

现代

礼仪

XIANDAI LIYI



主编 张桂蓉

中南工业大学出版社

现代礼仪

主 编:张桂蓉

副主编:张 君

朱红梅

张 平

中南工业大学出版社

现 代 礼 仪

主 编 张桂蓉

☐责任编辑 何彩章

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路 邮编:410083

发行科电话:0731-8876770 传真:0731-8710482

电子邮件:csucbs @ public. cs. hn. cn

☐经 销 湖南省新华书店

☐印 装 长沙市东印印务有限公司

☐开 本 787×1092 1/32 ☐印张 9 ☐字数 210 千字

☐版 次 2004 年 8 月第 1 版第 11 次印刷

☐书 号 ISBN 7-81020-994-9/H·114

☐定 价 10.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

内 容 提 要

该书不仅熔古今中外大量生动的名家掌故、社交案例和作者亲历的深切感受于一炉,而且从心理学、美学、语言学、公共关系学、人际关系学、伦理学的高度,就事论理、深入浅出地进行了深刻的阐发与剖析,以现代礼仪的源头为起点,从浅层次的公共场所礼仪、见面礼仪、访送礼仪、饮宴礼仪到比较高层次的举止礼仪、服饰礼仪、语言交际礼仪、书面交际礼仪、工作场所礼仪等等,它都有全面而细致的叙述,总结了人际交往中的种种礼仪规范。它不仅是一本工具书,而且能帮助读者营造良好的生活和工作氛围,架起通向成功的桥梁。

目 录

第一章 概 论	1
第一节 礼仪溯源	1
一、礼仪的起源	1
二、礼仪的发展	3
三、礼仪的继承与超越	7
第二节 礼仪的内涵	10
一、礼仪的定义	10
二、礼仪的误区	13
三、礼仪的基本特征	16
第三节 学习礼仪的意义	18
一、礼仪的作用	19
二、现代礼仪的基本内容及学习方法	21
第二章 见面礼仪	24
第一节 问候礼仪	24
一、微笑	24
二、致意	29
三、介绍	31
四、巧用名片	37
第二节 常用的见面礼节	40
一、握手礼	40
二、拱手礼	43

三、合十礼	44
四、鞠躬礼	44
第三节 接吻与拥抱	46
一、接吻礼	46
二、拥抱礼	48
第三章 语言交际礼仪	50
第一节 语言交际的基本要求	50
一、谦虚、诚恳的态度	51
二、亲切自然是根本	56
三、语调平和沉稳	57
第二节 交谈的前提	58
一、问寒问暖	59
二、不容忽视的倾听	60
三、打开话匣的提问	65
第三节 交谈的技巧	67
一、力量无穷的赞美	67
二、富于智慧的幽默	73
第四节 拒绝的礼仪技巧	75
一、勇于拒绝	76
二、巧妙说“不”	77
三、拒绝的方法	77
第五节 电话和空间礼仪	81
一、电话交谈	81
二、空间礼仪	86
第六节 言词的美	93
一、礼貌语言	93

二、文雅得体的谈吐·····	95
三、笑话的分寸·····	95
四、禁忌的话题·····	96
五、禁忌的角色·····	97
第四章 举止礼仪 ·····	101
第一节 展现美的风姿·····	101
一、气质与风度 ·····	101
二、形象美的真谛 ·····	103
第二节 优雅的举止·····	105
一、体语——最富魅力的语言 ·····	105
二、站姿——挺直如松的立姿 ·····	107
三、坐姿——文雅端庄的坐姿 ·····	108
四、走姿——从容稳直的走姿 ·····	113
五、雅观的身体动作 ·····	114
第三节 生活中的面部化妆·····	115
一、美的概念 ·····	115
二、自然美 ·····	116
第五章 访送礼仪 ·····	121
第一节 拜访礼仪·····	121
一、事前邀约 ·····	123
二、作客礼节 ·····	123
第二节 迎送礼节·····	126
一、迎客 ·····	126
二、接待“不速之客” ·····	129
三、送客 ·····	129
第三节 赠答礼仪·····	130

