

职业礼仪

主编 潘红 陈少雄



科学出版社

职业礼仪

潘 红 陈少雄 主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书重点介绍了职业礼仪、修饰礼仪、待人处事礼仪、职场礼仪、商务礼仪、人情交往礼仪、职场日常生活礼仪等,是针对普通高等学校本专科生的实际情况,适应学生的就业需要编写的。本书突出实用性,旨在提高学生的礼仪文化修养,使学生既具有一定的礼仪理论知识,又具有较强的人际交往技巧和能力,并培养学生高雅的气质、得体的举止,塑造良好的个人职业形象,以满足各行业对人员素质的要求。

本书适合作为普通高等学校本专科生的课程教材,也可作为礼仪读本,供广大读者自学参考。

图书在版编目(CIP)数据

职业礼仪 / 潘红, 陈少雄主编. —北京: 科学出版社, 2016.3

ISBN 978-7-03-047642-5

I. ①职… II. ①潘…②陈… III. ①礼仪-教学研究-高等学校
IV. ①K891.26-42

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 049126 号

责任编辑: 李淑丽 曹 伟 / 责任校对: 桂伟利

责任印制: 赵 博 / 封面设计: 华路天然工作室

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

三河市骏杰印刷有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2016 年 3 月第 一 版 开本: 720×1000 1/16

2016 年 3 月第一次印刷 印张: 14 1/2

字数: 183 000

定价: 32.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

本书编委会

主 编 潘 红 陈少雄

副主编 李国章 张日新 赵 凤 姜 峰

参 编 刘红斌 杨志群 黄文勇 陈永晴

杨敏宜 杨 政 黄凯旋 谭胜宇

序

礼仪是礼节和仪式的总称，是人们在共同的生活交往中约定俗成的一种社会规范。礼仪既能反映出一个人的文化修养和精神气质，又能反映出一个民族的文化历史和文明程度。我国自古以来就有“礼仪之邦”的美称，悠久而灿烂的文化、深邃而杰出的智慧、朴实而丰富的民俗，使中华民族形成了良好的礼仪传统。在当代，职业礼仪是礼仪的重要组成部分，它随着人类社会的发展而不断变化。

“十二五”规划纲要强调：实施更加积极的就业政策，把促进充分就业作为经济社会发展的优先目标。显然，如何在职场中获得青睐是每一个职场人都关注的问题。在职场中了解、掌握并恰当地应用职业礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中游刃有余、事业蒸蒸日上。成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是你在工作中要有一定的职场技巧，用一种恰当合理的方式与人沟通和交流，这样你才能在职场中赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。

为了帮助广大的职场人更好地了解职场礼仪，提高文明素质，养成良好的行为习惯，我校一行资深教师从实际出发开展了素质礼仪与职业素养课程。编写了礼仪教育教师用书，是我校编者加强合作、推进资源共享的一项新举措，为扩大礼仪教育效果、进一步搞好礼仪教育创造了条件。

本书是一部内容全面、实用性强的职业礼仪经典作品。书中例举了大量具有说服力的经典实例，融合了东西方经典礼仪与现代职业礼仪规范，详细介绍了职场人必须掌握的办公礼仪、仪容与服饰礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪等诸多内容，以翔实全面的内容帮助职场人以“礼”走遍天下，取得事业的成功。

本书提出并作答大部分的问题是笔者在近十年来职业礼仪教学中常被问到的问题，从“个人修饰”“与人相处”“职业礼仪”“商务礼仪”“交往礼仪”等几个不同的类别，以多方式将其呈现出来，希望使不同层面的读者都可以发现本书的价值，并且通过礼仪的实践，真正达到内在与外在“里应外合”的境界，更加享受生活的美好。希望广大读者在了解并学习本书的内容后，能够有所收获，在职场打拼中找到自己的一席之地！

编 者

2015年11月8日

前 言

目前,在职场上大家普遍关注的话题就是如何提升从业人员的职业形象,我们认为职业礼仪是关键因素。有职场,就有交际。人在职场中,需要学习很多知识,而职业礼仪是一个职场人必不可少的学习内容。因为,职业礼仪是整个职场人生旅途中的必修课。任何一个生活在职场中的人,都会自觉或不自觉地受到礼仪的约束。职业礼仪是提高个人素质和单位形象的必要条件,是人立身处世的根本,是人际关系的润滑剂,是现代竞争的附加值。

