

“十三五”大学生人文素质教育课程改革规划教材



职业礼仪 项目化教程

ZHIYELIYI
XIANGMUHUA
JIAOCHENG

主 审 张建华

主 编 张 娟

山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

“十三五”大学生人文素质教育课程改革规划教材

职业礼仪 项目化教程

ZHIYELIYI
XIANGMUHUA
JIAOCHENG

主 审 张建华
主 编 张 娟

山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (C I P) 数据

职业礼仪项目化教程/张娟主编. —济南: 山东
人民出版社, 2016.2
ISBN 978 - 7 - 209 - 09261 - 6

I. ①职… II. ①张… III. ①礼仪 - 高等职业教育 -
教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 030379 号

职业礼仪项目化教程

张 娟 主编

主管部门 山东出版传媒股份有限公司
出版发行 山东人民出版社
社 址 济南市胜利大街 39 号
邮 编 250001
电 话 总编室 (0531) 82098914
 市场部 (0531) 82098027
网 址 <http://www.sd-book.com.cn>
印 装 山东华立印务有限公司
经 销 新华书店

规 格 16 开 (184mm × 260mm)
印 张 15.75
字 数 260 千字
版 次 2016 年 2 月第 1 版
印 次 2016 年 2 月第 1 次
ISBN 978 - 7 - 209 - 09261 - 6
定 价 34.00 元

如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换。

总 序

“十三五”大学生人文素质教育课程改革规划教材，是为了贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于进一步加强和改进新形势下高校宣传思想工作的意见》、国务院《关于加快发展职业教育的决定》、教育部《关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》、教育部《关于全面深化课程改革落实立德树人根本任务的意见》，适应新形势公共基础课教学改革需要而组织开发的系列教材，对于立德树人，丰富学生的职业人文素养，提高学生的认识水平、理解能力、自学能力、应变能力，开拓学生的视野，发展学生智力、个性和特长，具有重要意义。

从党的十八大报告到十八届三中、四中、五中全会精神，特别是习近平总书记的重要讲话，中央反复强调教育的根本任务就是立德树人。青年大学生正处于价值观形成和确立的关键时期，抓好这一时期的价值观养成和培育十分重要。枣庄职业学院高度重视大学生人文素质教育，将中国梦作为青年大学生的共同理想，将社会主义核心价值观作为青年大学生的价值取向标准，引导大学生从中华民族传统文化瑰宝中汲取丰富营养，在勤学、修德、明辨、笃实上下功夫，踏实做人，锤炼本领，建功立业，报效祖国。近年来，学院在人文素质教育课教学实践中，按照素质、能力、知识三维培养目标和“项目导向、能力本位”的教学改革要求，依据学生的认知规律和职业成长规律来重构课程体系，对人文素质教育课进行重新设计，形成一套以项目导向、任务驱动、案例教学、模块教学、情境教学为主的教学方法体系，创新“做、学、教、赛”四位一体的教学模式，充分发挥了学生的主体地位，较好地调动了学生的学习积极性，教学效果明显改善。

本套“十三五”大学生人文素质教育课程改革规划教材的编写，在结构形式上注重创新，把教材和教法有机结合，采用项目导向、任务驱动的模式，按照学习目标、任务情境、任务分析、相关知识、任务实施、任务评价、素质拓展的体例编写，体现了学院基于项目导向的“做、学、教、赛”一体化教学改革的指导思想，共包含《职

业礼仪项目化教程》《应用文写作项目化教程》《普通话项目化教程》《计算机文化基础项目化教程》《大学生心理健康教育项目化教程》《就业与创新创业指导项目化教程》《体育与健康项目化教程》七门课程。这些教材在编写上从高等职业教育规律出发，立足学生实际，突出学生的主体地位，注重理论与实践相结合，体现启发式、探究式、讨论式教学，旨在让学生主动思考问题，积极参与课堂讨论，在快乐中学习，在快乐中接受知识，进而达到提高教学质量的目的。

由王洪龄负责本套教材的规划和体例设计、通稿等工作，张建华、陶晓军分别担任相关教材的主审，负责教材内容的审订工作。各门教材主编均为枣庄职业学院公共基础课教学一线骨干教师，他们在教学改革过程中，积累了丰富的教学经验，对编写好这套教材具有很大的帮助。