一、赠礼的艺术	131
二、择礼的窍门	134
三、礼品寓意	137
第六章 书面交际礼仪	140
第一节 书信礼仪	140
一、书信艺术	141
二、书信的范式	144
三、英文书信格式	148
第二节 商用交际函件	155
一、求实、审慎与委婉	155
二、简洁、凝练、准确、及时	158
三、商业函件的格式	160
第三节 事务便函类例	162
一、庆贺	163
二、感谢	163
三、道歉	164
四、介绍	165
五、辞职	167
六、求职信件	167
第七章 服饰礼仪	171
第一节 服饰的意义	171
一、服饰穿用的目的与功能	172
二、服饰美与礼仪	173
三、完美穿着的奥秘	175
第二节 服装的色彩与款式造型	178
一、服装的色彩特点	178

二、色彩为你增魅力	182
三、服装质料的重要	185
四、款式造型的讲究	186
第三节 饰品选择	188
一、戴一顶帽子,添一份潇洒	188
二、胸花、首饰的选择与佩戴	189
三、趣话领带	192
四、手袋给你添风采	194
五、“腿部时装”	195
六、穿鞋与美	195
第四节 礼服穿着技巧	196
一、常用礼服	196
二、西装	197
第八章 饮宴礼仪	203
第一节 设宴	203
一、宴请的目的、规格和种类	204
二、宴请时间、地点、菜单	206
三、制作、发送请柬	208
第二节 宴请服务礼仪	210
一、中餐位次排列	210
二、西餐位次排列	212
三、中西餐具摆台	213
四、席间服务	216
第三节 席上礼规	218
一、应邀	218
二、入席	219

三、进餐	220
第四节 酒水礼仪	225
一、酒道	225
二、品茶	227
三、饮咖啡	228
第九章 工作场所礼仪	230
第一节 文明的工作环境	230
一、工作环境的卫生	230
二、上下级之间	232
三、同事之间的礼仪礼节	239
第二节 公务礼仪	242
一、公务迎送礼节	242
二、接待来访的礼节	244
三、公文	246
四、会议	251
第三节 商业仪式	253
一、开业典礼	254
二、剪彩	254
三、签订合同	255
第十章 公共场所礼仪	257
第一节 公共交通礼仪	257
一、行路礼节	257
二、乘车礼节	259
第二节 商场、舞会、影剧院、旅游、探病的礼节	260
一、商场购物礼节	260
二、舞会礼节	261

三、影剧院礼节	264
四、旅游中的礼节	265
五、探病礼节	266
第三节 次序礼仪	267
一、对等关系的次序礼仪	267
二、不对等关系的次序礼仪	268
后 记	270
主要参考书目	271

第一章 概论

人是社会的人,人们在自己生活的社会产生一定的、必然的、不以他们意志为转移的社会关系。人类总是在追求自身的个性解放,个人各种需要的满足,所以只有以“礼”为后盾,才能协调各种关系,社会才会安定发展。荀子说:“故人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。”“礼”成为人类文明进步的重要标志。

第一节 礼仪溯源

一、礼仪的起源

礼并非一开始就作为行为规范为人们所自觉遵守。它最初只是一种习惯,一种意向。

原始社会,生产力落后,人们生理、安全的需要没有得到满足,为了生存,人们会常常有意无意地用一些象征性动作向同类表示自己的意向、情感。这些动作从偶然地表示某种意向,到成为习惯,为社会认可,而必然地成为了人们的行为规范,这就是最初的礼。当然这种礼与现代礼仪是有区别的。这不仅仅是内

涵不同，重要的还在于前者是下意识的，后者是有意识的。比如握手礼，据考证，在史前时期就已经有了。那时人类的祖先以打猎为生，世界对他们来说充满危机。因此，当不同部落的人相遇时，如果双方都怀着善意，便伸出一只手，手心朝前，向对方表示自己没有武器，并让对方抚摸掌心以表示亲近、问候之意。当时，这只是一种行为，一种感情的表达，一种习惯，并不是现在概念的“礼”。

