拥抱、吻礼等都属礼节的不同形式。



(四) 仪式

仪式是指礼的程序形式,泛指在一定场合举行的具有专门程序和规范化的活动,如庆典礼仪、签字仪式等。

(五) 仪表

仪表是指人的外表,它包括人的容貌、服饰、姿态和个人卫生等方面,它是一个人精神面貌的外观体现。

总之,礼貌、礼节、仪式、仪表等都是礼仪的具体表现形式,它们是相互渗透、互相联系的。

二、礼仪修养

(一) 修养

修养是指人在道德、学识、技艺等方面通过自己的刻苦学习、艰苦磨练以及长期陶冶逐渐使自己具备某一方面的素质和能力。修养包括道德修养、情操修养、文学修养、审美修养和礼仪修养等方面。

修养是个人魅力的基础,个人的礼仪修养不仅影响着个人的形象,还代表着所属单位的形象,甚至影响着国家和民族的尊严。

(二) 礼仪修养

礼仪修养是指个人在礼貌、礼节、仪式、仪表等方面自觉按照社会公共生活的准则要求,不断提高自身涵养并经过努力所养成的在待人接物方面的素质和能力。

礼仪修养是个人礼仪素质展示的重要形式,是个人素养最直观、最集中的体现。礼仪修养不是先天生成的,也不可能一蹴而就,主要依靠个人后天对礼仪知识的不断学习和在人际交往中自觉修养形成。

优雅的气质,得体的谈吐,儒雅的风度需要通过每个人长期孜孜以求、不懈努力才能具备。需要从思想、道德、审美、语言、举止等多方面努力涵养自身。

三、礼仪的分类

根据礼仪的适用对象和运用范围,礼仪可分为交际礼仪、职场礼仪、商务礼仪、公务礼仪、涉外礼仪等。

(一) 交际礼仪

交际礼仪是指社会各界人士在人际交往活动中应遵循的礼仪规范。

(二) 职场礼仪

职场礼仪是指职业人士在日常职业活动中应遵循的礼仪规范。

(三) 商务礼仪

商务礼仪是指商务人士在从事商务活动的过程中遵循的礼仪规范。

(四) 公务礼仪

公务礼仪是指国家机关工作人员、国家公务员在执行国家公务、为人民服务时应遵循



的礼仪。

(五) 涉外礼仪

涉外礼仪是指人们在国际交往活动中所应遵循的礼仪。

四、礼仪的本质

礼仪的核心本质内容是“尊重”，包括自尊、对他人的尊重以及他人对自己的尊重。

“尊重”是人类较高层次的需求。1943年美国心理学家马斯洛在《人类激励理论》一书中提出的需要层次论，将人类需求从低级到高级排成梯级：最低层是生理需要，中间层是安全的需要、归属和爱的需要，较高层是尊重的需要，最高层是自我实现的需要，如图 1-1-1 所示。无论是低层次的需要还是高层次的需要，要获得满足都需要一定的条件。

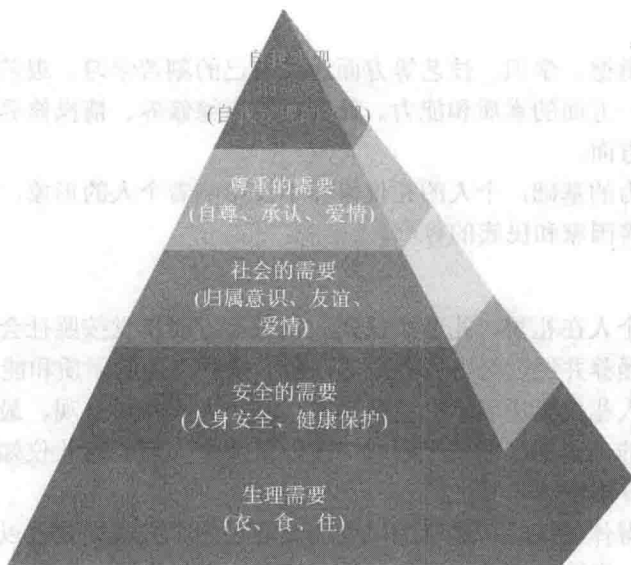


图 1-1-1

尊重的需要又可分为内部尊重和外部尊重。内部尊重是指人的自尊，即一个人希望自己在各种不同情境中有实力、能胜任、充满信心、能独立自主。外部尊重是指一个人希望有地位、有威信，受到别人的尊重、信赖和高度评价。