在本套系列教材的编写过程中，我们借鉴和吸纳了国内外最新研究成果，引用了大量的参考资料，在此一并表示感谢。由于本套教材具有探讨性和改革性的特点，加之我们的能力和水平有限，书中难免会出现不足之处，敬请广大读者和专家批评指正。

教材编写委员会

前 言

我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，被称为礼仪之邦，至今有着高尚的道德准则、完整的礼仪规范。

讲究礼仪，遵从礼仪规范，可以有效地展现一个人的教养、风度与魅力，更好地体现一个人对他人的认知水平和尊重程度，从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可和尊重。

礼仪是良好品德修养的表现形式，也是良好道德品质养成的重要途径之一，良好的道德品质需用彬彬有礼的方式去体现。礼仪的研究和教育在国内已经有所发展，特别是职业与礼仪的结合已成大势所趋。

对于当代大学生而言，礼仪礼貌是非常重要的。在人才招聘会上，言谈儒雅、服饰得体、仪表端庄、神态大方、礼仪到位的大学生更能受到用人单位的青睐。

本书的编写，旨在反映教学改革成果，突出高职教育“立德树人，能力本位”的教育理念，为进一步提高教育教学水平发挥应用的作用。

《职业礼仪项目化教程》全书共分十个项目，内容包括现代职业礼仪的概述、个人礼仪、日常交往礼仪、公共场合礼仪、求职面试礼仪、职场礼仪、中国民俗礼仪等。这些内容基本上涵盖了大学生学习、生活以及走向社会所要遵守的主要礼仪规范，是高校大学生素质教育课程的必备教材，也是关注自身成长的大学生朋友的有益读本。

本书按照“学习目标——任务情境——任务分析——相关知识——任务实施——拓展训练与测评”的体例来编写，意在体现“做、学、教、赛”四位一体教学改革的理念。撰写学习目标时，将“能力目标”放在第一个，以突出整套教材编写的指导思想——能力本位；任务情境的编写，注意体现时代感、先进性，尽量选用有代表性和时代感的例子，体现前沿工作岗位的要求；任务分析围绕任务情境展开分析，引出相关知识；相关知识体现系统化的要求；任务实施栏目意在知识进行归纳、提升，由感性认识上升至理性认识；“拓展训练与测评”设置课堂练习、课堂训练，还有学生的小组互

评和自我测评。另外，本书还设置欢乐课堂的情景模拟等相关内容，通过情景模拟加深学生对礼仪规范的感知程度。

本书既适合高职高专职业教育的需要，也可作为现代职业从业人员、职业礼仪培训及自学的教材。

本书各部分的分工：项目一至项目六：张娟（枣庄职业学院），项目七至项目十：庞召恒（枣庄职业学院），全书校对由孙晓飞（枣庄职业学院）完成。

在编写过程中，我们参考国内外大量书籍和网站上的有关资料，在此向原作者表示衷心的感谢。

枣庄职业学院王洪龄教授对书稿进行了审阅，并提出了许多宝贵的修改意见，对此表示衷心的感谢。

山东人民出版社的马洁编辑对本书给予了热情的帮助，在此深表感谢。

由于学识水平所限，书中的缺点和不足在所难免，恳请给予批评与指正。

目 录

总 序	1
前 言	1
项目一 初识礼仪	1
任务一 了解礼仪	1
任务二 追溯礼仪之源	11
项目二 装扮自己，尊重他人	19
任务一 美好形象从“头”开始——仪容礼仪	19
任务二 让你的着装更得体——服饰礼仪	28
项目三 一颦一笑总关礼	47
任务一 社交中面部神态礼仪的运用——面部神态礼仪	47
任务二 社交场合应规范自己的言谈行为举止——言谈举止礼仪	58
项目四 见面有礼	77
任务一 推销自己、结识别人——日常见面礼仪	77
任务二 正确运用名片——名片礼仪	91
任务三 日常交往中的礼尚往来——馈赠礼仪	99
项目五 “友”来“友”往	115
任务一 做个受欢迎的拜访者——拜访礼仪	115
任务二 让客人宾至如归、满意而回的接待——接待礼仪	123