礼真正作为一种制度被确认，是在宗教祭祀活动中。《礼记·礼运》说：“夫礼之初，始诸饮食，其焚黍稷，汙尊而杯饮，蕢桴而土鼓，犹若可以致其敬于鬼神。”所以，郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中推断说：“礼是后来的字，在金文里面我们偶尔见有用礼字的，从字的结构上来说，是在一个器皿里面盛两串玉具以奉事于神，《盘庚篇》里面说的‘具乃贝玉’就是这个意思。大概礼之起源于祀神，故其字原来从示，其后扩展而对人，更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种仪制。这都是时代进展的结果。而愈往后走，礼制便愈见浩繁，这是人文进化的必然趋势，不是一个人的力量可以把它呼唤得起来，也不是一个人的力量可以把它叱咤得回去的。”在原始先民的心目中，天地鬼神是在冥冥之中主宰万物、干预人类意志的令人敬畏的力量。因此，无论耕作、田猎、饮食、游乐都必须先敬鬼神。礼仪也就体现在这种祭祀活动里极其虔诚而庄严的仪式中。在人类面对自然力量的肆虐而感到无法认识与控制的时代，这种祭祀仪式所体现的，无疑是原始人类对自然的敬畏与崇拜。这是最早的礼仪内涵。比如“社稷”现在成了国家的代名词，就是源于人们对社神、稷神的崇拜。从夏朝开始，人们“以血祭祭社稷”即献上牲畜一类供品祭祀，击“灵鼓”，舞师领头用一种柄上系有五色僧的名叫“帔”的舞具，跳一种称为“帔舞”的舞蹈。表达人们春祈秋报，五谷丰

登,保卫国土的意向。唐代诗人王驾《社白》诗所描写的“鹅湖山下稻梁肥,豚栅鸡栖半掩扉,桑拓影斜春社散,家家扶得醉人归。”就是江西铅山社日的盛况。

随着社会的发展和进步,人类对自然现象和各种社会关系的认识,不断变化,不断的加深和丰富。于是,原始的畏惧心理逐渐转化为对社会的控制、利用和改造的意识,原先所创立的礼仪,远不能适应日益复杂的各种现实关系,礼的内容便开始发生本质性的变化,逐渐扩展到社会生活的各个方面,除了使人类在天地之间追求平衡与和谐外,还开始和人际关系的平衡与调整相结合,然后衍化、蜕变,进而渗透到社会政治领域,形成一套有普遍参照意义的程式与规范,并成为了伦理学的核心内容。礼制就确立起来了。

二、礼仪的发展

原始社会,生产力落后,没有剩余产品和私有财产,分工也仅属于男女老幼之类的自然社会分工。人们无明显的等级观念,不存在阶级,人与人之间的关系是一种简单的求生存的关系。维系这种关系的行为也仅是一种意向的表达。比如跪拜礼。当人类刚刚能直立行走时,他们行走的姿势,大约同现在动物园的猩猩用后肢行走的姿势差不多——弯腰曲背,身体前倾,步履蹒跚,前肢下垂到离地面很近。这种姿势行走的史前人,当他们站定表示友好的敬意时,前肢着地,后肢弯曲是很自然的,这是跪拜礼的雏形。

当人类先哲们试图将对天地神明的祭祀礼仪导入人际关系时,最初也不具有明显的阶级性,而只是企望建立起一种稳健平和的社会关系,人类管理社会的愿望和才能显得越来越强烈。礼制的最后创立,从根本上说,便是要建立制度化、等级化的社

会秩序。用《礼记·曲礼上》中的话来说,就是:“定亲疏,决嫌疑,别同异,明是非。”《管子·五辅》对此说得更明确:“上下有义,贵贱有分,长幼有等,贫富有度,凡此八者,礼之径也。”也就是说要确立一种尊卑有异,长幼有序,亲疏有渐,贫富有别的社会秩序和人伦关系。

“伸腰及股而势危者为跪,因跪而益至其恭,以头着地为拜。”“跪拜”这种原始社会中人们互相致意的姿势,到阶级社会中便演变成为一种表示臣服的礼节。行跪拜礼的总是臣服者、卑贱者。跪拜礼被掺入一种侮辱人格的成分,并日渐明显。以至“卑躬屈膝”一词成了损人尊严的贬义词。随着奴隶主阶级、封建阶级等级制度的日益森严,经统治阶级改造和发展的礼仪礼节也日益复杂化、规范化和经典化了。统治者为了维护自己的尊严,保证臣民们对权力的尊重,从一开始就规定,臣民拜见君主必须毕恭毕敬,俯伏于地,等候问话,不能以背对着君主。拜占庭的皇帝要臣民拜见他时吻他的脚,外国使者在觐见时,必须以前额触地,与此同时,皇帝的宝座升到空中,当使者抬起头来看皇帝,皇帝也高高在上,这意味着他能驾驭一切,主宰万物了。

在中国,“跪拜”、“跪行”、“跪进”、“跪送”、“三跪九叩”、“长跪不起”之类字眼在史书中随处可见,也体现于舞台、壁画等等之中。小民见到官员,要跪;奴仆见到主子,要跪;上庙进香,见到菩萨都要跪。北京颐和园里面有座舞台的廊下特别宽阔,那就是为臣子陪慈禧看戏时,“跪陪”之用的。

