



现代礼仪

XIANDAILIYI

主编◎ 卢正平 高雯雯

西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

现代礼仪

主 编 卢正平 高雯雯
副主编 李军梅
参 编 王鸿婧 王雪莲



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

内容简介

本书主要是通过分析、总结国内外学者在礼仪学理论研究方面的成果,就礼仪的一些基础理论,如礼仪的起源、功能、原则、形式等内容作了专题性的讨论,力求使读者能对“礼仪”这一概念有更深刻的认识和体会。同时,总结和介绍各种具体的礼仪规范及一些重要场合下的礼仪要求,以帮助读者进一步熟悉和掌握礼仪内容,更好和更适当地运用礼仪,促进交往,为人们的日常生活提供一些礼仪方面的指导。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/卢正平,高雯雯主编. —西安:西安
交通大学出版社,2018.6
ISBN 978-7-5605-6784-6

I. ①现… II. ①卢…②高… III. ①礼仪—基本知识
IV. ①K892.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 221697 号

书 名 现代礼仪
主 编 卢正平 高雯雯
责任编辑 陈 昕 郭鹏飞

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 北京天正元印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 14.5 字数 360 千字
版次印次 2018 年 6 月第 1 版 2018 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-6784-6/K·109
定 价 68.00 元

如发现印装质量问题,请与印刷厂联系、调换。电话:(010)57131667

订购热线:(010)56591657 QQ:1803819931

投稿热线:(010)56591670 QQ:1395738560

读者信箱:lg_book@163.com

版权所有 侵权必究



中华民族悠悠 5000 年的历史长河,流淌着勤劳、智慧的中华儿女创造的璀璨文明。中华礼仪是祖先留给我们十分宝贵的文化遗产,中国素以“礼仪大国”“礼仪之邦”的美誉著称于世。守礼、行礼已成为人们人际交往中重要的处世法则。要使自己成为一个有“礼”之人,首先必须知礼、懂礼。在人际交往中,每个人都要讲究礼仪,要以他人所乐于接受的言谈举止、方式方法与之交往。

实用礼仪是我们在日常的人际交往中不可缺少的常识。它是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在的精神文化素养的显示,也是协调人际关系约定俗成的行为规范。知礼懂礼、守礼行礼,是个人或组织树立自身形象,赢得他人和社会尊重的前提,同时也是事业获得成功的重要条件。现代人对礼仪的关注和讲究,其因概出于此。

礼仪本身的内容是极其复杂的,又因时空条件的变化而变化。但这并不排斥各种不同的礼仪形式中仍有某些共同的规律性的东西存在。这样,分析、总结礼仪的一般规律及其基本价值,便成了礼仪研究的首要任务。

另一方面,一切礼仪形式只有在具体的情境中才会显示出它的意义。离开特定的时间、场合、对象等环境条件,我们甚至无法说明“有礼”和“无礼”的界限,遑论其他。所以,礼仪学尤其需要注重可操作性。

本书主要是通过分析、总结国内外学者在礼仪学理论研究方面的成果,就礼仪的一些基础理论,如礼仪的起源、功能、原则、形式等内容作了专题性的讨论,力求使读者能对“礼仪”这一概念有更深刻的认识和体会。同时,总结和介绍各种具体的礼仪规范及一些重要场合下的礼仪要求,以帮助读者进一步熟悉和掌握礼仪内容,更好和更适当地运用礼仪,促进交往,为人们的日常生活提供一些礼仪方面的指导。

本书写作过程中,曾得到了一些专家学者及同事、朋友们热心指导和帮助。他们的宝贵而中肯的意见,使本书增色不少,在此表示衷心感谢。

编者

2018 年 4 月

Contents

目录

项目一 礼仪概述	1
名人名言	1
项目概述	1
项目要求	1
任务驱动	1
任务一 礼仪的起源与发展	2
任务二 礼仪的涵义和特点	5
任务三 弘扬我国礼仪文化传统	7
项目小结	10
项目思考	10
课外阅读	10
项目二 礼仪修养概述	11
名人名言	11
项目概述	11
项目要求	11
任务驱动	11
任务一 礼仪修养的概念	12
任务二 礼仪修养的特征	22
任务三 修养的重要性与作用	25
任务四 加强礼仪修养的途径和原则	29
项目小结	33
项目思考	33
课外阅读	33
项目三 个人礼仪	34
名人名言	34
项目概述	34
项目要求	34
任务驱动	34
任务一 大学生个人礼仪的基本要求	35
任务二 大学生个人仪容礼仪	38
任务三 学生仪表礼仪	44

