

礼仪学概论

中国地震出版社

署名：李鸿兰/编著

书号：ISBN 7—5028—2527—0

电子版定价：5.00 元

版本：2005 年 8 月第 1 版

CIP 数据核字（2005）第 129533 号

出版社：中国地震出版社

目 录

A 什么是礼仪

- 一、礼仪的内容
- 二、礼仪的特性及原则
- 三、礼仪修养

B 什么是个人和家庭礼仪

- 一、个人礼仪的涵义
- 二、个人礼仪的形成
- 三、个人礼仪修养的意义
- 四、个人仪表风度礼仪
- 五、语言谈吐礼仪
- 六、举止行为礼仪
- 七、家庭礼仪简述
- 八、家庭称谓礼仪
- 九、家庭成员礼仪
- 十、祝贺礼仪
- 十一、馈赠礼仪
- 十二、应酬礼仪

C 什么是社交礼仪

- 一、社交礼仪的涵义与属性

二、社交礼仪的作用

三、常用社交礼仪

四、社交礼仪忌讳

D 什么是公务礼仪

一、公务礼仪的作用和原则

二、公务礼仪分类

三、常用公务礼仪

E 什么是礼仪文书

一、礼仪文书的涵义和特点

二、礼仪文书写作与种类

三、书信礼仪

四、致词与函电礼仪

五、柬帖与聘书礼仪

六、贺卡礼仪

七、题词与启事礼仪

八、讣告与悼词礼仪

F 什么是外事礼仪

一、外事工作礼仪原则

二、礼宾次序要求

三、外事迎送礼仪

四、会见与会谈礼仪

五、外事宴请礼仪

六、外事馈赠礼仪

七、外事参观游览礼仪

八、外事晚会和舞会的礼仪

九、其他外事礼仪

A 什么是礼仪

人类的活动在受自然规律的影响和制约的同时,还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。礼仪是人类文明进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。

一、礼仪的内容

1. 礼仪的涵义

礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,指的是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。

礼仪的上述定义主要表达了以下几层意思:

首先,礼仪是一种行为准则或规范。一个人要进入某一地域,就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范约束自己的言行。

其次,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、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,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

最后,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,才会被他人尊重,人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过

程中，才能逐步建立起来。遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。

要想真正了解礼仪，应先明确礼仪的基本涵义。

一般而言，与“礼”相关的词最常见的有三个，即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下，它们被视为一体，混合使用。但严格说，三者不能简单地混为一谈，它们之间既有区别，又有联系。

礼貌，指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌侧重于表现人的品质与素养。

礼节，指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌的具体表现方式。它与礼貌的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

礼仪，是对礼节、仪式的统称，指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的，是一个表示礼貌的系统而完整的过程。

礼仪还可以从下面几个不同的角度进行解释。

从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪就是教养、素质体现于对交往礼节的认知和应用。

从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。

从交际的角度来看，礼仪是人际交往中实用的一种艺术，也可以说，是一种交际方式。

从民俗的角度来看，礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯方式，也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看，礼仪是一种形式美。它是人的心灵美的必然的外现。

2. 礼仪的基本内容

(1) 构成礼仪的基本要素

礼仪是由礼仪的主体、客体、媒体、环境等四项基本要素所构成的。

①礼仪的主体，指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人，也可以是组织。

②礼仪的客体，指的是礼仪活动的指向者和承受者。它既可以是人，也可以是物；可以是物质的，也可以是精神的；可以是具体的，也可以是抽象的；可以是有形的，也可以是无形的。

③礼仪的媒体，指的是礼仪活动所依托的一定的媒介，由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成。在具体操作礼仪时，这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

④礼仪的环境，指的是礼仪活动特定的时空条件，分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境，经常决定着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其决定，而且具体礼仪的实施方法也由其决定。

(2) 礼仪的基本内容

依据其适用对象、适用范围的不同，礼仪包括以下基本内容：

①一般礼仪。包括礼仪的本质、特性，礼仪的起源和历史演变，礼仪的功能和原则等等。

②礼仪修养。主要涉及礼仪修养的本质、意义、特征和方法等问题。

③个人礼仪。主要包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求。

④家庭礼仪。礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用是家庭礼仪，它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等等礼仪规范。