由此说来,在某些历史时期,甚至在相当长的历史阶段,礼节是一种适用人数有限,几乎一成不变的,自我封闭社会的清规戒律大全。任何人必须对此俯首贴耳,一丝不苟。旧的礼法,与我们今天所言的文明礼貌相距甚远,它是统治阶级维护其统治,

巩固其内部等级关系的工具。

所有统治者总是把他们的礼节规定得繁琐不堪，其目的是要神化他们自己，也为了避免任何可能发生的对他们无礼的行为。拿破仑就很清楚礼节对于一个统治者的重要性。所以，当他当上皇帝之后，立即恢复了已为革命废除的宫廷礼节，而且召回了贵族，按照原来的方式建立了他的朝廷。

在贵族政体占统治地位的西欧，严格奉行宫廷礼仪，有时会造成令人啼笑皆非的结果。有一次法国国王路易十三找红衣主教黎塞留议事，正好碰上这位红衣主教大人有病卧床不起，由于国王的尊严不允许路易十三站着或坐着同一个躺着的臣民说话，于是路易十三干脆躺在红衣主教身边。更有甚者，西班牙国王腓力三世宁可在熊熊燃烧的壁炉前被熏死，也不肯自己熄灭炉火，因为负责宫廷炉火礼仪的仆人不在身边。

宫廷之外的礼节，主要是协调同一阶层人们的行为，但有时有些人把礼节作为一种手段和对策而竭力讲究自己的行为方式，以显示他们高人一等。在 16 世纪的意大利和 18 世纪的法国，社会动荡不安，贵族阶级为了继续享有特权，就借助礼节把自己同中下社会阶层分隔开来。用宋代吕徽的话来说就是：“庶民可参之以俗，士以上专用礼。”

从奴隶社会开始，礼仪中的阶级成分不断增强，发展到封建社会，达到其顶峰。和其初起时期的强调礼乐文化的朴素平衡关系和宗教形式不同，进入阶级社会后所确立的礼制，更进一步充实了社会的政治内容，更注重统治者对部属、诸侯和庶民的权威与限制，成为巩固统治阶级，调整内部关系，缓和社会矛盾，限制人民自由，制约人性表现的一种统治手段。他们借助行政力量，将这一制度推向全国，要求人们无条件地遵守，一丝不苟地执行，忠心耿耿地维护，否则，即进行镇压。这无疑是正统礼制

在现实政治生活中得以迅速强化的反映,是礼的社会管理职能不断扩充的生动表现。

和其他任何事物一样,礼作为一种意识形态的具体表现形式,也在适应人类文明的步伐而不断更新自己的内涵。礼在不同发展阶段,所包含的阶级成分是不同的。原始社会,礼仪是一种意向情感的表达,是一种行为,一种习惯。因为当时物质文明还不够丰富,人们仅仅依靠精神力量管理社会,改造世界。到奴隶社会和封建社会,统治阶级逐渐意识到用精神的力量约束人们的重要,礼成为阶级统治的工具。虽然人们改造自然的能力有一定的提高,但在这个提高的过程中,等级制度也日益森严。执政者为了维护自己的统治,保持自己的地位,就借助礼来约束人们,管理社会。在中国,礼起着教化的作用。《礼记》说:“圣人为礼以教人。”“礼之教化也微,其正邪也未形,使人日徙远罪而不知也,是以先王隆之也。”

资本主义社会,经济飞速发展,人们征服自然的能力有了很大的提高。人们开始依靠自己的力量,不信天地和鬼神。同时,资产阶级高喊“平等博爱”的口号。尽管资产阶级的“平等”是虚伪的,但礼的阶级成分也随着这种变化而不断减少,它一步步脱去等级的外衣,开始向平民化发展,成为人们日常生活中不可缺少的润滑剂,并且渗透到社会生活的各个层面,它包括社会、道德、习俗、宗教等。比如,跪拜礼的范围逐渐减少,一般是用在宗教仪式中。它已不是等级的表现形式。再比如,我们之所以常常要打开门后让在一边,让年长者或地位比我们显贵者先走,原因之一就是中世纪时,人们通常让最强壮者排在队首离开城堡。因为那时时常会迎面遇上武装的敌人或挥舞着干草叉和长柄镰刀的造反农夫。渐渐地,这种特别的荣誉就给予处于这个地位者。因为大人物才是强壮有力的,虽然事实不尽如此,但至少他