项目六	餐桌礼仪决定成败	134
任务一	中餐宴请中应了解的礼仪——中餐礼仪	134
任务二	西餐宴请中应了解的礼仪——西餐礼仪	148
项目七	规范自己的行为，自觉维护公共秩序	161
任务一	一般公共场合应注意的行为规范——一般公共场所礼仪	161
任务二	特殊公共场所应遵守的行为规范——特殊公共场所礼仪	172
项目八	求职面试礼仪的运用	181
任务一	求职前的准备礼仪——求职礼仪	181
任务二	面试应具备的礼仪——面试礼仪	190
项目九	进入职场需要注意的礼仪	199
任务一	办公室工作需要注意的礼仪——办公室礼仪	199
任务二	在工作中和同事交往的礼仪——同事交往礼仪	207
项目十	民俗礼仪	217
任务一	我国传统的人生礼俗	217
任务二	我国传统的节日礼俗	230
主要参考文献	244

项目一

初识礼仪

探究与实践



项目概述

礼仪是在人际交往中，以一定的约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等方面的内容。从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来说，礼仪是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪是在人际交往中进行相互沟通的技巧。礼仪在人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。

在信息高速发展的现代社会，要想使自己成为一个懂礼仪、擅公关，胜任本职工作、受尊重的人，就必须了解礼仪的相关知识，掌握各种礼仪规范，使自己自如地应对不同层次、不同场合的工作和活动。

任务一 了解礼仪



学习目标

- 能力目标：
理解掌握礼仪相关知识的重要性。
- 知识目标：
了解礼仪的含义、特征、原则等相关知识。
- 素质目标：
学做一个具备礼仪规范的职业人。



任务情境

小吴, 1996年出生, 某职业学院大一学生, 开学后, 看到第一学期的课程安排, 其中, 《职业礼仪项目化教程》是一门必修课, 对此表示很不理解。心里想, 我们是来学专业的, 礼仪有必要作为一门必修课来开设吗? 礼仪作为必修课, 又要了解哪些礼仪知识和礼仪规范呢?



任务分析

当代大学生, 大多为独生子女, 长期养成“以我为中心”的意识, 同礼仪的核心思想——尊重他人、关爱他人、严于律己等格格不入, 从而形成一种对礼仪的抵制。这与家庭教育、学校教育以及社会大环境的影响都有一定的关系。当代大学生对自身形象非常关注, 他们强化各种能力的培养, 追求时髦得体的着装, 却没有认识到用符合礼仪要求的方式表达自己更为重要。当今社会是一个高度重视形象的时代, 有的大学生虽然认识到了礼仪的重要性或对礼仪知识有一定的认识, 但缺乏在实践中的规范训练和持之以恒的培养, 并使之成为个人的礼仪习惯, 因此也时常出现失礼的言行, 甚至还存在一些错误认识。

因此, 作为当代大学生, 急需补上礼仪这门课。



相关知识

礼仪是一门学问, 有特定的要求。在家庭、学校和各类公共场所, 礼仪无处不在。就个人而言, 表现在举止文明、动作优雅、姿态潇洒、手势得当、表情自然、仪表端庄等。

一、礼仪的含义

礼仪是指在人际交往中, 自始至终地以一定的、约定俗成的程序方式表现的, 律己、敬人的完整行为规范。礼仪是礼貌、礼节、仪表和仪式的统称。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。

礼节是人们在日常生活中, 特别是在交际场合中相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。如: 握手、鞠躬、拥抱、接吻、致意、微笑等都属于礼节。不同民族、不同国家有不同的礼节, 礼节也随着时代发展而发展。

仪表是指人的外表, 包括容貌、表情、谈吐、姿态、风度、服饰及个人卫生等, 是礼仪的重要组成部分。

想一想

你认为当代大学生应该加强礼仪知识的学习吗?

知识链接

孔子曰: “不学礼, 无以立。”就是说一个人要有所成就, 就必须从学礼开始。

仪式是一种正式的礼节形式，是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式，是做人的基本要求。一个人要有所成就，就必须从学礼开始。在现代社会，虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛，但在评价一个国家、一个民族时，通常是从这个国家、这个民族中，人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因为，从国家和民族的角度讲，礼仪是一个国家、一个民族社会风貌、道德水准、文明程度、公民素质的重要标志。从个体的角度说，礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度，可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。可见，礼仪学习对培养文明有礼、道德高尚的高素质人才有着十分重要的意义。

加强个人礼仪修养，处处注重礼仪，能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬，从而使人与人之间的关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，交往气氛更加愉快。

二、礼仪的内容

从内容上讲，礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境四项基本要素构成的。

（一）主体

礼仪的主体指礼仪活动的操作者和实施者。既可以是个人，也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时，其主体通常是个人。