⑤社交礼仪。从家庭走向社会，进行社会交往，是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪；拜访与接待的礼仪；交谈与交往的礼仪；宴请与馈赠的礼仪；

舞会与沙龙的礼仪；社交禁忌等等。

⑥**公务礼仪**。公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下，把握公务活动过程中特殊的礼仪规范，可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪，如工作汇报、办公室礼仪等；会议礼仪；公文礼仪；公务迎送礼仪等。

⑦**礼仪文书**。礼仪文书是人们在日常交往过程中，用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式，通过礼仪文书，可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有：礼仪书信，如邀请信、贺信、感谢信等；礼仪电报；请柬；名片；贺年片；题词；讣告；唁电；碑文等等。

⑧**商务礼仪**。商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说，从商品采购到销售，从商品销售到售后服务等，每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此，商业企业及其每一个成员，如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作，这对塑造商业企业的良好形象，促进商品销售，将会起极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪；商务洽谈礼仪；营销礼仪；商业仪式等等。

⑨**习俗礼仪**。不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯，充分了解这些风俗习惯，并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯，有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼俗、岁时节令礼俗、人生礼俗(如婚嫁礼俗和丧葬礼俗)等。

二、礼仪的特性及原则

1. 礼仪的特性

礼仪具有以下几个方面的特性：

(1) 规范性

礼仪是一种规范。礼仪规范的形成是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。也就是说，礼仪是人们在长期反复的生活实践中形成，并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的，通过一定社会的思想家们集中概括出来，见之于人们的生活实践，形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则，不断地支配或控制着人们的交往行为。规范性是礼仪的一个极为重要的特性。

(2)多样性

礼仪与每一个人都有着密切的联系，它涉及到不同的生活、学习和工作领域。同时，不同的个人，在其生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此，不管是在内容上，还是在形式上，礼仪都是丰富多样的。

(3)继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化，都是在本民族固有传统文化的基础上，通过不断吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的。

(4)差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的，这是各民族礼仪文化的一个共性。但是对于礼仪的具体运用，则会因现实条件的不同而呈现出差异性。这主要表现在：同一礼仪形式常常会因时间、地点的不同而使其意义出现差异。

礼仪的差异性，还表现为同一礼仪形式，在不同场合，针对不同对象，会有细微差别。如同样是握手，男女之间力度就应不同，新老朋友之间亦应有差别。同样是打招呼，不同地区、不同民族，也不同。

(5)社会性

礼仪这种文化形态，有着广泛的社会性。礼仪贯穿于整个人类的始终，遍及社会的各个领域，渗透到各种社会关系之中，只要有人和人的关系存在，就会有作为人的行为。准则和

规范的礼仪的存在。

(6)应用性

礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说,它实际就是有关交际艺术的科学。

(7)实践性

与纯粹的理论演绎、概念探讨、逻辑抽象显然不同,礼仪来源于社会实践,并且直接服务于社会实践。

(8)普及性

在现实生活中,每个人都必须参加交际活动,每个人都希望自己的交际活动取得成功,而礼仪正是一门可将交际活动导向成功的学科。因此礼仪是一门人人必修的普及性学科。

(9)综合性

礼仪是一门专门研究人的交际行为规范的科学,这是它有别于其他学科的标志。但在另一方面,它又广泛吸收了其他许多学科的成果,用以充实、完善自身。在这个意义上,又可将它视为一门综合性学科。

(10)限定性

礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况之下,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。必须明确,当所处场合不同,所具有的身份不同时,人们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。一般而论,适合应用礼仪的,主要是初次交往、因公交往、对外交往等三种交际场合。

(11)可操作性

切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,是礼仪的一大特征。礼仪既有总体上的原则、规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,具体地对原则、规范加以

贯彻，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。

(12) 变动性

礼仪是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面它是在人类的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的；另一方面，社会的发展，历史的进步，由此而引起的众多社交活动的新特点、新现象的出现，又要求礼仪有所变化，这就使礼仪具有相对的变动性。

2. 礼仪的原则

(1) 遵守的原则

在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交际活动中的言行举止。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，否则，就会受到公众的指责。

(2) 自律的原则

礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求即自律，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

(3) 敬人的原则

在礼仪的两大构成部分中，有关对待他人的做法这一部分，比对待个人的要求更为重要，这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条，就是要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