任务四 大学生仪态礼仪	47
项目小结	53
项目思考	53
课外阅读	53
项目四 社会交往礼仪	54
<hr/>	
名人名言	54
项目概述	54
项目要求	54
任务驱动	54
任务一 公共场所礼仪	55
任务二 交通礼仪	61
项目小结	69
项目思考	69
课外阅读	69
项目五 社交礼仪文书	70
<hr/>	
名人名言	70
项目概述	70
项目要求	70
任务驱动	70
任务一 礼仪书信	71
任务二 礼仪柬帖	73
任务三 礼仪辞文	75
任务四 礼仪对联	78
项目小结	80
项目思考	80
课外阅读	80
项目六 求职礼仪	81
<hr/>	
名人名言	81
项目概述	81
项目要求	81
任务驱动	81
任务一 求职前的思想准备	82
任务二 撰写求职材料的礼仪	83
任务三 面试礼节与应答礼仪	85
任务四 面试时的应试策略礼仪	91
任务五 面试题例设计礼仪	95

项目小结	103
项目思考	103
课外阅读	103
项目七 商务礼仪	104
名人名言	104
项目概述	104
项目要求	104
任务驱动	104
任务一 商务会面简介	105
任务二 名片	106
任务三 微笑	109
任务四 商务电话	111
任务五 商务谈判	115
任务六 商务拜访与接待	118
任务七 商务文书	122
任务八 仪典和会务	126
项目小结	138
项目思考	138
课外阅读	138
项目八 商务餐饮礼仪	140
名人名言	140
项目概述	140
项目要求	140
任务驱动	140
任务一 餐饮礼仪概述	141
任务二 中餐的礼仪规范	142
任务三 西餐的礼仪规范	151
任务四 各国餐饮的礼仪常识	159
项目小结	167
项目思考	167
课外阅读	167
项目九 民族交往与宗教礼仪	168
名人名言	168
项目概述	168
项目要求	168
任务驱动	168

任务一	主要少数民族及港澳台风情与禁忌	168
任务二	宗教礼仪	174
任务三	同宗教人士交往的礼俗	180
项目小结	182
项目思考	182
课外阅读	182
项目十	商务涉外交际礼仪	183
<hr/>		
名人名言	183
项目概述	183
项目要求	183
任务驱动	183
任务一	东西方礼仪概述	184
任务二	接待外宾的礼仪规范	186
任务三	赠受外宾礼品	193
任务四	陪访与出访	194
任务五	海外习俗	196
项目小结	198
项目思考	198
课外阅读	198
项目十一	交际礼仪基本训练	200
<hr/>		
名人名言	200
项目概述	200
项目要求	200
任务驱动	200
任务一	站姿训练	201
任务二	走姿训练	203
任务三	坐姿训练	206
任务四	手势训练	208
任务五	蹲姿训练	211
任务六	表情训练	213
任务七	鞠躬训练	214
任务八	致意	214
任务九	见面、拜访礼仪训练	215
项目小结	221
项目思考	222
课外阅读	222
附录	中外主要节日一览	223

项目一 礼仪概述



名人名言

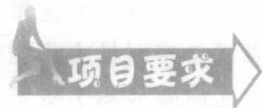
人有礼则安，无礼则危。

——《礼记》



项目概述

礼仪是人们在生活和社会交往中约定俗成的、符合交往要求的行为和规范的总和。人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与外界交往的尺度，处理好人与人的关系。如果没有这些礼仪规范，往往会使人们在交往中感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话；而熟悉和掌握礼仪，才可以做到合理处理人际关系，待人接物恰到好处。



项目要求

了解礼仪的起源和发展。

掌握礼仪的涵义和特点。

理解并运用礼仪文化传统。

R 任务驱动

任务引入

法国路易十五时期，讲究礼仪到了登峰造极的地步。宫廷礼发源地除了承袭旧传统（许多礼节起源于弗朗西斯一世，甚至更远的年代）外，还增添了不少路易十四时期的复杂条例，而且又制定了一些连国王本人都需要遵循的规定。大家可能以为这样一个井然有序、职责分明的宫殿里，主子们一定是被服侍得舒舒服服的，那可就大错特错了。因为他们自己已成为礼仪规范的奴隶，国王、王后和王子们都过着一种终身受束缚的生活。例如，在公主们举行的舞会上，王后也前来一同玩乐，可是礼仪规定，不管公主们跳舞跳到哪里，位置怎样变换，她们的眼睛必须一直望着王后，结果小姑娘们的脖子扭得酸痛。