例如，乘务员使用礼貌言行接待乘客，这个乘务员就是这个礼仪行为的主体。当礼仪活动规模较大、较为复杂时，其主体通常是组织。没有礼仪主体，礼仪活动就不可能进行。

（二）客体

礼仪的客体指礼仪活动的指向者和承受者。它可以是人，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。

例如，演员演出结束，观众鼓掌，演员就是观众礼仪的客体；升国旗时，我们行注目礼，五星红旗就是我们的礼仪客体。没有礼仪的客体，礼仪也无从谈起。

（三）媒体

媒体指礼仪活动所依托的一定的媒介。是礼仪内容和形式的统一，任何礼仪都必须使用礼仪媒体，包括人体媒体、物体媒体、事

知识链接

加强个人自身修养要做到：（1）要自觉提高个人品德修养；（2）要有正义感和原则性；（3）要关心他人，尊重他人，助人为乐。

体媒体等。在具体操作时,不同的礼仪媒体往往是交叉配合使用的。

(四) 环境

环境指礼仪活动得以进行的特定的时空条件,分为自然和社会环境。礼仪的环境经常制约着礼仪的实施,它不仅决定实施何种礼仪,而且也决定具体礼仪的实施方法。

例如,父子俩在同一单位,父亲是领导,儿子是普通员工,在单位,他们要按照领导与被领导的关系来规范各自的行为;而在家里,情况就有所不同了。

三、礼仪的特征

现代礼仪具有的特征主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性五个方面。

(一) 规范性

规范性指礼仪不仅约束着人们在一一切交际场合的言谈举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在一一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律和敬人的一种尺度。礼仪作为公共道德的组成部分,它的产生、形成源于人类共同生活的需要,一旦稳定成一种行为规范,它就成为协调社会成员相互关系的准则,成为文明社会人人必须遵守的自然法规。总之,由于礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式,因此,要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须遵守各种礼仪。

(二) 限定性

限定性指礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定的范围之内,礼仪肯定是行之有效的。离开了这个特定的范围,礼仪未必适用。理解这一点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的真理,就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确,当所处场合不同、身份不同时,所要应用的礼仪往往会有所不同,有时甚至还会差异很大。如中国人崇拜龙,就是从原始社会的图腾崇拜开始的,进入君主时代,龙又成了“真龙天子”的象征。到今天,龙又成了吉祥喜庆的代名词。然而,在英国以至整个西方世界,龙是凶残阴险的标志,人人惧怕,人人厌恶,而且很多有关于龙(蛇)的故事中,它总是被宰杀的下场。所以,圣诞节给中国人送龙的贺卡(当然,送“龙卡”的还不多),则很适合中国人的口味,若对英国人也如此,则是大大的失礼了。

礼仪的这一特性要求,在社交和礼仪活动中,我们既要注意各民族、国家、区域文化的共同共通之处,又应十分注意谨慎地处理相互间的文化差异,科学恰当地处理礼仪活动中不同文化的

碰撞问题。

（三）可操作性

礼仪的可操作性指礼仪切实有效、易学易会、便于操作。它不是空洞无物的纸上谈兵，既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又有一系列的方式、方法，以及具体的操作流程。礼仪的形成本身就是一种行为规范，只有便于操作才能行之有效。

（四）传承性

任何国家的礼仪都具有明显的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在继承本国传统礼仪的基础上发展起来的。作为一种人类文明的积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色。这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。

（五）变动性

礼仪可以说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，它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善的，绝不可能凭空杜撰，一蹴而就，完全脱离特定的历史背景。另一方面，社会的发展，历史的进步，因此而引起的众多社会活动的新特点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化、有所进步，推陈出新，以适应新形势下的新的要求。

如 20 世纪初，在欧美国家，如果哪位少妇外出遛狗，将被视为极大地丧失风度，有辱礼节。即使那只狗很有“教养”，同样证明少妇是没有教养的，周围的异样的眼光将使她陷入尴尬境地。但是 20 年之后，欧美国家遛狗成风，遛狗成为最有风度的少妇的行为。在人们羡慕的眼光里，这不但符合礼节，而且是一种上层生活的表现。

历史的长河奔流不息，每一个发展阶段都有与之相适应的礼仪。我们有充足的理由相信，未来更高阶段的礼仪，必然适应更高度的文明，从而更能为人们所自觉遵守。

四、礼仪的原则

礼仪的“礼”字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲“礼仪者敬人也”，实际上是一种待人接物的基本要求。礼仪的“仪”字，顾名思义，仪者仪式也，即尊重自己、尊重别人的表现形式。