(4) 宽容的原则

宽容是指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。要多地容

忍他人、体谅他人、理解他人，千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。

(5) 平等的原则

在礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、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，厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。但允许根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。

(6) 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人、自以为是。

(7) 真诚的原则

在人际交往中运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表现出来的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方理解并接受。

(8) 适度的原则

这要求在应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧及其规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。当然，运用礼仪要真正做到恰到好处，恰如其分，只有勤学多练，积极实践。

三、礼仪修养

1. 礼仪修养的涵义

“修养”是一个涵义广泛的概念，指人们在思想、道德、学术以及技巧等方面勤奋学习和刻苦锻炼，经过长期努力所达到的一种品质和能力。

礼仪修养是指人们为了达到某种社交目的，按照一定的礼仪规范要求，结合自己的实际

情况，在礼仪的品质、意识等方面所进行的自我完善和自我改造。

注意礼仪修养的研究，是中国传统礼学家们的一个重要特点。

孔子曾说“德之不修，学之不讲，闻义不能徙，不善不能改。”他不仅强调“修己以敬”，还强调“修己以安百姓”，认为只有修养好自己的品德，才能严肃地对待一切事情；只有修养成高尚的品德，才能使百姓得到安定。孔子这里讲的修德，是指修人在视、听、言、动各方面全面地符合“恭、宽、信、敏、惠”的五德，这是一个人生活的最高准则，是一个人对世界观的全面修养成果。

孟子强调的“养气”，是通过内求的方法培养“至大至刚”、充塞天地之间的“浩然正气”。

现代礼仪修养在继承传统优秀修养理论的基础上，认为礼仪修养不但包括依照现代礼仪的基本原则和规范而进行的自我反省、自我检讨、自我批评和自我解剖，而且也包括在现代礼仪实践中形成的礼仪品质。由于把礼仪修养与具体的礼仪实践联系起来，这就使得礼仪修养具有了科学的内涵。

2. 礼仪修养的重要性

不管是什么样的时代、什么样的民族和什么样的个人，礼仪修养都是十分重要的。礼仪修养的重要性，主要表现在以下两个方面：

(1) 规范礼仪行为

行为是人类活动的特征，是人类有意识、有目的的活动，是人类所特有的生存方式。

人类的行为，具有复杂的表现形式和多样的层次结构。一般可分为经济行为、政治行为、法律行为、道德行为以及日常生活行为等。这些行为的每一类，又可以划分出若干层次的行为类型。礼仪行为，既可以被看做是人类行为的一个独立层次，同时，它又渗透在人类的其他行为之中。因此，礼仪行为，就是人们在一定的礼仪意识的支配下，在人与人之间的交往过程中表现出来的行为。例如，人们在日常交往过程中，相互表示问候、致意、致谢、祝愿、

慰问等等，这便是礼仪行为的具体表现。

礼仪行为的基本特征是个人和组织对他人、社会礼仪需要的自觉认识自由选择的表现。

一方面，礼仪行为必须是基于对他人和社会礼仪需要的自觉认识而表现出来的行为。即人们在社会生活中，为了求得自己的生存和发展，总是要以各种形式与他人和社会发生种种交往联系。在交往过程中，人们要使自己获得他人和社会的尊重，达到交往的目的，首先要尊重别人，按照一定的礼仪原则和规范进行行动，自觉地认识这种礼仪关系，并付诸行动。

另一方面，礼仪行为必须是行为主体自由选择的结果，也就是说，作为一种礼仪行为，必须是由行为主体根据自己的意志所做出的抉择。人们在自己的意识中甚至可以抛开礼仪的干涉，但在行为上终究要受礼仪的支配。

(2)培养礼仪品质

礼仪品质是指一定社会的礼仪原则和规范在人的思想和行动中的体现，是人在礼仪行为中所表现出来的比较稳定的特征。一般说来，礼仪品质具有以下基本特征：

①礼仪品质和礼仪行为密切联系，离开了一定的礼仪行为，就不能构成礼仪品质。礼仪行为是礼仪品质的客观内容，礼仪品质则是礼仪行为的综合表现。

②礼仪品质是自觉意志的行动过程。人的礼仪品质不仅仅是一种礼仪习惯或习性，更重要的还是一种自觉的意志行动过程，是认真地凭借意志的选择而得的习惯，是在行为的每一场合、每一时期，都能凭借一定的判断和选择，凭借自觉意志控制和处理感情与行为的结果，是一个人自由意志的凝结。