任务分析

法国是十分重视礼节、礼仪的国家，但是法国封建王朝到了路易十五时期，空泛地追求所谓的贵族气质。虽然表面上追求礼仪，其实已经抛弃了礼仪以尊重他人为核心的根本，使礼仪沦为可笑的束缚。当今社会，生活的节奏明显加快，人们的思维方式和生活方式也发生了根本性的变化，旧的体制在消亡，新的礼俗在产生，礼仪有了许多根本性的变化。

任务一 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

中国是人类历史上最负盛名的一个国家，她和古巴比伦、古埃及、古印度并称为世界四大文明古国，号称“礼仪之邦”，足见其为世人景慕的文明程度。其实，礼仪之果并非一开始就结在文明的大树上，只要看一下古代致敬礼节的繁细程度与扭曲人性的程度，便可发现，礼仪起源于蒙昧与野蛮。

据史书记载，早在远古时期，所有的炎黄子孙，就将跪拜作为一种交际的礼仪。因为在魏、晋以前的古代，中国人席地而坐的风俗一直盛行，这是不分男女老少和贫富贵贱的。汉朝以前的中国人一律穿开裆裤，只不过里面加一层遮盖布，于是坐姿受到限制，只能双膝着地，把臀部放于脚后跟上，呈“跪”的姿势。不准盘腿坐，也不能两脚向前平伸而坐，这是出于雅观和文明。跪坐者为表示对人尊敬，便上身挺直，伸直腰股，这就是跪；弯腰低头向地下叩便称拜。这就是跪拜礼仪的自然发展。当时社会遵循的是“三从四德”“君君臣臣父父子子”的礼仪规范，三跪九叩的大礼便能显示出身份的不平等和地位的尊卑。由此观之，礼仪是文明的果实，但它的诞生却并非缘于文明，它的起源与形成，原是封建统治阶级为了维护自己的统治，为了巩固自己的强权而人为制造的枷锁与镣铐。

二、礼仪的传统与延续

中国的礼仪形成早于外国。早在公元前 600 多年，就已成书的中国最早的诗歌总集《诗经》曾几次提及礼仪。如果我们把《诗经》作为最早记载中国古老礼仪的星点火花的一部著作，那么根据其成书的年代和所反映生活内容的时代来推算，中国礼仪的产生可以追溯到距今 3000~4000 年以前。如果我们将中国上古传说时期的帝尧、帝舜等也作为史实来看，那就更为遥远了。

在礼仪刚刚形成不久时，战国时期著名的思想家荀子在他的著作《礼论》篇中就一针见血地剖析了礼仪起源的要义：“礼起于何也？曰：人生而存欲，欲而不得，则不能无求，求而无度量分界，则不能不争。争则乱，乱则穷。先王恶其，乱也，故制礼仪以分之，以养人之欲，给人以求。使欲不必穷物，物不必屈于欲，两者相持而长，是礼之所起也。”

荀子的《礼论》篇的中心就是论证“礼”的起源、内容和作用。他认为“礼”是先王为了调节人的欲望，避免争乱而制定的“度量分界”，“礼”的起源和最终想要达到的目的无非是调节、控制人们的正常欲望（“养人之欲”）和区别人与人之间的尊卑贵贱（“别人贵贱”“贵贱有等”），使人们压抑自己的正常欲望和需求，小心翼翼地按照“上天”分配的等级差别，循规蹈矩地听从于比自己尊贵的统治者的命令和压迫。千百年来，普通劳动人民在这种压抑人的本能，摧残人性的所谓“礼仪”的桎梏下艰难匍匐地生存着，乃至成为某种荒唐绝伦的“礼仪”的牺牲品。实际上，传统的礼仪对中国人的影响和作用是十分巨大的，对后世的人的感染和熏陶也是不可低估的，整个上层建筑、经济基础的方方面面都受到了不小的影响。