从本质上说，礼仪是治人之道，属于道德范畴。它以文明为基础，以真诚为原则，以对他人的尊重为核心。礼仪有八个主要原则，它们同等重要，不可缺少。

知识链接

陶冶自我情操需要：（1）加强科学文化的学习，使自己成为一个知识渊博的人；（2）性格乐观、开朗、大方；（3）热情诚恳、善解人意、善良友好。

（一）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，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。不仅要学习、了解礼仪，更重要的是将其付诸个人的社交实践。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，交际就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用、推广。

（二）自律的原则

从总体上来看，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，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，这就是所谓自律的原则。古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是没有对自己的要求，人前人后不一样，只求律人，不求律己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

（三）敬人的原则

孔子曾经对礼仪的核心思想有过一次高度的概括，他说：“礼者，敬人也。”所谓敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，与交往对象既要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。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重要的一条，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。在人际交往中，只要不失敬人之意，哪怕具体做法一时失当，也不能算是失礼。

（四）宽容的原则

宽容的原则是指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。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。在人际交往中，要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍，不必要求其他人处处效法自身，与自己完全保持一致，实际上也是尊重对方的一个主要表现。

那么，如何在礼仪中体现宽容原则呢？我们认为，应从以下几个方面做起：

第一，要做到“入乡随俗”。如中东一些国家，受宗教信仰的影响，禁止女性向家庭成员以外的男人裸露肌肤，严格讲究男女授

受不亲。去这些国家访问做客，就应尊重他们的礼仪规范。

第二，理解他人，体谅他人，对他人不求全责备。俗话说“金无足赤，人无完人”，现实生活中的人，没有十全十美的。表现在礼仪方面，有些人擅长于礼仪交际，说话办事滴水不漏；有些人则不熟悉礼仪知识，形似粗俗。

第三，虚心接受他人对自己的批评意见，即使批评错了，也要认真倾听。俗话说“人非圣贤，孰能无过”，有了过错后允许他人批评指正，才能得到大家的理解和尊重。有时，批评者的意见是错误的，但只要不是出于恶意，就应以宽容大度的姿态对待，有则改之，无则加勉。

（五）平等的原则

在具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。但是，与此同时必须强调指出：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，就厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。这是社交礼仪中平等原则的基本要求。

（六）从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的现象。对这一客观现实要有正确的认识，不要自高自大，唯我独尊，以我画线，简单否定其他不同于己的做法。必要之时，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，指手画脚，随意批评，否定其他人的习惯性做法。遵守从俗原则的这些规定，会使对礼仪的应用更加得心应手，更加有助于人际交往。

（七）真诚的原则

礼仪上所讲的真诚的原则，就是要求在人际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解、所接受。与此相反，倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，投机取巧，或是当时一个样，事后一个样，有求于人时一个样，被人所求时另外一个样，则有悖礼仪的基本宗旨。将礼仪等同于“厚黑学”，肯定是行不通的。

（八）适度的原则

适度的原则要求，应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意

技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时，假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意，当然，运用礼仪要真正做到恰到好处，恰如其分，唯有勤学多练，积极实践，此外别无他途。

五、礼仪的作用

礼仪的核心是尊重。礼仪的作用，概括地说，是表示不同地位的人们之间的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面：

（一）尊重的作用

尊重的作用即向对方表示尊敬、表示敬意，同时对方也还之以礼。礼尚往来，有礼仪的交往行为，蕴含着彼此的尊敬。

（二）约束的作用

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行，久而久之，便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束，自觉接受礼仪约束是“成熟的人”的标志，不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫。

（三）教化的作用

礼仪具有教化作用，主要表现在两个方面：一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗，它对全社会的每个人，都有教化作用，都在施行教化。另一方面，礼仪的形成、礼仪的完备，会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传承给新一代，世代相继、世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

（四）调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。礼仪在处理人际关系中，在发展健康良好人际关系中，是有其重要作用的。

六、礼仪的基本功能

现代社会中，礼仪无时不在，无处不有，渗透到日常生活的方方面面，发挥着越来越大的作用。它对社会和个人具有多方面的作用。礼仪作为一种形式，可以满足不同社会的需要，任何社会交往