③礼仪品质是在礼仪行为整体中表现出来的稳定特征。人们的礼仪行为，不单单是个别行为动作或举动的行为整体，而且也是各个活动领域和各个活动时期的一系列行为结合起来构成的行为整体。因此，一个人的礼仪品质，不但在他的某个持续进行的行为中，而且更充分地体现在他的一系列行为所构成的行为整体中。即：礼仪品质就是一个人的一连串礼仪行

为，是一个人在礼仪行为整体中所表现的稳定的特征和一贯的倾向。

礼仪品质的形成不是先天的。礼仪品质的形成，既不能离开一定的社会环境和物质生活条件，也不能离开人们的生活实践和主观修养，它是在一定的社会环境和物质生活条件中，通过一定的社会生活实践、教育的熏陶和个人自觉的修养逐步形成和培养起来的。由此可见，礼仪修养对于培养一个人的礼仪品质，起着十分重要的作用。

3. 礼仪修养的特征

礼仪修养是人在礼仪品质、意识等方面的自我锻炼和自我改造。礼仪修养具有以下几个基本特征：

(1)同时性

人们的礼仪品质，主要是由人们对礼仪的认识、情感和行为习惯等基本要素构成的。这些基本要素，并不是彼此独立、互不相干的，在实际的礼仪修养过程中，这些基本要素往往同时起作用。如果一个人只停留在对于礼仪的认识上，而没有礼仪的情感，更没有礼仪的行为习惯，那么，不能说他是一个具有礼仪修养的人。因此，人们的礼仪修养必须是在提高自己对于礼仪认识的同时，培养自己对于礼仪的情感，并进而养成自己的礼仪行为习惯。

(2)多端性

对于礼仪的认识，是整个礼仪修养过程的前提，没有对礼仪的认识，就无所谓礼仪修养。但是，从整个社会来看，由于人与人之间的交往关系是错综复杂的，因而在交往过程中碰到的礼仪问题也会呈现出复杂的状况。从个人来看，由于个人所处的环境、所受的影响以及所具有的生活经验、知识水平不同，因而在礼仪的掌握上也会有所不同。这样，在礼仪修养方面，其自我锻炼和自我改造的侧重点也就不一样。初学礼仪的人可以把日常礼仪规范作为自我修养的重点；参加工作的人可以把公务礼仪作为自我修养的重点；参加商业工作的人可以把商务礼仪作为自我修养的重点，如此等等，这便是礼仪修养的多端性。

(3)重复性

礼仪修养不但要使修养者对礼仪的认识自觉化并形成一定的礼仪品质,而且还要求实现礼仪行为上的自觉。要做到这一点,必须经过长期反复的陶冶、磨练。一个人要在言谈举止上符合礼仪的规范要求,必须经过反复学习和实践。

(4)实践性

礼仪修养具有强烈的实践性,主要包括两方面涵义:

①礼仪修养必须适应当时社会实践的客观状况和客观要求。现代礼仪要求,是在承认人与人之间平等协作关系的基础上,提倡人与人之间的相互尊重、尊敬、关怀、真诚。因此,我们所进行的礼仪修养,必须与当今社会的实践状况和要求相适应。

②礼仪修养必须注重使自己实际地践行礼仪规范。礼仪修养不能只停留在主观的范围内,只有亲自经受礼仪实践,才能使自己的礼仪水平不断得到提高。

(5)渐进性

每个人的礼仪水平都是可以通过礼仪修养来提高的。只有通过不断努力,循序渐进,才会逐渐提高礼仪水平。礼仪的养成,必须从点滴小事做起,从大处着眼,小处着手,寓礼仪于细微之中,然后逐步扩展,最后使自己成为一个时时处处都恪守礼仪的人。

4. 礼仪修养的方法

在礼仪修养方面,必须强调实践的作用,与实践相联系是提高礼仪修养的根本方法。所谓与实践相联系,主要是指:

(1)注重交往

人们只有在相互交往所形成的礼仪关系中,才能改造自己的礼仪品质。也就是说,一切礼仪修养必须结合人与人之间的交往活动来进行。一个人只有在与他人的交往实践中,在处理与别人、与组织的各种关系上,才能认识到自己的哪些行为是符合礼仪规范要求的,哪些