今天的社会已经发生了翻天覆地的变化，封建枷锁已从整体上被砸碎，封建礼教桎梏人们的体系已经不复存在了，今天的礼仪、礼节与封建礼教已不可同日而语。束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”及束缚妇女的“三从四德”都已被摒弃。礼仪、礼节在旧传统的基础上已发生了很大的变化。比如，用以确定人尊卑身份的稽首、顿首、磕头等名目的跪拜礼节已经被革除，代之而起的是现代社会体制下的新型礼仪、礼节体系，是人与人之间人格一律平等的礼仪、礼节。

在推翻旧礼教，建立符合现代文明规范的礼仪、礼节的同时，还必须吸取世界各民族的礼仪之长，选取适合我国国情的礼仪、礼节形式。最典型的礼节当数举手礼了，它首先被军队采用。鸦片战争以后，洋人打破了清政府的关锁，侵略者的入侵给中华民族带来极大的灾难和屈辱，也带来了西方的文明。一些忧国忧民的有识之士，在介绍西方科技、西方文化的同时，也把西方的礼节引了进来。北洋军阀时期的陆军便采用了现代举手礼仪以代替不适宜的跪拜礼、作揖礼等。以后，军队应用举手礼、立正注目礼便成为定制。清政府覆灭后，握手礼也逐渐在上层社会兴起，彻底打破了男女授受不亲的束缚，使人际交往更近一步。

我们的先人自古就十分重视社会文明与道德，我国的古籍中有许多是论述礼教的，如《周礼》《仪礼》《礼记》，合称“三礼”，是我国最早、最重要的礼仪论著。《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”，就是不要在行动上出格，不要在态度上失态，不要在言语上失礼。《礼记·典礼》开宗明义第一句就是“毋不敬”。孟子也曾说：“尊敬之心，礼也。”《论语·雍也》篇中说道：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”即说只是品格质朴，而不注重礼节仪表，就会显得粗野；而只注重礼节仪表，却缺乏质朴的品格，就会显得虚浮。只有礼节仪表同质朴的品格结合，才算得上是一个有教养的人。荀子说：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁。”他认为“礼”是一种实践可行的东西，是人类清醒理智的历史产物，是社会用来维护政治秩序和规范人伦的客观需要。他指出对“礼”的认识和实践程度如何，是衡量贤与不肖和高低贵贱的尺度。

既然我们的祖国是世界闻名的发源地之一，历史长河已流淌了几千年，创造了灿烂的文化与人类的文明，在加强社会主义精神文明建设的今天，现代的礼仪也必然是在古老传统的礼仪的基础上的延续。

三、礼仪的革新与发展

中国的历史是漫长的，礼仪的产生和发展也同中国的历史发展一样源远流长。“礼”在中国奴隶社会时期就已有之，早在周朝就已出现中国历史上第一部礼仪专著《周礼》。到了封建社会，封建统治者为了维护其统治地位，又在奴隶社会“礼”的基础上明确规定对不同的人施以不同的“礼”。例如，皇帝具有至高无上的权力，无论哪一辈黎民百姓都要顶礼膜拜，否则便会大祸临头。中国古代礼仪的繁多杂广是举世无双的，从生老病死到衣食住行、婚丧娶嫁，都有十分详细、严格的规定，其烦琐与苛刻，简直到了无以复加的地步，逼迫人们非礼勿动，非礼勿听，并且没有礼仪什么事也做不成。从中可以透视出礼仪在中国历史上对人性的压抑。随着历史背景的变化和社会的进步，人类渴望革新礼仪的要求是可以理解的，礼仪向文明进化的趋势也是必然的。

我们以现代文明礼仪中最基本的礼节——问候、致意、致敬的方式为例，看一下从古到今这类礼节的变迁，以及古代致敬这个礼节的繁细程度。

早在2500年前的春秋战国时期，封建统治者就规定了人与人之间相互致敬的最佳的，也是唯一的方式——跪拜、叩头。并根据跪拜、叩头的动作和内容详细地划分出九种不同名目的方式：稽首、顿首、空首、振动、吉拜、凶拜、奇拜、褒拜、肃拜，严格规定了这九种方式如何动作、适应的场合和对象，来不得半点马虎和随意，称之为“九拜”。前四种为正拜，即常用的拜礼，后五种依附于四种正拜。所谓稽首，是臣子对君父的拜礼，即叩头至地时停留一段较长的时间，是九拜中最重的一种。所谓顿首，是平辈之间的拜礼，即叩头至地马上抬起，因触地时间很短，只是略作停顿，故名顿首。所谓空首，是君对臣们的致意礼。行空首礼时，身体先取跪姿，然后拱手至地，接着引头至手。“空首”就是说头并没有真正叩到地上，而只是悬在空中。九拜中最轻的礼是肃拜，是古代的军礼。因为军人身着甲冑不能像其他人那样跪坐，便仅俯身拱手向下示意，这就是后来作揖的前身。还有几种拜礼，因不常用就不再介绍了。从这些跪拜礼仪中，不难看出中国古代礼仪的烦琐与森严。