马斯洛认为，“尊重”的需要如若得到满足，能使人对自己充满信心，对社会充满热情，体验到自己活着的用处和价值。只有尊重的需要得以满足才能获得更高层次——自我实现需求的满足。

礼仪的本质内容在于“尊重”，正如孔子所言：“礼者，敬人也。”与人相处，首先要尊重自己，然后才能尊重他人和社会，“敬人者人恒敬之”，由此才能获得他人及社会对自己的敬重。

从礼仪的角度看，女性化淡妆，不仅是对美的追求，不仅是受到自我尊重的心理需求驱使，而且还是尊重交往对象的体现。在人们互赠礼物或相互敬礼时，不仅仅是礼尚往来的需要，其实质表现都是发于内心的相互尊重与自尊。

在人际交往中，要想更好地体现自尊、尊重他人并由此获得他人的尊重，不仅需要发



乎内心的真诚尊重,还需要正确、熟练运用礼貌、礼节、仪式、仪表等礼仪知识,如此才能更好地践行礼仪的“尊重”本质。

第二节 礼仪的发展历程

礼仪的形成与发展经历了从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。

一、中国礼仪的产生与发展

(一) 礼仪的产生

“礼之名,起于事神。”《说文·示部》解释:“礼,履也,所以事神致福也。”礼仪的起源可以追溯到远古时代的祭祀活动。“礼”字的繁体“禮”,左边偏旁“礻”代表祭祀活动,右边上半部“曲”代表祭祀活动中敬奉于祭坛上的美酒;下半部分“豆”不仅指代古老祭祀用于盛放祭品的礼器“豆”,还有向神灵进贡的五谷之意。

原始社会生产力十分低下,人类缺乏科学知识,对大自然的斗转星移、四季更迭、旱涝、地震和人类的做梦、疾病、死亡等现象感到神秘莫测、惶惑不解。人们相信在天地日月之间,还有超自然的神主宰着世间万物,于是敬畏日神、月神、风神、河神等神灵,并相信还有各种鬼怪在世间作祟。人们为了避免受伤害,便虔诚地向神鬼跪拜敬礼,祈求免祸致福,从而产生了人类以祭天、敬神为主要内容的“礼”的雏形。在长期敬神祭天的活动中,各种程序与形式逐渐完善并固定下来,这就是最初的礼仪。可见,礼是原始社会宗教信仰的产物。

同时,人类为了生存繁衍,不得不以群居的形式相互依存,这一群居形式使得人与人之间的关系既相互依赖又相互制约。由于资源的有限性和人对欲望追求的本能,群居的人们难免产生矛盾与冲突,这些矛盾冲突必须按照一定的规则和准则去妥善处理。由此人们逐渐积累并约定了一系列的“人伦秩序”,这就是礼仪由“神”向“人”过渡产生的人际之间最初的礼仪。

(二) 礼仪的发展

随着私有制、阶级和国家的出现,人类社会进入到奴隶社会,人类的文明程度也随之得到提高,“礼”作为一种行为尺度和规则也被打上了阶级的烙印。奴隶主贵族以“礼”作为一种统治工具,用来树立君主的尊严和绝对权威,维护自己在政治、经济、文化及社会各方面的统治。正所谓“礼,国之大柄也”。礼仪随之从主要的原始宗教仪式发展成为一整套的伦理道德观念,各种礼仪制度相继确立。

古人云:“中国有礼仪之大,故称夏,有服章之美,故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化受到周边其他民族的赞誉。

早在孔子以前,已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼。西周时代是我国古代历史上的礼治时代,在周公主持下制定的《周礼》内容较为广泛,礼法较为详尽,是我国最早也是最重要的礼仪论著,与《仪礼》、《礼记》并称“三礼”,对后世礼仪的发展有着巨大的影响。

