

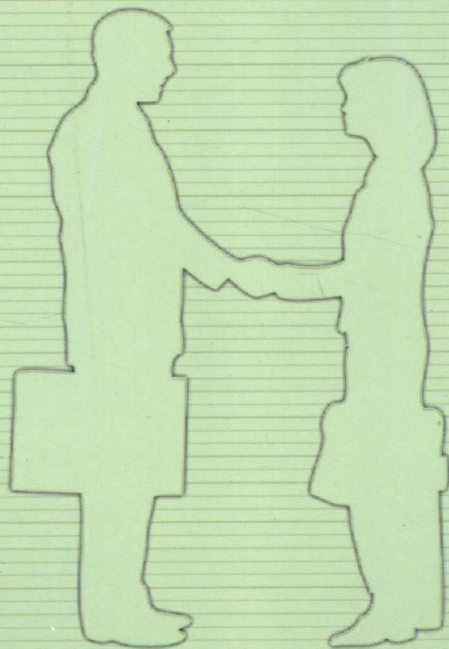


ZHONGDENG ZHIYE □□□ XUEXIAO WENMI ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI
中等职业学校文秘专业规划教材

现代 公关礼仪

XIANDAI GONGGUAN LIYI

贾 云 编



电子科技大学出版社



ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO WENMI ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI
中等职业学校文秘专业规划教材

现代 公关礼仪

——
XIANDAI GONGGUAN LIYI

贾 云 编



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪/贾云编.—成都:电子科技大学出版社,

2007.4

ISBN 978-7-81114-378-2

I.现… II.贾… III.公共关系学—礼仪—专业学校

—教材 IV.C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第015569号

内 容 提 要

本书内容分为三大板块,即“现代礼仪概论”、“现代礼仪素养”和“现代礼仪行为”。“现代礼仪概论”主要讲述了礼仪的起源、含义、特点和公关礼仪的基本要素、作用、表现范畴以及中西方的特点等,使读者能简略地了解公关礼仪的基本常识。“现代礼仪素养”讲述了现代人从事社交活动所必备的知识,其中包括个人的职业化形象和职业化素养等方面的知识。“现代礼仪行为”从个人、公务、商务、内务四个领域介绍了九种日常实用礼仪,从中包含了二十余个基本礼节,并从运用的角度讲述了各种礼仪的基本环节,增强了教材的实用性。

本教材适用于中等职业技术学校文秘、旅游、营销等专业的学生,同时也可作为其他专业的学生选修以及社会从业人员学习。

中等职业学校文秘专业规划教材

现代公关礼仪

贾云编

出版:电子科技大学出版社(成都市一环路东一段159号电子信息产业大厦)

策划编辑:谢应成

邮编:610051)

责任编辑:周友谊

主 页:www.uestcp.com.cn

电子邮件:uestcp@uestcp.com.cn

发 行:新华书店经销

印 刷:四川南方印务有限公司

成品尺寸:165mm×230mm 印张 12.5 字数 245千字

版 次:2007年4月第一版

印 次:2007年4月第一次印刷

书 号:ISBN 978-7-81114-378-2

定 价:18.00元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 邮购本书请与本社发行部联系。电话:(028) 83202323, 83256027
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。
- ◆ 课件下载在我社主页“下载专区”。

前 言

公关礼仪是现代人从事社交活动必备的行为规范和标准,是构建“和谐社会”开展各种社交活动时,人们遵循的行为秩序。因而,学习和掌握现代公关礼仪是每个现代文明人生活中的一件大事。有了它,人们素质更高;有了它,社会文明程度越高。为此,我们结合现代社交活动和教学实际,编写了这本《现代公关礼仪》教材。本书立足简明,使纷繁复杂的礼仪规范变得浅显易懂,便于读者学习掌握。