本书正是为了适应时代的需求,集笔者多年的教学经验和科研成果,并结合现代职场的实践编写而成。本书不仅介绍了职场人必须掌握的办公礼仪、仪容与服饰礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪等诸多内容;还详细地介绍了职场人在见面、处事、面试、商务、人情、日常生活等方面的正确表现和禁忌;同时还提供了如何用职业礼仪提升自身的职业价值的多种学习方法。

本书的特点:创新性——本书从内容的实用性、针对性和可操作性出发,并结合大量文献和教学经验,集知识和实战为一体,由浅入深、有针对性地介绍了职业礼仪。系统性——本书将职业技巧和基本礼仪融合为一体,通过各章节对职业礼仪的多方面介绍使本书的前后教学内容连接起来,通俗易懂;每一章后的测试练习题有利于对职业礼仪知识学习的巩固。可读性——本书介绍了与职业礼仪有关的基本理论和基本技能,以及职业礼仪在日常生活和工作中的应用,如自我修饰礼仪、见面介绍礼仪、职业称呼礼仪、职场面试礼仪、商务礼仪等,理论内容形式多样,图片直观易懂、丰富多彩,既增加了趣味性,也拓宽了学习视野。实用性——案例分析针对职场,更加直观和实用。注重职业礼仪的训练和技能指导,增强研究探讨能力。

本书由潘红、陈少雄任主编,李国章、张日新、赵凤和姜峰任副主编,刘红斌、杨志群、黄文勇、陈永晴、杨敏宜、杨政、黄凯旋、谭胜宇参与编写。具体编写分工如下:刘红斌和杨敏宜负责绪论和第一章内容的编写;杨志群和杨政负责第二章和第三章内容的编写;陈永晴和黄凯旋负责第四章和第五章内容的编写;黄文勇和谭胜宇负责第六章和第七章内容的编写;第八章由黄凯旋和谭胜宇共同完成。全书由潘红、陈少雄、李国章、张日新、赵凤、姜峰定稿。

本书在编写过程中参阅了大量的研究文献、参考书和网络资源,吸收了有关

方面的成果，在此，向这些文献的作者表示感谢！本书出版还得到了国家项目青年教师创新创业研究项目的资助及许多同事的帮助，在此一并表示感谢！

由于笔者水平有限，书中难免存在疏漏和不足之处，恳请同行和读者不吝赐教，以便修订时加以改正、提高。

编 者

2015年12月

目 录

绪论	1
第一章 如何让外表为您增光添彩——职业礼仪	11
第一节 职业礼仪概述	11
第二节 自我修饰的礼仪	15
第三节 塑造良好的仪容	19
第四节 大方得体的着装	20
第五节 优美高雅的仪态	26
本章小结	32
第二章 如何塑造个人内在形象——修饰礼仪	33
第一节 建立良好的个人内在形象	34
第二节 得体介绍礼仪	39
第三节 优雅地对待他人	45
第四节 礼貌是待人之本	57
本章小结	61
第三章 如何融入职业——待人处事礼仪	62
第一节 待人处事的职业原则	63
第二节 职业同事的相处	70
第三节 如何与领导相处	74
本章小结	77
第四章 如何建立就业竞争力——职场礼仪	78
第一节 职场面试礼仪	78
第二节 初入职场礼仪	87
第三节 与上司默契配合	92
第四节 与同事融洽相处	97
第五节 职场礼仪准则	99
本章小结	103