春秋战国时期,相继涌现出以孔子、孟子、荀子为代表的思想巨人,他们更加系统地



阐述了礼的起源、本质与功能，发展和革新了礼仪理论。

孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他认为：“不学礼，无以立”，主张“为国以礼”，“克己复礼”，倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。他积极投身于礼仪教育，以“诗、书、礼、乐教弟子，盖三千焉身通六艺者，七十有二人”。孔子比较系统地阐述了礼仪的本质与功能，把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子发展和改造了孔子的“礼治”理论，如他所说：“恻隐之心，人皆有之；羞恶之心，人皆有之；恭敬之心，人皆有之；是非之心，人皆有之。恻隐之心，仁也；羞恶之心，义也；恭敬之心，礼也；是非之心，智也。”孟子把仁、义、礼、智作为基本道德规范，认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。

荀子主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重，著有《礼论》，论证了礼的起源和社会作用。荀子在《修身篇》中提出：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，礼是“国之命”，“礼者人道之极也”，把礼看作是做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。

到了封建社会，礼的演进进入了礼仪时期，而且礼仪制度有了新的特点，即被打上了严格的等级制度的烙印，其主要作用是维护封建社会的等级秩序。在中国，封建社会的最高统治者皇帝自命为“真命天子”，他的话就是金科玉律。朝见天子，须三跪九叩，念念有词。这些都适应了封建社会地主阶级等级森严的政治制度的需要。

（三）现代礼仪阶段

到了现代社会，维护封建统治尊卑等级的陈旧没落的礼仪形式被废除，代之以人与人之间尊重平等的礼仪，礼仪从形式到内涵都发生了巨大的变化。

现代礼仪有许多继承了传统礼仪中的精华。“虚席以待”、“程门立雪”等以礼相待的成语和典故广泛流传。

《礼记》中载道：“言语之美，穆穆皇皇。”即语言之美在于谦恭、和气、文雅，并规定人与人交往时应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”，也就是不要在行动上出格，不要在仪态上失态，不要在语言上失礼。

《论语·雍也》篇中说：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”就是说如果仅有品格的质朴，而不注重礼节仪表，就会显得粗野；若只注重礼节仪表，而缺乏质朴的品格，就会显得虚浮。只有外在的仪表同质朴的品格结合，才能算得上是一个有教养的人。

《荀子·劝学》篇中也讲：“礼而后可与言道之方，辞而后可与言道之理，色而后可与言道之致。”就是说只有举止、言论、态度均谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。

这些言论为现代礼仪的形成奠定了基础。还有“责己严、待人宽”、“温良恭俭让”、“尊老爱幼”等行为规范也都为今人所用。

二、西方礼仪的起源与发展

英语的“礼仪”一词“Etiquette”是从法语演变而来的。在法国，“Etiquette”原意指法庭上使用的通行证，它的背面记载着进入法庭者应遵守的事项。后来，其他公共场合也都制定了相应的行为规则，这些规则由繁而简，构成一个系统，逐渐得到了大家的认可，



成为社会交往中人际关系的通行证。

西方的文明史,同样在很大程度上表现出人类对礼仪的追求和演进的历史。西方的“Etiquette”以封建时期欧洲宫廷式贵族礼仪的繁文缛节为基础,经过英国宫廷的修正再造,后由务实的美国社会将其合理化、生活化后,逐渐发展成为今天世界所公认的言行举止的礼仪范本。

从古希腊到现在,西方文坛巨匠、学术泰斗对礼仪都做过精彩的论述。在古希腊、古罗马时代的诗歌典籍中,在《荷马史诗》中,在苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家的著述中,都有关于礼仪的论述。产生于斯堪的纳维亚地区的古代史诗《伊达》,对于社交场合的礼宾次序、餐桌上的用餐规矩、酒席中的持杯祝酒、交谈中的辞令修辞等,已有较为详尽的说明。同时,对于不能遵守各种礼仪规范者,还规定了一定的处罚规则。亚里士多德在《政治学》一书中明确提出:“人类由于志趣善良而有所成就,成为最优良的动物,如果不讲礼法,违背正义,他就堕落为最恶劣的动物。”又说:“法律和礼俗就是某种秩序,普遍良好的秩序基于普遍遵守法律和礼俗的习惯。”他还详细阐述了进行道德训练的方法,甚至具体研究了对语言举止的道德要求。在道德训练中,他提醒人们应注意“小节”,认为许多越轨犯法的行为常常是因为事情微小不加注意造成的。他认为能否养成公民良好的行为习惯是关系城邦国家统治秩序的问题。亚里士多德的这些思想,对西方社会的所谓文明行为的形成有着重要的影响。