新编的《现代公关礼仪》的编写理念是:变“繁”为“简”,注重实用。现代礼仪遍及社会生活的每一个领域,没有谁能准确地说共有多少种礼仪,多少个礼节。面对这样的格局,本书立足高,从认知的角度,整理出一条简明的编写思路,即“概论——素养——行为”。“概论”,告知读者“礼”是什么,人们为什么要学“礼”;“素养”教会读者怎样去修炼自己,培养自己礼仪的素质;“行为”,即礼仪活动,引导读者去实践每个最基本的礼仪活动。

注重实用是本书的一个特点。在本书中,向读者介绍某种礼仪时,不仅要说明其特点、要求外,更重要的是按照每个礼仪的实施步骤,介绍每个环节施行的各种礼节。因此,读者阅读本书,可以参与其礼仪环节,主持各种礼仪活动。

注重实践性是本书的又一个特点。在每一个章节的“实用训练”中,编写了一道礼仪实践题。读者在学习书本知识的基础上,可以运用理论知识去解决社交活动中的实际问题。例如:第三编“求职应聘礼仪”一节后,设计的实践题是:“假定自己的求职意向,设计一份表格式个人简历”。这既巩固了已学习的理论知识,又使读者切合自己的实际做了一份实用的资料。

本书在编写过程中,为了使讲述的内容更全面,知识更准确,参与和借用国内外许多有关公关方面的著名的书籍和传媒资料,但不便一一感谢其著作者,在此一并致以诚挚的谢意。

本书虽然是编写者多年蓄谋的成果,但为了打破传统的编写模式,进行了大胆的尝试,加之编写时间有限,难免本书存在一些不足之处,诚望读者提出宝贵意见和建议,以求不断改进本书内容,力争日臻完善。

编 者

2007 年元月

目 录

第一编 现代公关礼仪概论	1
第1章 礼仪基础	2
1.1 礼仪的起源和含义	2
1.1.1 礼仪的起源	2
1.1.2 礼仪的含义	3
1.2 礼仪的特点和原则	4
1.2.1 礼仪的特点	4
1.2.2 礼仪的原则	5
1.3 中西方礼仪的特点	6
1.3.1 中式礼仪和西方礼仪的特点	6
1.3.2 国际礼仪礼宾通则	6
实习训练	8
第2章 公关礼仪基础	12
2.1 公关礼仪的含义和基本要素	12
2.1.1 公关礼仪的含义	12
2.1.2 公关礼仪的基本要素	13
2.2 公关礼仪的作用及表现范畴	14
2.2.1 公关礼仪的作用	14
2.2.2 公关礼仪作用的表现范畴	15
实习训练	15
第二编 现代公关礼仪素养	17
第3章 职业化形象	18
3.1 职业化的概念	18
3.1.1 职业化的含义	18
3.1.2 职业化形象的含义	18
3.2 服饰	19
3.2.1 职业着装的基本原则	19
3.2.2 构成服饰的三要素	20
3.2.3 服饰基本要求	26
3.2.4 职业着装禁忌	28
3.2.5 常见服饰误区提示	28
3.2.6 涉外礼仪服饰	29

3.2.7	职业着装实例	31
3.3	仪容	36
3.3.1	职业男女仪容的基本原则	36
3.3.2	职业女士化妆	36
3.3.3	职业男女的发型	42
3.4	仪态	44
3.4.1	坐姿	44
3.4.2	蹲姿	44
3.4.3	站姿	45
3.4.4	走姿	45
	实习训练	46
第4章	职业化素养	48
4.1	道德素养	48
4.1.1	职业道德的含义	48
4.1.2	职业道德的内容	48
4.2	文化素养	50
4.2.1	礼仪文化的含义	50
4.2.2	礼仪文化知识	50
4.3	职业技能	52
4.3.1	职业技能的含义	52
4.3.2	基本职业技能	52
4.4	社交禁忌	56
4.4.1	社交“十不要”	56
4.4.2	社交中令人讨厌的行为	57
4.4.3	社交礼节禁忌	57
	实习训练	60
第三编	现代公关礼仪行为	65
第5章	个人礼仪	66
5.1	个人礼仪概述	66
5.1.1	个人礼仪的含义	66
5.1.2	个人礼仪的特点	66
5.1.3	个人礼仪的内容	67
5.2	见面礼仪	67
5.2.1	见面礼仪的概念	67
5.2.2	见面礼仪的类型	67
5.2.3	见面礼仪的环节	68