值得说明的是，跪拜作为古代绵延千年的传统礼仪，并不是统治者凭空臆想创造出来的，而是由当时、当地特殊的生活方式决定的。前面已作介绍，古人最初因无凳椅，又出于雅观和文明，只能席地跪坐。在对人表示敬意的礼节时，便采取了跪拜叩头的动作姿势。直到后人有了椅子以后，便彻底抛弃了席地而坐的风俗习惯。由跪坐而生出的跪拜礼显然费力又烦琐，于是便被它的发展进化形式——作揖所取代。要求人们严格地履行跪拜仪式，无疑可以从人的心理上、自尊感上抑制致敬者下沉人格和人性，使之成为一个唯唯诺诺、谨小慎微的精神萎靡者，从而在表面上拉大了尊贵与卑贱的距离，并随着不断强化的距离感，一步一步地渗入人的骨髓深处，形成为统治者所用的奴化人格的工具。这就真正达到了统治者创造礼仪并利用礼仪奴役人民的目的。

跪拜礼仪从上古的重礼逐渐演变发展到近代，乃至今天的文明礼仪，如作揖、鞠躬、握手，其间的变化曲曲折折，但总的趋势是文明演进，向蒙昧告别。尽管这种演变和告别显得是那么无可奈何，令人尴尬。

随着近代社会文明的到来，“天朝”的闭关锁国政策日益行不通。西方列强和其他外国人不断来华，清朝坚持要求外国使臣按中国的礼仪面见皇帝，行三叩九拜大礼；外国使节则坚持要按西方通行的礼仪，以鞠躬、握手代替。与西方列强在礼仪上的争执反映了封建等级制度与近代文明的尖锐冲突。

以人格基本平等为主旨的西方礼节——鞠躬和握手，作为一种正式礼仪形式漂洋过海来到中国，大致是从清朝开始的。康熙、乾隆时期，到中国来的西方国家使节被迫行跪拜礼。历史上雍正皇帝可以算是第一个给西方人行礼开绿灯的开明人了，他允许罗马教皇使节行鞠躬礼拜见，并亲自和使节握手，后又曾允许英国使节行单膝礼。不过这倒不是因为本身已接受了西礼，而是他固执地认为英国人不懂文明礼貌，不如给他个“不知者无罪”，以显示自己大国之君的宽宏大量罢了。清朝后期，国势日衰，不得不承认各国和自己一样平起平坐，于是被迫接受了一部分西方礼节作为正式的官方礼宾之礼。这应该说是中国礼仪的一大进步。

在中国人之间相互行握手、鞠躬之礼，最早的当首推孙中山先生所领导的同盟会会员们，多是流亡海外的少数中国人所奉行的礼仪。鞠躬和握手作为正式礼仪在中国流行是在辛亥革命以后。近代文明之风席卷着自由平等的西方观念，吹到了被封尘了几千年的国人心中。那种象征着落后、不平等，并压抑人性的旧礼仪——跪拜、叩头自然而然地遭到了唾弃。

由跪拜而发展为鞠躬、握手和作揖，竟走过了一段长达两千年的漫长历程。透过这个历程，我们看到传统习惯在礼仪上的巨大阻力。鞠躬和握手终于在20世纪初成为中国人习惯性的交际礼仪了。一直到今天，握手仍在所有的场合被广泛而频繁地使用着。