在中世纪,虽然教会的很多仪式和规定束缚和制约着教徒们的社会交往和人际关系,但是《圣经》却有着对教徒们为人处世的礼仪要求,如要求教徒崇敬众人、孝敬父母、顺从遵守、行事磊落等。这一时期,在贵族之中也形成了封建社会特有的严格而繁琐的礼仪。贵族从小须接受所谓的“骑士教育”。通过教育,使之学会适合于做一个战士、绅士的知识和技能,即打猎、骑马、跳舞、唱歌、一般礼仪、和蔼行为以及少量文学知识。这种教育通常分三个阶段进行:幼时家庭宗教教育及体格锻炼;8~14岁家庭侍童服役,14岁后升为扈从,即预备骑士;20岁通过“授甲仪式”后,才成为真正的骑士。“骑士风度”是指对待贵族妇人的礼节,后来随着文艺复兴、宗教改革、启蒙运动的到来,在社会中逐渐扩大了其范围。它对于现今西方社会的“女士优先”礼节的形成有着一一定的影响。

中世纪欧洲礼仪最繁琐的地方莫过于皇家宫廷礼仪。如法国著名历史学家勒诺特曾在《法国历史轶闻》中细致生动地描述了法国封建社会宫廷中的各种礼仪。由于受严格的礼仪规定,连国王和王后也都过着一种终身被束缚的生活。可见,当时的礼仪形式已成为人们生活中的一副沉重的枷锁。

西方礼仪的发展深受西方各国文化的影响。尤其在西方资产阶级登上历史舞台后,生产力得到巨大的发展,上层建筑发生了伟大的变革,这一时期的礼仪也有了重大的发展,作为少数贵族专利品的封建礼仪习俗逐步被社会文明规范的礼仪所取代。

文艺复兴运动提出了“我是人,人所具有的我都应具有”的口号,新兴资产阶级高举人文主义旗帜,主张一切以人为本,一切为了人的利益,把人从封建的枷锁中解放了出来,使人回归了自我。随着资本主义制度的确立和资本主义的发展,那些带有封建等级色彩的礼仪逐步退出了历史舞台。在改造封建社会礼仪形式的基础上,反映资产阶级利益和资本主义思想原则的礼仪规范最终得以建立。这一时期,许多思想家、政治家如弗兰西斯·培根、约翰·洛克、伏尔泰、卢梭、孟德斯鸠等都在他们的著述和演说中对礼仪的发展给予



了极大的关注，对礼仪及礼仪教育问题进行了透彻的分析和阐述。培根指出：“一个人若有好的仪容，那是于他的名声大有裨益的，并且，正如女王伊萨伯拉所说，那就‘好像一封永久的荐书一样’”（《培根论说文集·论礼节与仪容》）。洛克认为，交际礼仪对资产阶级来说并不是一种点缀，而是关系到资产阶级“国家的幸福和繁荣”的大问题。为此，他于1693年撰写了一本题为《教育漫话》的专著，该书系统地论述了礼仪的形式、作用及礼仪教育的意义和方法，可以说是当时资产阶级在这方面最有影响、最有分量的一本著作。洛克主张吸收封建社会中一切与资本主义文明相适应的礼仪形式，培养出既有封建贵族气派，又有资产阶级精神风貌的“绅士”，即贵族式的资产阶级事业家。他认为要造就这样的人，最重要的是要进行德行的教育。“学问是应该有的，但它应该属于第二位，只能作为辅助更重要的品德之用。”而在德行教育中，又要特别注意礼貌品质的养成和礼仪知识的灌输。他说：“没有良好的礼仪，其余一切成就就会被人看成骄傲、自负、无用或愚蠢。”“没有礼，无论什么美德都会变样，反而对他本人不利。”洛克的这些思想不仅对西方社会文明的发展产生了重要的影响，而且也成为我们今天值得认真汲取的一份珍贵的文化遗产。