5.2.4	见面礼仪中不当的习惯做法透视	76
5.2.5	几种其他见面礼仪	76
	实习训练	79
5.3	求职应聘礼仪	80
5.3.1	求职应聘礼仪的概念	80
5.3.2	求职应聘礼仪的类型	81
5.3.3	求职应聘礼仪的环节	81
	实习训练	93
第6章	公务礼仪	96
6.1	公务礼仪概述	96
6.1.1	公务礼仪的含义	96
6.1.2	公务礼仪的特点	96
6.1.3	公务礼仪的内容	97
6.2	接待礼仪	97
6.2.1	接待礼仪的概念	97
6.2.2	接待礼仪的类型	97
6.2.3	来宾接待礼节的环节	98
6.2.4	信访接待礼节的环节	107
	实习训练	110
6.3	电话礼仪	113
6.3.1	电话礼仪的概念	113
6.3.2	电话礼仪的类型	113
6.3.3	打电话的环节	113
6.3.4	接电话的环节	116
	实习训练	119
6.4	会议礼仪	121
6.4.1	会议礼仪的概念	121
6.4.2	会议礼仪的类型	121
6.4.3	会议礼仪的环节	121
	实习训练	127
第7章	商务礼仪	130
7.1	商务礼仪概述	130
7.1.1	商务礼仪的含义	130
7.1.2	商务礼仪的特点	130
7.1.3	商务礼仪的3A原则	131
7.1.4	商务礼仪的作用	132
7.1.5	商务礼仪的内容	133
7.2	商务会晤礼仪	133

7.2.1	商务会晤礼仪的概念	133
7.2.2	商务会晤礼仪的类型	133
7.2.3	会晤前的准备	134
7.2.4	正式会晤	135
	实习训练	149
7.3	商务庆典礼仪	152
7.3.1	商务庆典礼仪的概念	152
7.3.2	商务庆典礼仪的类型	153
7.3.3	开业庆典礼仪环节	153
7.3.4	展览会礼仪环节	157
	实习训练	159
第8章	内务礼仪	161
8.1	内务礼仪概述	161
8.1.1	内务礼仪的含义	161
8.1.2	内务礼仪的特点	161
8.1.3	内务礼仪的内容	163
8.2	家庭成员礼仪	164
8.2.1	家庭成员礼仪的概念	164
8.2.2	家庭成员礼仪的类型	164
8.2.3	父母与子女相处礼节	165
8.2.4	兄弟姐妹相处礼节	168
	实习训练	169
8.3	家庭仪式礼仪	170
8.3.1	家庭仪式礼仪的概念	170
8.3.2	家庭仪式礼仪的类型	170
8.3.3	婚庆礼仪的环节	170
8.3.4	寿庆礼仪的环节	182
8.3.5	丧事礼仪的环节	184
	实习训练	189

第一编

现代公关礼仪概论

中华民族素称“礼仪之邦”。中国自古以来就崇尚礼仪。孔子说：“礼者，敬人也。”礼仪是做人的基本道德准则，是待人接物的基本态度，只有尊重别人，别人才能尊重自己。作为现代人，更应当遵循“礼”哲学：“尊重他人等于尊重自己”，更应该懂得礼仪和礼节在人们交往中是心灵相通的纽带，在企业的公共关系、形象宣传、品牌推广和市场营销等领域中，是连接“客户—消费者—市场”的桥梁。



第1章 礼仪基础

1.1 礼仪的起源和含义

1.1.1 礼仪的起源

礼仪,最早见于法语的“*etiquette*”,原意是“法庭上的通行证”。在古代法国,法庭开庭时,进入法庭的每一个人手持一张长方形的“*etiquette*”,即通行证。通行证上写有或印有法庭纪律,类似“不准大声喧哗,未经审判长许可不准提问,未经法庭许可不准摄影、录像”等等的一些规矩和准则。目的在于展示司法活动的威严性,保证审判活动能够合法有序地进行,要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。