第五章 如何增强您的职业素养——商务礼仪	104
第一节 商务礼仪概述	104
第二节 商务拜访礼仪	110
第三节 商务接待礼仪	114
第四节 商务洽谈礼仪	120
本章小结	129
第六章 选择您的潜在客户——人情交往礼仪	130
第一节 宴会的礼仪	130
第二节 宴会前期的礼仪	133
第三节 出席宴会的礼仪	139
第四节 宴会饮酒的礼仪	142
第五节 舞会礼仪	145
第六节 馈赠礼仪	148
本章小结	156
第七章 如何启动您的职业人脉——职场日常生活礼仪	157
第一节 日常生活礼仪概述	157
第二节 交通礼仪	163
第三节 公共场所礼仪	170
本章小结	176
第八章 如何打造您的百万价值——职业礼仪	177
第一节 职业名片礼仪	177
第二节 职业服装礼仪	186
第三节 职业交往礼仪	207
本章小结	222

绪 论

一、何为礼仪

世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项物质，就是礼节。

——美国成功学大师拿破仑·希尔

礼：社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式，或表示尊敬的语言和动作。仪的含义则是规范的表达形式。任何“礼”的基本要求，都必须借助于规范的、具有可操作特征的“仪”，才能恰到好处地得以表现。所以礼仪，通常指的是人们在人际交往中必须恪守的行为规范，涉及仪容、仪表、穿着、言谈、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说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，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

职业礼仪，是基于提升职场人的职业形象，促其熟练运用人际交往的技巧，展示沟通艺术，进而完善职场人的综合素质——外塑形象、内强素质，增强工作能力，增强职业竞争能力，获得成功的从业感受和愉快的生活体验而言的。学习职业礼仪，是职场人顺应社会发展的迫切需求，有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

礼仪与社交是相辅相成的关系，讲究礼仪有利于在社会中建立相互尊重、友好合作的人际关系，有利于更好地进行社交活动。

礼仪不仅仅是礼节，它源自您的内心。当您真心关心别人，在意他人的自尊与感受时，发自内心且表现在外的待人处事方式，就是礼仪。

二、礼仪的由来

礼仪作为人际交往的重要行为规范，不是随意凭空臆造的，也不是可有可无的。了解礼仪的起源，有利于认识礼仪的本质，自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。对于礼仪的起源，研究者有各种观点，可大致归纳为以下几种。

有一种观点认为，礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的

解释是这样的：“履也，所以事神致福也。从示从豊，豊亦声。”意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。“礼”字是会意字，“示”指神从中可以分析出，“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意进行的，它是严格地按照一定的程序、一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为人，更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源，以及礼仪的发展过程。

另外有一种观点认为，礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪，不仅使人们的社会交往活动变得有序，有章可循，同时也能使你在交往中更具亲和力。1922年《西方礼仪集萃》一书问世，开篇中这样写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。”

还有一种观点认为，礼仪是为表达自身感情而存在的，在没有礼仪存在的时候，人们祭祀天地根本无法表达心中的敬畏，后来才出现了礼仪。如同语言一般，礼仪是因为需要才产生的，后来拓展到向长辈行礼来表达自身的敬意；后期贵族阶层出现，扭曲了礼的意义，使之在不尊敬的情况下使用来突出自身的地位，礼丢失了本质而变成了礼节。存有敬意施礼才是真正的礼。

从礼仪的起源可以看出，礼仪是在人们的社会活动中，为了维护一种稳定的秩序、保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天，礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪在中华文化的历史演进过程中，起着积极的推动作用。今天，经济的全球一体化和信息共享的网络化把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间，这就是地球村。在这个有着70多亿居民的村庄里，交往和沟通日益频繁，说服和理解越发重要，其中，作为公关“第一印象”的礼仪就更显得不可或缺。礼仪修养，不仅是人们必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。



礼仪知多点

中华传统礼仪

“九宾之礼”，是我国古代最隆重的礼节，它原是周朝天子专门用来接待天下诸侯的重典。周朝有八百个诸侯国，周天子按其亲疏，分别赐给各诸侯王不同的爵位，爵位分公、侯、伯、子、男五等，各诸侯国内的官职又分为三等：卿、大