在西方资本主义社会里，随着生产力的提高和教育的普及，各种具有现代文明特色的礼仪已广泛地渗透到社会生活的方方面面，使人们的文明教养水平有了普遍的提高。历史发展到今天，各个国家、民族都拥有自己独特的、成套的礼仪规范。作为社会历史的产物，礼仪不仅反映着一个社会人与人关系的本质特点，而且也反映着人类的进步、社会文明的发展，成为人类世代调整公共生活中最一般关系的经验的结晶。

与中国现代礼仪相比，西方现代礼仪有着以下特点：

(1) 强调个性，自由至上。资本主义的道德是在否定封建等级关系和禁欲主义的基础上发展起来的，主张人的解放和个性的自由发展，处处强调以人为本、个人至上。在社会交往中，强调以个人为单位，个人为对象，将个人的尊严看得神圣不可侵犯。即便是家庭成员在日常生活中也都十分注重彼此在人格上的独立和平等，个人更看重自己的实际利益。例如，未经约定登门拜访，随便打听个人隐私，未经许可前去搀扶老人或残疾人，都有可能被视为不懂礼或失礼的表现。

(2) 男女平等，女士优先。中世纪欧洲骑士对贵族妇人尊重的传统，随时代的进步及妇女社会地位的提高，演变成了社会对妇女的普遍尊重。在一切社交场合，都特别强调“Lady First”即“女士优先”礼仪原则，这一原则现在已经被国际普遍接受。在交际场合，总是给妇女种种特权以关心、帮助和保护妇女。如男女一道进出电梯或窄梯相遇，不管相识与否，男士都要让女士先行；在公共汽车上让座于女士更是起码的礼貌。又如普遍重视结婚纪念日，认为夫妻关系是双方订立契约的结果，妻并不是夫的附庸，夫妻关系是一种平等的关系。因此为了维持和增进双方的感情，往往通过举行仪式来进行纪念。

(3) 简单务实，不重客套。西方礼仪强调交际务实。在竞争激烈的社会环境中，人们办事讲究效率，崇尚实干，不喜空谈。在交际活动中礼仪的运用和对他人的尊敬，要求简单便利、实事求是。礼仪形式有去繁存简的趋势。特别是在各种交际活动中，西方人不提倡过分的客套，不喜欢虚假和过度的自我贬抑。对于中国人在交际中“自贬”一番的谦虚做法，西方人往往难以理解，甚至很容易产生不必要的误解。西方礼仪体现了西方人富于创新、现实和讲究效率的精神。

(4) 珍视传统，保持自尊。在西方人看来，珍视传统文化是保持民族自尊心的一个重



要因素,所以对外国的礼仪形式从不盲目模仿。例如英国现在仍有王室和贵族,并保留了许多传统的礼仪。如果一个内阁大臣晋谒白金汉宫王室成员时,该穿大礼服时却误穿了小礼服,仍会成为人们嘲笑的话柄。在历史悠久的国家,这一点表现得尤为突出。许多现代的礼仪仍与宗教有着密切的联系,例如结婚仪式通常在教堂举行,婴儿出生时要接受洗礼等。

第三节 礼仪的作用与特点

一、礼仪的作用

我国著名的思想家颜元说过:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身修,心尚礼则心泰。”

现代社会,礼仪无时无刻不在,它已经渗透到日常生活的各个方面,发挥着越来越重要的作用。礼仪之所以被提倡,礼仪之所以受到社会各界的高度重视,主要是因为礼仪无论是对个人修养、对组织还是对社会环境的安定祥和都具有很大的促进作用。

(一) 礼仪提升国民素养

礼仪是衡量文明程度的准绳,是一个国家、一个民族的文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志。

古人云:“人之所以为贵者以其有信有礼。”对个人而言,礼仪是一个人思想觉悟、文化教养、精神风貌的重要标志。荀子曰:“礼者,养也”,意即言谈举止等细节实际反映了个人的教养和素质。有道德才有高尚,有教养才能文明。