在社会交往中,人们也必须遵守一定的规矩和准则,才能体现人的特有风范,才能保证文明社会得以正常维系和发展,因而,当“*etiquette*”一词进入英文后,便有了“礼仪”的含义,即“人际交往的通行证”。

其实,中国作为一个具有悠久文化的文明古国,素有“礼仪之邦”之美称。“礼仪”一词,很早就被作为典章制度和道德教化使用。在殷商甲骨文中,“礼”字就已产生,写作“禮”。东汉许慎在《说文解字》中解释:“禮,履也,所以事神致福也。”而“履,足所依也。”即脚踩的地方。其义是:“礼”是祭祀的人站在神坛上,向神祈求幸福。这是一种有着严格程序的神圣的行为规范。可见,礼仪的产生,在古代中国是与宗教有着密切的关系。在古汉语中,“礼”主要包含着三层意思:

第一,我国奴隶社会和封建社会的等级制度,以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》:“殷因于夏礼,其损益,可知也”。《礼记·曲礼上》:“礼不下庶人,刑不上大夫。”

第二,表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》:“执事不礼于寡君”(执事:指晋国国君。寡君:指郑国国君)。

第三,礼物,即赠送的物品。《晋书·陆纳传》:“及受礼,唯酒斗,鹿肉一木半”。

在中国古代,有关礼仪的著作有:《周礼》、《仪礼》、《礼记》,合称“三礼”,它们是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

1.1.2 礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪是人们在长期的社会生活实践中约定俗成的行为规范,它的含义比较丰富,一般来讲,有四层含义:一是指敬意;二是指仪式,即为表示敬意和隆重而举行的仪式;三是泛指社会交往中的礼貌和礼节;四是特指规范,即奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。

礼仪的上述含义主要表达了以下三层意思:

第一,礼仪是一种行为准则或规范。

第二,礼仪准则或规范是在一定社会的人们约定俗成、共同认得的。

第三,在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教育、风度与魅力,它体现着一个人对他认识社会的水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的内在表现。

第四,礼仪是对礼节、仪式的统称。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼仪,实际上是有一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的,是一个表示礼貌的系统和完整的过程。

由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范,所以它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。对个人而言,礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现;对社会而言,礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重,既是对人也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,也体现出人们的品行修养。

礼仪指人们行为的一种外在表现形式,其表现为:礼节、礼貌、仪式、仪表等。当然,同样是交往中表示友好和尊重的行为规范,礼貌、礼节、礼仪三者之间有一定区别。

礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范,一般是指在私人的一般场合的交往中的个别行为。它要求个人态度诚恳、谦恭、和善、有分寸,具体表现为遵守秩序、言而有信、尊老敬贤、待人和气、仪表端庄、讲究卫生等行为。

礼节是指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式,是外在的,形式化的规定。《礼记·儒行》:“礼节者,仁之貌也。”

礼仪则是指在特定的或较隆重的社会交往中自始至终以一定程序和方式表现的完整行为。它包括仪式和仪表。仪式,是指正式场合用以表示礼节的一系列固定的程式。《说文解字》说:“仪,度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。比如,欢迎仪式、签字仪式、开业典礼、婚仪、葬礼等。仪表指人的外表,包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

虽然有一定的区别,礼貌、礼节、礼仪三者相互紧密地联系在一起。礼貌更多的是个人的修养,是礼仪的基本内容,一个缺少基本礼貌的人是无法称得上是遵守礼仪的。礼节则是礼仪的表现形式,在特定的场合礼仪需要必要的形式来表达,也就是礼节,没有内在的,发自内心的,自愿的,只是刻板的符合某种规定或形式的要求,也不是真正符合礼仪的行为。

真正的礼仪行为应该是个人内在的礼貌修养在特定场合下以特定的形式表达的持续的、规范化的行为是内在修养和外在形式的统一。

1.2 礼仪的特点和原则

1.2.1 礼仪的特点

1. 认同性

所谓认同性是全社会的约定俗成,是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说,礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的,具有全人类的共同性。例如:问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等,大体是世界通用的。