夫、士，诸侯国国君则自称为“孤”。这“公、侯、伯、子、男、孤、卿、大夫、士”合起来称为“九仪”或“九宾”。周天子朝会“九宾”时所用的礼节，就叫“九宾之礼”。“九宾之礼”很隆重，先是从殿内向外依次排列，九位礼仪官员迎接宾客时高声呼唤，上下相传，声势威严。按古礼，“九宾之礼”只有周天子才能用，但到了战国时代，周朝衰微，诸侯称霸，“九宾之礼”也为诸侯所用，演变为诸侯国接见外来使节的一种最高外交礼节了。《廉颇蔺相如列传》中的“设九宾之礼”就是指此。

“跪拜礼”，早在原始社会就已产生，但那时人们仅仅是以跪拜的形式表示友好和敬意，并无尊卑关系。进入阶级社会后，情况就不同了，特别是在封建社会里，“跪拜”是一种臣服的表示，“拜，服也；稽首，服之甚也”，即使是平辈跪拜，也有彼此恭敬的意思。“跪拜礼”表现形式有多样，但主要有以下几种：①“稽首”：是臣拜君之礼。拜者头首着地，并停留较长一段时间；②“顿首”：即叩首、叩头。头一触地就起，是一种用于平辈间的、比较庄重的礼节。古人常常在书信的头或尾书以“顿首”二字，以表敬意；另外，还有“空首”“再拜”等。

“揖让礼”，“揖”是作揖，双手抱拳打拱，身体向前微倾。“让”表示谦让，这是一种大众化的礼节，一般用于宾主相见时，或平辈间、比较随便的场合。“打躬作揖”即是一种引见，也表示一种寒暄问候。这一礼节，最能体现中华民族“谦让”的美德。

“袒臂礼”，又叫“左右袒”，是一种特定场合下的特殊礼节。所谓“左右袒”，是指露出左手臂或右手臂，以表示拥护哪一方面的意思。它一般用于事态严重的场合，通过“袒臂”表示拥护谁，借以解决争端，相当于今天的举手表决。这种礼节，大约产生于春秋战国时期。

“虚左礼”，古人一般尊崇右，故以右为较尊贵的地位。但乘坐车辆时，却恰好相反：车骑以“左”为尊位。例如，《信陵君窃符救赵》：“公子车骑，虚左，自迎夷门后生。”后来经过演变，“虚左”就表示对人的尊敬。在“待客”或“给某人留下官位”时，常谦称“虚左以待”。“虚左以待”的行为，就成为尊重人的一种礼节。

三、礼仪的分类

（一）政务礼仪

政务礼仪是指国家公务机关及相关事业单位在内部沟通交流、对外服务、与社会接触时的礼仪标准及原则。随着社会的变革与发展，服务型政府的不断完善和进步，政务礼仪的适用人群也拓展为除国家机关外的多数窗口单位的技能。其

本质是通过系统的交流原则与技巧,维护机关单位的形象,提高服务质量与好评度,拉近双方的距离,使工作更加顺利进行。政务礼仪具有鲜明的强制性特点,它要求公务员在执行国家公务时必须严格遵守。政务礼仪的核心是要求公务员真正自觉地恪守职责,勤于政务,廉洁奉公,忠于国家,忠于人民,严格要求自己,规范自己在公务活动中的行为。其根本目的是提高整个国家行政机关的工作效率,维护国家行政机关的形象和个人形象。每一名公务员在履行职责、执行公务时,都必须自觉地遵守政务礼仪。

(二) 商务礼仪

在商务活动中,为了体现相互尊重,需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面,这其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通等技巧,而从商务活动的场合不同又可以分为办公礼仪、宴会礼仪、迎宾礼仪等。

商务礼仪的作用:内强素质,外强形象。具体表述为三个方面:一是提高个人素质;二是有助于建立良好的人际沟通;三是维护个人和企业形象。

商务礼仪最基本的作用是“减灾效应”:少出洋相、少丢人、少破坏人际关系,遇到不知道的事情,最稳妥的方式是紧跟或模仿,以静制动。例如,西餐宴会上女主人是第一次序,女主人就座其他人才能就座,女主人拿起餐巾表示宴会开始,女主人拿起刀叉其他人才可以吃,女主人把餐巾放在桌子上表示宴会结束。