礼仪对个人起着尤为突出的教育导向作用。学习并运用礼仪可以提高个人的文明程度。在人际交往中,礼仪不仅反映着一个人的交际技巧和能力,更反映一个人的气质、风度和教养。通过学习礼仪,可以提高自身的道德修养和文明程度,更好地显现自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致和举止优雅的人,在与人相处的时候会给别人送去阳光和温暖,受到人们的尊重和赞扬。礼仪教育是培育和造就一代又一代社会新人的重要内容。礼仪对人的教育导向作用是不可或缺的,也是其他形式的教育不可替代的。

(二) 礼仪塑造各种形象

礼仪的基本目的就是树立和塑造个人、家庭、组织、地区和国家的良好形象。在社会交往过程中,交往者的自身形象是十分重要的,形象好坏直接影响着交往双方关系的融洽程度和交际的成败。

每个人的自我形象不仅仅限于个人,如果注重礼仪修养,做到礼仪无小事,不仅可以树立良好的个人形象,还可以根据自己在家庭、工作和社会活动中扮演的不同角色,直接和间接地反映其所属的单位、地区和国家的形象。

例如,通过一位商务人士的礼仪修养形象,无论此形象好与坏,人们均可推断其所效力的公司的实力情况和信誉状况。好的礼仪素养无疑会为其所代表的单位传递无声的商业信息,有力地宣传组织的形象,为组织带来宝贵的有形和无形财富。



(三) 礼仪增进沟通协调

社会交往的成功与否,取决于沟通的效果如何。正确选用恰当的方法对于有效的沟通十分重要。促进人际关系的沟通和人们的社会交往,改善人们的相互关系,是礼仪的又一重要功能。

现代社会人际交往日益增多,人们通过社交调节生活、建立友谊、交流感情、融洽关系、增长知识、扩展信息。有效的沟通交流需要讲究人际交往中的礼仪,因为只有讲究礼仪,共同用礼仪来规范彼此的交际行为,才能更好地表达对对方的尊重之心,树立个人的美好形象,增强人际吸引力,从而影响他人对自己的认同和尊重,达到协调关系、沟通信息、广结良缘、消除误解、取得理解、赢得别人支持、增进相互的了解和友谊的目的。

相反,在社会交往中如果不讲究礼仪,即使心中是尊重对方的,想得到对方的好感,也不会给对方留下好的印象。因为人与人之间的相互观察和了解,一般都是从礼仪开始的,因此必须遵守礼仪的规则和方式。

(四) 礼仪促进社会和谐进步

礼仪不仅是协调人际关系“平事端,息风波”的“润滑剂”,还是增进人际情感交流的“催化剂”。

在人际交往过程中,由于每一位交往对象生活的社会、政治、经济、文化背景不同,而且个人的性别、年龄、性格、职业各异,人们在交往中往往存在不同的价值取向。为了维护自身的利益,在交流中难免发生不同程度的矛盾或冲突。

礼仪作为社会交往的规范和准则可以很好地协调人们之间的关系,有助于人们相互尊重、相互了解,帮助家庭美满、友人和睦、社会和谐、秩序井然。礼仪的纽带作用巩固了人们之间良性的关系和社会关系,同时促进了社会生产力的发展,推动社会的进步。

二、礼仪的特点

礼仪是一种道德规范,是人际交往的基本准则和行为秩序。在现实生活中,人们普遍使用的是现代礼仪。现代礼仪具有如下特点。

(一) 规范性

礼仪是人们在交往过程中运用的准则,通常采用标准化的形式,用以规范彼此的行为。礼仪的规范性特征不允许个人个性地创新,或随意地篡改。例如,名片的使用过程中如果不按规范的尺寸制作名片,或设计个性形状如五角星形或其他形状的名片,那么与交往对象交换名片后,因为形状不符,别人根本无法将名片收藏至名片夹,很可能会随手丢弃,由此则不可能实现交往中名片使用的目的。