礼仪的普遍认同性,主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致礼仪的变化。比如现代经济的快节奏、高效率,使现代礼仪向简洁、务实方向发展。共同的文化涵育了共同的礼仪。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则必须得到全社会的认同,才能在全社会中通用。

2. 规范性

所谓规范性,主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态,均可反映出行为主体的包括思想、道德等内在品质和外在的行为标准。

3. 对象性

在不同的场合,不同的对象中,对礼仪都有不同的要求,但大都有一个共同

的规律。比如,饭店业的礼仪就基本相同,而不等同于其他行业的礼仪要求,但每个饭店的工作人员情况不尽相同,所宣扬的企业文化和理念可能不一样,所以又有所区别。

4. 广泛性

所谓广泛性特点,主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在,并被人们广泛认同。礼仪无处不在,礼仪无时不在。

5. 沿袭性

所谓礼仪的沿袭性特点,是指礼仪形成本身是个动态发展的过程,是在风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种发展变化中,表现为一种继承和发展。礼仪一旦形成,就有一种相对独立性。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的,有不少优秀的还要继续传承下去。

而那些封建糟粕,则会逐渐被抛弃。所以交际礼仪的沿袭和继承是个不断扬弃的社会进步的过程。

世界上任何事物都是发展变化的,礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性,但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。社会交往的扩大,各国民族的礼仪文化都会互相渗透,尤其是西方礼仪文化引入中国,使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上,发生了更文明、更简洁、更实用的变化。

礼仪不是随便制定的,各民族、各个国家在不同的时期常有不同的礼仪规范。它源于特定的民族、国家长期形成的伦理道德观念和社会生活习俗。如中国传统婚礼多用红色表示喜庆,西方新娘穿白色礼服表示纯洁,而当代中国新娘穿白色婚纱结婚也比比皆是;中国葬礼用白色,表示虚无、悲痛,西方葬礼则用黑色,表示悲哀、肃穆;西方人一般不能问别人的收入,更不能问女士的年龄,而不少中国人对这些提问都习以为常。一般来说给健康人送药是犯忌的,可眼下也有人喜欢。所以许多“补药”卖价越高,且明明白白地告诉你注册的是“食”字号或“健”字号,我们很难说哪种礼仪更为正确。礼仪,它是一种约定俗成的行为规范。

1.2.2 礼仪的原则

1. 真诚尊重

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心真意的友善表现,真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人,所谓:“骗人一次,终身无友”。其实表现为对他人的正确认识,相信他人,尊重他人,所谓心底无私天地宽,真诚的奉献,才有丰硕的收获,只有真诚尊重方能使双方心心相印,友谊地久天长。

2. 平等适度

平等在交往中，表现为不要骄狂，不要我行我素，不要自以为是，不要厚此薄彼，更不要傲视一切，目空无人，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人，唯有此，才能结交更多的朋友。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，如在与人际交往时，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。

3. 自信自律

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。

4. 信用宽容

信用即讲信誉的原则，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，决不应拖延迟到。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。故在社交场合，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。宽容是一种较高的境界，容许别人有行动与见解自由，对不同于自己 and 传统观点的见解的耐心公正的容忍。站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

1.3 中西方礼仪的特点

1.3.1 中式礼仪和西方礼仪的特点

中式礼仪具有重视血缘和亲情，强调共性，谦虚谨慎，含蓄内向，礼尚往来等特点。西方礼仪则强调个性，崇尚自由，同时尊重妇女、女士优先，简单务实易于传播，讲究平等自由开放等特点。目前中外人士都应该遵守的国际礼仪礼宾通则，以信守承诺、相互谅解、求同存异、入乡随俗等为特点。