值得一提的是，鞠躬这个礼仪被正式规定为交际礼仪后，大约只实行了不到30年，便随着中国新民主主义革命的胜利——新中国的诞生而成为历史遗迹了。这也是历史向文明跨越的又一步。传统的跪拜礼仪演变为今天这样的以握手为主的致意、致敬礼仪，从这个发展过程，不难得出一个结论：礼仪作为一种规定社会行为的准则，其方式是随着社会历史和社会条件的变化而变化的。跪拜如此，其他礼仪亦如此。至于今后在握手是否还会有什么新的变化，那是很难说的。新中国成立以后，为了社会主义的建设和发展，为了加强社会主义的精神文明，为了建立一种新型的人际关系，中国人民一方面继承和发展了“礼”中的精华，另一方面又克服“礼”中的糟粕，即封建迷信的一面。随着社会的发展和党的改革开放政策的实施，人们越来越重视“礼”在当代公关交际活动中的作用和影响，交际礼仪就是在这样的基础上形成和发展起来的。

任务二 礼仪的涵义和特点

一、礼仪的涵义

礼仪属于上层建筑范畴，它反映着一定的思想观念和道德标准，是人们沟通思想、联

络感情、调节人际关系和开展公关实务活动的一种方式 and 手段。

1. 礼仪的具体表现形式

(1) 礼节 礼节是人际交往中表示尊重、祝颂、迎来、送往、问候、致意、慰问、哀悼等的惯用形式。社交中，礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。

(2) 礼貌 礼貌是人际交往中表示敬意（谦虚、恭敬）、友善的得体的风度与风范，侧重内在品质和素养。

(3) 仪表 仪表是指人的外表，包括容貌、姿态、风度、服饰和个人卫生等，是礼仪的重要组成部分。

(4) 仪式 仪式是指礼仪活动的秩序，即为表示敬意或隆重，在一定场合举行的，具有专门程序的规范化的活动，如签字仪式、开幕式等。

2. 礼仪的内涵

礼仪存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响。了解礼仪的内涵要注意以下几点：

(1) 礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序，有一定的套路，表现为一定的章法，只有遵守这种章法和规范，才能适应社会的发展。

(2) 礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它首先表现为一些零散的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循，可以自觉学习和遵守的行为规范。

(3) 礼仪是一种情感互动的过程。在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为。即礼是施礼者与受礼者之间互相尊重、情感互动的过程。

(4) 礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪体现着一个人对他人和社会的认知水平与尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

二、礼仪的特点

礼仪是人们在交往过程中必须遵循的礼貌行为规范，由此决定了礼仪的基本特点包括以下几个方面。

1. 行为的规范性

规范性是礼仪的本质特点，就是要给人以端庄大方、礼貌文雅、亲切可人的印象。它告诉人们应该怎样做，不应该怎样做；怎样做是对的，怎样做是错的。对于这些，礼仪都有明确的规定。

礼仪的规范性主要表现在：

(1) 语言规范 人际交往使用礼貌用语。例如，见面时互相问候，告别时说声“再见”等。

(2) 礼仪行为规范 在社交活动中，人们究竟应该怎样施礼都有一定的规范。例如，见面握手表示问候，告别握手、挥手表示再见。至于怎样握手，都有严格的规定。

2. 礼仪形式的多样性

礼仪种类繁多。在日常交际活动中，常用的礼仪就有鞠躬礼、握手礼、亲吻礼、拥抱

礼等多种形式。正式交际场合中的礼仪更是多种多样，对礼仪的要求相应也更为严格。礼仪形式多样性的原因有：

(1) 各国发展历史的背景不同 由于社会制度上的差异，西方各国的交际礼仪与中国有明显的不同；中国是人民当家作主的国家，相互施礼是平等的，没有等级之分。

(2) 各地区、各民族的风俗习惯不同 一个地区、一个民族，由于所处环境不同，长期形成的风俗习惯不同，礼仪的表现形式也就各不相同。例如，中国汉族一般向客人献上一束鲜花以示尊重，而藏族则献上哈达以示敬意。

3. 礼仪范围的普遍性

从古至今，礼仪自始至终贯穿于人们的一切交际活动中，并且普遍地被人们所接受和认可。交际礼仪的普遍性可以从两个方面去看：

(1) 从纵向看礼仪的普遍性 中国是礼仪之邦，礼仪这种形式伴随着人类社会的发展而不断发展。礼仪不仅贯穿于人类社会发展的全过程，而且贯穿于某一活动过程的始终。

(2) 从横向看礼仪的普遍性 礼仪不仅在一个地区、一个部门，而且在全世界范围内都被人们所认可。不过，由于地区、民族的风俗习惯不同，礼仪的表现形式也有所区别。但无论是哪种形式的礼仪，就其基本特点来说都是相同的。