(二) 普遍性

礼仪是随着人类生存繁衍、社会发展进步产生和完善起来的人类文明的精髓,普遍存在于全世界各个国家、地区、民族、行业、领域和任何时期、任何场合、任何人际交往过程中。人类的社会性决定了每一个个体在融入社会时,如果希望创造良好的人际关系、舒适的生活环境和享受愉悦的心情,则必须遵循社会普遍接受和流行的行为规范。



(三) 差异性

随着时间和空间的变化以及交往场合、目的的不同,礼仪的差异性表现为礼仪的时代差异性、地域差异性及场合差异性。

(1) 礼仪的时代差异性。随着社会的不断进步发展,礼仪具有鲜明的时代特征,例如封建时代君臣父子之间通行的“跪拜礼”现在已经成了礼仪糟粕,在现代交往活动中绝对行不通。可见,对历史形成的礼仪遗产不能全盘沿用,应当有扬弃、有继承地发展运用。

(2) 礼仪的地域差异性。俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”不同的国家、地区和民族的礼仪都有其独特鲜明的特色,同一礼仪在此地被视作友好,在彼处则可能被视为对别人的不尊重甚至挑衅。例如在阿拉伯地区人们进行交谈时,哪怕彼此关系一般甚至是两个男人,相互的身体越是靠近和亲密无间,越显示出对对方的尊重。相反,美国等国家崇尚交谈时彼此间应保持一定的空间距离才是尊重,否则会视为被冒犯。

(3) 礼仪的场合差异性。针对不同的对象,根据交往的场合和想要达到的目的,礼仪的运用不尽相同。例如,出席婚宴庆典的嘉宾基本上是新人的亲朋好友,为了表示对新人的祝福和尊重,为了与喜庆的场合相对应,每位受邀嘉宾都应注意塑造欢庆的个人形象,女性应化淡妆,运用鲜亮的色彩和夸张的配饰,男性如穿西装可配大红色的领带(不过修饰应适度,避免抢了新郎、新娘的风采)。相反,如果参加友人的追悼会,以上出席婚宴的喜庆形象与遗体告别的悲痛场面则会格格不入,会引起逝者亲人朋友的反感。此时,对应正确的形象应是女性素颜,参与者穿着黑色或白色基本色系单色的服装,尽量避免用大红大紫、五彩斑斓的色彩。

(四) 互动操作性

礼仪并非纸上谈兵、故弄玄虚。在一方施礼的时候,交往的另一方必须做出相应的适当的回应,否则会被视为“无礼”。根据交往对象的不同,礼仪的运用是可操作的,而且被广泛运用于人际交往的每个细节,因为它容易被接受。只有掌握正确的、具体的、可操作的方式方法,才能在具体运用礼仪时“有所为”和“有所不为”。例如,与交往对象首次见面时,如果对方已经伸出手来欲行“握手礼”,另一方不可以对方长得不好看或不喜欢“握手礼”而不伸出手或改行其他礼,这样会非常“失礼”,会使对方感受到不被尊重,后续交往将难于继续,甚至可能就此绝交。

★ 本章案例:张良圯桥进履

《史记·留侯世家》记载:公元前218年春秦始皇东游到博浪沙,姬公子为报国破家亡的仇恨,雇力士沧海君谋刺秦始皇失败以后,改名张良隐居于江苏下邳。

一日,张良来到沂水河圯桥散步,见桥墩上坐着一位老翁,须眉皆白,身着褐色麻布短衣,手拄一根赤黑色的手杖,脚穿一双黑色麻布鞋,上面沾满了油腻污垢。

老翁见张良走过来,有意将脚上的鞋子(古时候称“履”)坠落桥下,然后对张良喊道:“孺子,把鞋给我捡上来!”张良是饱读诗书的贵公子出生,知道“孺子”是对小孩蔑视的称呼,而且还是被叫去拾起臭鞋子,这明明是在侮辱自己,非常生气。但又看老人这么一大把年纪,一定是自己不能下去,便强忍着怒气,下桥去把鞋子捡了上来。不料,老翁又叫张良把鞋子给他穿上。张良心想,既然已经捡上来了,穿一下倒也没什么,于是擦干净