1.3.2 国际礼仪礼宾通则

概括来说，目前世界流行的国际礼仪接待通则主要有以下十二条：

第一条 维护形象。在交往活动中，每一名相关人员的一言一行，往往代表

着一个国家、一个民族、一个地区、一个城市的形象，若是对自我形象毫不修饰，不但难言对交往对象的尊重，而且亦属失礼行为。所以我们不论是领导干部还是接待人员在公务活动中，都应时时刻刻注重个人言谈举止、服饰仪容，不可蓬头垢面、不修边幅。

第二条 不卑不亢。这是事关国格、人格的大是大非问题，不卑不亢同等重要，不可偏废。既不畏惧自卑、低三下四，又不自大狂傲、放肆嚣张，而要堂堂正正、坦诚乐观、豁达开朗、从容不迫、落落大方、一视同仁。

第三条 求同存异。求同就是遵守国际惯例，取得共识、便于沟通、避免周折；存异就是注意“个性”。了解具体交往对象的礼仪习俗禁忌，并予以尊重。

第四条 入乡随俗。当自己身为东道主时，通常讲究“主随客便”；当自己充当客人时，则又讲究“客随主便”。接待人员必须充分地了解交往对象的风俗习惯，无条件地加以尊重，不可少见多怪、妄加非议。

第五条 信守约定。在一切公务接待活动中，都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺，说话务必算数，许诺一定要兑现，约会必须准时。如果由于难以抗拒的因素而失约，必须尽早向有关各方通报，如实解释，郑重致歉，主动承担损失。

第六条 热情有度。待人接物热情友好要注意分寸，过犹不及。比如与人交往的距离就分四种：一是私人距离，又叫“亲密距离”，小于0.5米，仅适用于家人、恋人和至交；二是社交距离，又称“常规距离”，介于0.5米至1.5米之间，适用于一般交际应酬；三是礼仪距离，又称“敬人距离”，介于1.5米至3米之间，适用于会议、演讲、庆典、仪式以及接见；四是公共距离，又叫“有距离的距离”，超过3米开外，适用于在公共场所同陌生人相处。

第七条 不必过谦。在交往活动中涉及自我评价时，虽然不应该自吹自擂、自我标榜、一味抬高自己，但也不要妄自菲薄、自我贬低、自轻自贱、过度谦虚客套。

第八条 不宜先为。在交往活动中，面对自己一时难以应付、举棋不定，或者不知道到底怎样做才好时，如有可能，最明智的做法是尽量不要急于采取行动，尤其不要急于抢先，冒昧行事。

第九条 尊重隐私。凡涉及客人收入支出、年龄大小、恋爱婚姻、身体健康、家庭地址、个人经历、信仰政见、所忙何事等等，皆属个人隐私，要避免与对方交谈时涉及这些“隐私权”。

第十条 女士优先。在一切社交场合，每一名成年男子，都有义务主动自觉地以自己的实际行动去尊重、照顾、体谅、关心、保护妇女，并且还要想方设法，尽心竭力地去为妇女排忧解难。这并不代表女性是弱者，而是像尊重母亲一样尊重女性。



第十一条 爱护环境。不可毁损自然环境，不可虐待动物，不可损坏公物，不可乱堆乱挂私人物品。不可乱扔乱丢废弃物，不可随地吐痰，不可到处随意吸烟，不可任意制造噪声。

第十二条 以右为尊。在各种类型的对外交往中，大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，但凡有必要确定并排列主次尊卑时，以右为尊都是普遍适用的，以右为上、以左为下，以右为尊、以左为卑，就肯定不会失敬于人。

实习训练

1. 阐释概念或回答问题

- ① 礼仪 礼节 礼貌
- ② 中西方礼仪有何区别？

2. 礼仪观察报告

请你从事一次社交活动，认真观察其中一个礼仪环节，然后做一份“礼仪观察报告”

礼 仪 观 察 报 告

活动名称

活动时间

活动地点

礼仪名称

(自己命名)

礼仪环节	人物表情、动作	人物语言	备注
环节一			
环节二			
环节三			
环节四			

3. 知识拓展——中国古代礼仪文化

礼仪即礼节与仪式。中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。

民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。实际上礼仪可分为政治与生活两大部类。政治类包括祭天、祭地、宗庙之祭，祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等。