任务三 弘扬我国礼仪文化传统

一、礼仪是人际交往的润滑剂

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们交际活动的共同准则。人际交往，即人与人之间个体的际往来，是人类生活的影子。可以说，自从有了人类社会，便有了人与人之间的交往。鸡犬相闻，老死不相往来的时代早已不复存在。没有社交活动的社会是愚昧落后的，没有社交活动的社会是孤独寂寞的。人们依照一定的礼仪参加社交活动，多为调节紧张的生活，建立友谊，交流感情，融洽关系，广交良友，增长见识，获取信息，发展经济。然而社会交往却是纷繁复杂的，常使青年朋友手足无措，以至迷惘。礼仪本身并不复杂，它像空气一样无处不在。假若有人在影剧院看表演时大声说话，自然会招来旁人的唏嘘声；假若某个学生上课迟到了，仍“砰”地一声带上门，同学和老师的侧目是免不了的。

礼仪是人们在共同生活和长期交往中不知不觉形成的一种社会规范。青年的天性是自由的，根本没有必要去背诵那些条条框框。只要把握礼仪的根本精神与原则，养成礼貌的习惯，那么在任何场合，在任何人面前，都会有翩翩风度，做任何事都会自然而然。

人生中常是逆境多于顺境，受挫折的心需要同情与慰藉。考试落第、求职不成、恋爱失败、疾病缠身……互相之间若及时送去一份关心、一点帮助、几句暖人的话语，便可抚平对方心灵的创伤。在马路边行走，无意中碰倒了别人停放的自行车，说声“对不起”，并将车扶起放正；别人不慎摔了一跤，立即将他扶起，轻声细语问声“痛吗”；向人求助

被婉言谢绝，依旧客气地说声：“对不起，我不知你有这些困难，现在知道了，你就别放在心上，我再去找别人。”常言道，“敬人者，人恒敬之”。只有这样对人礼貌、诚恳、关心，人际交往才会弥漫着尊重、愉快、和谐的气氛。

在人际交往中，只要让礼仪开路，便会使复杂的人际关系少一点摩擦，犹如给无数零件组成的社会这部大机器注入了润滑油。礼仪可以增添和平友好的气氛，冲淡对立、紧张的火药味，平息一触即发的怒火。可以说，社交礼仪是人际关系阻力的有效的润滑剂。

二、礼仪是走向社会的名片

弘扬传统礼仪是国人义不容辞的责任，也是塑造自我形象的需要。在社会中，每个人都不是孤立的个人，要同社会、集体和周围的人发生这样或那样的联系。而调节人际关系的，除了大家共同遵循的法律规章、公共道德外，一个很重要的因素就是交际礼仪。

时代的嬗变使改革的浪潮波及到校园围墙里的世界。当大学毕业生完成了学业，即将步入社会的时候，面对寻找人生坐标这一严肃的课题，有人惶恐、有人欣喜。为了编织未来那金色的梦想，使属于自己的那片天空不再迷惘，即将走向新生活的青年们都会陷入深深的思考。往日无忧无虑的莘莘学子，开始为找不到理想的工作、寻不到满意的单位而犯愁；为新单位知音难觅，专长能否得到发挥而担忧；为顶头上司思想保守，单位前景黯淡而忧虑……在走向新生活之前，塑造一个美好的自我形象，交给社会一张理想的名片，是十分重要的。

日本的铃木二健木先生说过这么一段话：“不管是在公司还是在家庭里，凭这个人在电话里的讲话方式，就已基本上判断出其‘教养’的水平。我每天收到好多预约演讲的信件，还接到很多委托讲演的电话。我凭着对方在电话里讲话的方式，就能判断其修养如何；凭对方在电话里的第一句话，就可以基本决定我是去讲还是不去。”如果说“文如其人”，那么不妨也可以说“话如其人”。打电话的双方不仅要使用礼貌语言，还应注意语气语调。例如，打电话的人有礼貌地问：“你好！请问王经理在吗？我是……”对方却生硬地回答：“不在。”便“喀哒”一声放下了电话。那接电话的人不仅破坏了自己的形象，而且也有损企业的形象。再看下面一段对话：“喂，你是王经理吗？”“不是。”“我找王经理。”“不在。”“怎么会不在？”“有事需要转达吗？”“算了，算了。”“喀哒”一声，电话放下了。这位打电话的人又会给对方留下什么印象呢？与人电话交往应做到“您好”开头，“请”字在中，“谢谢”结尾；语调过高，语气过重，会使对方感到尖刻、严厉、生硬、冷淡；语气太轻，语调太低，会使对方感到无精打采、有气无力；语调过长又显得懒散、拖沓；语调过短显得不负责任。一般来说语气适中，语调稍高些，尾音稍拖些，会使对方感到亲切自然。