教养体现细节,细节展现素质,愿以下社交礼仪知识能帮助你提高自身修养。

(三) 服务礼仪

服务礼仪是各服务行业人员必备的素质和基本条件。出于对客人的尊重与友好,服务行业人员在服务中要注重仪表、仪容、仪态、语言和操作的规范;热情服务则要求服务员用发自内心的热忱向客人提供主动、周到的服务,从而表现出服务员良好的风度与素养。

(四) 社交礼仪

社交礼仪是指在人际交往、社会交往和国际交往活动中,用于表示尊重、亲善和友好的首选行为规范和惯用形式。这一定义包含了以下几层意思。

1. 目的

社交礼仪的直接目的是表示对他人的尊重,尊重是社交礼仪的本质。人都有被尊重的高级精神需要,在社会交往活动过程中,按照社交礼仪的要求

去做，就会使人获得尊重的满足，从而获得愉悦，由此达到人与人之间关系的和谐。

2. 功能

(1) 从个人的角度来看。

社交礼仪有助于提高人们的自身修养且能够帮助你顺利地走向社会，能够更好地树立自身形象，在与人际交往中给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象。

(2) 从社会角度看。

多社交礼仪，可以免除你在交际场上的胆怯与害羞，可以指点你交际场中的迷津，可以给你更多的信心和勇气，使你知礼懂礼。它还有助于获取信息、有益于信息交流，是适应现代信息社会的需要；更重要的是社交是人与人之间交流的必需，利用社交很容易从对方那里获取“另一半丰富的信息”。

(3) 从企业的角度。

礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。一般国际化的企业，对礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容。礼仪可以塑造单位形象，提高顾客满意度和美誉度，并最终达到提升单位的经济效益和社会效益的目的。

通过社交礼仪教育可以进一步提高我们的礼仪修养，培养应对酬答的实际能力，养成良好的礼仪习惯，具备基本的文化教养，让文明之花遍地开放。如果人人讲礼仪，那么我们的社会将会充满和谐与温馨。

3. 作用

社交的重要性，也可以说是社交的功能与作用。综合来讲，人们从事社交活动的主要目的有四点：一是增进感情。在社交上投入的时间将带来感情上的收获，如我们与亲戚、朋友在一起休闲娱乐，可增进我们之间的感情；二是建立关系。社交在很多情况下是建立诸如商业合作、感情姻缘等关系的纽带，在建立关系的过程中，记得要学会跟进关系，避免忘记；三是充实自我。学习社交礼仪可以丰富我们的人生阅历和人性情感，使我们能充实自我；四是交流信息，也叫信息资源共享。在生活中，我们需要获取大量信息以供生计参考，由于个人活动范围有限，直接获取一手信息资源的能力也就受到很大的限制，而这众多的信息中大多是在我们与他人打交道时所获取的。比如，我们开车到一个地方，而其中有段路正在修路或发生交通事故而禁止通行，如果我们不知道这个信息的话，便会按原路线行进，在中途不得不改道而行，但是如果我们通过朋友或亲戚或同事或者广播、电视、网络等得知此消息后，便可提前改变路线，少走冤枉路。

（五）涉外礼仪

涉外礼仪是指在长期的国际往来中，逐步形成的外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。

四、礼仪的特性及原则

（一）礼仪的特性

1. 规范性

礼仪是一种规范。礼仪规范的形成，是将人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系，以某种风俗习惯和传统的方式固定下来，通过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。规范性是礼仪极为重要的一个特性。

2. 多样性

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

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约定俗成的规范，是各民族礼仪文化的一个共性。但是对礼仪的具体运用，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。同样是握手，男女之间力度就应不同，新老朋友之间亦有差别；同样是打招呼，不同地区、不同民族运用的形式也不同。

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。在这个特点范围之内，礼仪肯定行之有效，离开了这个特定范围，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，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，是礼仪的主要特征。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，仔细周详地对原则、规范加以贯彻，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，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、新问题的出现，又要求礼仪有所变化，这就使礼仪具有相对的变动性。

（二）礼仪的原则

1. 遵守的原则

在交际应酬中，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，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关键的一条，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；要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，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、财富以及与自己关系亲疏等方面有所不同，厚此薄彼、区别对待，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。