生活类礼仪的起源，按荀子的说法有“三本”，即“天地生之本”、“先祖者类之本”和“君师者治之本”。在礼仪中，丧礼的产生最早。丧礼于死者是安抚其鬼魂，于生者则成为分长幼尊卑、尽孝正人伦的礼仪。在礼仪的建立与实施过程中，

孕育出了中国的宗法制（见中国宗法）礼仪的本质是治人之道，是鬼神信仰的派生物。人们认为一切事物都有看不见的鬼神在操纵，履行礼仪即是向鬼神讨好求福。因此，礼仪起源于鬼神信仰，也是鬼神信仰的一种特殊体现形式。

“三礼”（《仪礼》、《礼记》、《周礼》）的出现标志着礼仪发展的成熟阶段。宋代时，礼仪与封建伦理道德说教相融合，即礼仪与礼教相杂，成为实施礼教的得力工具之一。行礼为劝德服务，繁文缛节极尽其能。直到现代，礼仪才得到真正的改革，无论是国家政治生活的礼仪还是人民生活礼仪都改变成无鬼神论的新内容，从而成为现代文明礼仪。

（1）古代政治礼仪

① 祭天。始于周代的祭天也叫郊祭，冬至之日在国都南郊圜丘举行。古人首先重视的是实体崇拜，对天的崇拜还体现在对月亮的崇拜及对星星的崇拜。所有这些具体崇拜，在达到一定数量之后，才抽象为对天的崇拜。周代人崇拜天，是从殷代出现“帝”崇拜发展而来的，最高统治者为天子，君权神授，祭天是为最高统治者服务的，因此，祭天盛行到清代才宣告结束。

② 祭地。夏至是祭地之日，礼仪与祭天大致相同。汉代称地神为地母，说她是赐福人类的女神，也叫社神。最早祭地是以血祭祀。汉代以后，不宜动土的风水信仰盛行。祭地礼仪还有祭山川、祭土神、谷神、社稷等。

③ 宗庙之祭。宗庙制度是祖先崇拜的产物。人们在阳间为亡灵建立的寄居所即宗庙。帝王的宗庙制是天子七庙，诸侯五庙，大夫三庙，士一庙。庶人不准设庙。宗庙的位置，天子、诸侯设于门中左侧，大夫则庙左而右寝，庶民则是寝室中灶膛旁设祖宗神位。祭祀时还要卜筮选尸。尸一般由孙辈小儿充当。庙中的神主是木制的长方体，祭祀时才摆放，祭品不能直呼其名。祭祀时行九拜礼：“稽首”、“顿首”、“空首”、“振动”、“吉拜”、“凶拜”、“奇拜”、“褒拜”、“肃拜”。宗庙祭祀还有对先代帝王的祭祀，据《礼记·曲礼》记述，凡于民有功的先帝如帝喾、尧、舜、禹、黄帝、文王、武王等都要祭祀。自汉代起始修陵园立祠祭祀先代帝王。明太祖则始创在京都总立历代帝王庙。嘉靖时在北京阜成门内建立历代帝王庙，祭祀先王三十六帝。

④ 对先师先圣的祭祀。汉魏以后，以周公为先圣，孔子为先师；唐代尊孔子为先圣，颜回为先师。唐宋以后一直沿用“释奠”礼（设荐俎饌酌而祭，有音乐没有丝），作为学礼，也作为祭孔礼。南北朝时，每年春秋两次行释奠礼，各地郡学也设孔、颜之庙。明代称孔子为“至圣先师”。清代，盛京（辽宁沈阳）设有孔庙，定都北京后，以京师国子监为太学，立文庙，孔子称“大成至圣文宣先师”。曲阜的庙制、祭器、乐器及礼仪以北京太学为准式。乡饮酒礼是祭祀先师先圣的产物。

⑤ 相见礼。下级向上级拜见时要行拜见礼，官员之间行揖拜礼，公、侯、驸