在交际场合，第一次见面给人留下的印象十分重要，它往往决定着交际成败乃至事业成功与否。当你第一天去新单位报到，会接触许多陌生的面孔，如果你想今后工作顺心、生活愉快，你就应让自己在大家的心目中留下美好的印象，让大家喜欢你、信任你、重视你。首先要做到服饰得体，美观大方，满怀信心，精力充沛。在进行自我介绍时，不需故

作谦虚，更不能自我感觉过于良好，应显得谦逊而富有涵养，稳重而不矜持。初次见面说话要吐字清楚，尽量多用口语，多用“请”“您”等礼貌用语，勿说“不知道”“胡说”“你算了吧”等简单粗暴的字眼。在说到“我”字时，应以平和的语气、亲切的目光、自然的神态，让他人从你的“我”字中感受到自信、自主、自谦的美好印象。切勿左一个“我”如何如何，右一个“我”怎样怎样，并且把“我”说得特别重，拉腔拉调，神态得意洋洋，目光咄咄逼人。这种介绍不过是孤芳自赏，只能给人留下骄傲自大的印象。

礼仪是道德的外在表现形式。青年朋友只要在社交活动中严格遵守道德规范，文明礼貌待人，言谈举止得体，做到说话高雅、风趣、礼貌，举止文明、有度、得当，穿着庄重、协调、美观，就会拥有一张走向社会、实现理想的名片。

三、礼仪是通向成功的桥梁

当青年朋友独自面对纷繁的社会，有的初生牛犊不怕虎，像一头小鹿到处乱撞；有的却小心翼翼，像一只小松鼠，探头探脑，充满疑惑地踏上人生之旅。无论乱撞也好，小心也罢，都心怀一个美好的愿望，渴求多年的理想成为现实；希望得到社会的承认，得到一份满意的工作；希望得到众人的喜爱，从中觅到一位情投意合的知音……然而，成功之路并非一马平川。相反，常常是需要披荆斩棘、跋山涉水的。成功少不了辛劳和汗水，但有了辛劳与汗水是否就一定能成功？答案依旧是否定的。成功还需要智慧与机遇。如果说勤能补拙的话，那么机遇则是需要自己去捕捉的。在跋山涉水的旅途上艰难前行，机遇可充当铺路沙石，礼仪则是通向成功的桥梁。

随着社会主义市场经济的发展和改革开放的深入，一个人如果离开社会，离开群体，仅靠个人奋斗，任何事业都是难以成功的。因为人不可能游离于社会环境之外。自从有了人类社会，便有了人与人之间的交往，这便是今天讲的人际关系。中国已经进入世界经济协作发展的新环境，要开拓国际市场，发展对外贸易，不仅要懂得中国的传统礼仪，还应学习国际礼仪，方能树立良好的形象。在国际交往中，如果我们不注意礼仪，可能因衣着、仪表、言谈举止的无知或疏忽，而影响组织和个人的声誉，甚至会影响国家的形象。以高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象展示自己的气质修养，赢得尊重，就会为获得事业上的成功奠定基础。

中国是世界文明古国，富有悠久的礼仪传统，以“礼仪之邦”著称于世。在文化历史遗产中，虽然有不少属于封建糟粕需要剔除，但基本的传统礼仪却是十分优秀的。例如，中国流传时间最长、范围最广、影响最大的蒙学材料《三字经》中写道：“为人子，方少时，亲师友，习礼仪”，《弟子规》中的“或饮食，或坐走，长者先，幼者后”，“冠必正，纽必结”，“奸巧语，秽污词，市井气，切戒之”，“惟德学，惟才艺，不如人，当自砺”等，都是脍炙人口的为人处世良言。此外，我国历史上流传的讲究礼仪的佳话，如“廉蔺交欢”“孔融让梨”“张良纳履”“程门立雪”等故事生动感人，值得我们学习与效仿。因此，作为中华民族的后代，我们有责任弘扬我国的礼仪风范，为“礼仪之邦”再添光彩。