



高职高专“十一五”规划教材·经济管理类

大学生礼仪

赵永生 主编



冶金工业出版社

www.cnmp.com.cn

高职高专“十一五”规划教材·经管类

大学生礼仪

主 编 赵永生

副主编 李增华 曹颖利

北 京
冶金工业出版社
2008

内 容 简 介

本书具有很强的针对性,充分考虑到高职高专学生学习礼仪的实际需要,是专为高职高专院校学生编写的礼仪教材,主要内容包括礼仪概述、个人礼仪、社交礼仪、通联礼仪、职场礼仪、涉外礼仪、旅游礼仪、学校礼仪、餐饮礼仪和商务礼仪等。

体例新颖、案例丰富、操作性强是本书的最大特点。理论阐述力求简练。根据学生自主学习的需要,每一章都配有学习目标、关键提示、案例和评析。正文中穿插各种案例和礼仪禁忌,正文后有实训与思考,能够紧密贴近学生,注重培养学生学习礼仪的兴趣,调动学生礼仪实践的积极性,是适合高职高专学生掌握各种礼仪规范的实用性很强的教材,既有助于学生学习,又有利于教师教学,还适合广大具有社交礼仪需求的人自学。

图书在版编目(CIP)数据

大学生礼仪/赵永生主编. —北京:冶金工业出版社, 2008.6
ISBN 978-7-5024-4669-7

I. 大… II. 赵… III. 大学生—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV.G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 097470 号

出 版 人 曹胜利

地 址 北京北河沿大街嵩祝院北巷 39 号, 邮编 100009

电 话 (010)64027926 电子信箱 postmaster@cnmip.com.cn

责任编辑 马文欢

ISBN 978-7-5024-4669-7

北京天正元印务有限公司印刷;冶金工业出版社发行;各地新华书店经销

2008 年 6 月第 1 版, 2008 年 6 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16; 12.75 印张; 285 千字; 197 页; 1-3000 册

26.00 元

冶金工业出版社发行部 电话: (010)64044283 传真: (010)64027893

冶金书店 地址: 北京东四西大街 46 号(100711) 电话: (010)65289081

(本书如有印装质量问题, 本社发行部负责退换)

前 言

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪涵盖了社会生活的各个方面，对一个人而言，礼仪是他的道德水平、文化修养和交际能力的外在表现。对一个社会而言，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习俗的标志和反映。对全世界而言，礼仪是人类文明的一朵奇葩，它散发出沁人心脾的芬芳，净化了每一个现代人的灵魂，升华了每一个现代人的品格。礼仪是人类文明的一粒火种，照亮了人类社会前行的曲折道路，涤荡了每一个现代人的心灵污秽。

随着我国现代化社会的发展和进步，人民的精神需求层次和自我认知价值越来越高，每一个人也越来越希望得到理解、受到尊重。礼仪正由个别行业、个别社会层次的需求转变为全民所需。重视和开展礼仪教育已经成为建设和谐社会、加强公民道德建设的一项重要内容。当代大学生是未来国家建设和社会发展的中流砥柱，也是加强全民道德的关键所在。根据当代大学生尤其是高职高专学生的礼仪学习需求与现状，我们本着实用、适用的基本原则编写本教材。在编写过程中注重突出以下特色。

(1) 礼仪的规范形式与本质内容并重，本质体现于各种规范之中。礼仪的规范固然是本教材的编写重点，但这种规范仅仅是外在的形式。而礼的敬重、关爱的本质更重要，完美的礼仪应是发自内心的对他人敬重和关爱的外在显现，只有将本质内容与规范形式完美结合在一起，礼仪才能真正发挥其作用。在编写过程中，我们时刻注重把发自内心的对于他人的敬重和关爱潜移默化地贯穿于各种礼仪的规范形式之中。

(2) “学中用”与“用中学”并重，学与用紧密结合。每一项内容编写都注重加强学生的实践训练，重点难点突出，学生可以边学边用，边用边学。每一章后面的“实训与思考”部分都是结合学生在日常生活中可能遇到的情况而设置的，学生通过情境模拟和案例分析可以迅速地学会各种礼仪规范，通过拓展学习则可以进一步深入地独立思考，发现本质问题，将所学知识进一步升华为理性认识。而学习效果自评表则要求学生能够很好地对学习情况进行自我评价，发现不足，找出差距，从而使其礼仪修养得到进一步提高。

(3) 目前实践与职业发展并重，既考虑当前所需，又考虑未来职业发展所需。本书的编写强调学生的当下实践，即经过学习之后能够迅速掌握各种礼仪规范并付诸行动。但也考虑到学生未来的职业发展，加入了一些如涉外礼仪、餐饮礼仪等内容，即使学生在校期间可能很难去实践，但将来从事某一职业或参加各种社会活动时也可能用得上。

本教材由赵永生担任主编，李增华、曹颖利担任副主编，宋卫泽、曹高菲、杨丽洁参加编写。示范图片由哈尔滨职业技术学院 2007 级空乘专业学生吴玖媛、于雅霖、杜虹和王业昭协助拍摄。本教材在编写过程中参阅了大量的相关著作和资料，吸收和采纳了部分观点和材料，在此表示真诚的感谢。

由于编者水平所限，书中如有不足之处敬请使用本书的师生与读者批评指正，以便修订时改进。如读者在使用本书的过程中有其他意见或建议，恳请向编者(bjzhangxf@126.com)踊跃提出宝贵意见。

编 者

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的起源与发展	1
第二节 礼仪的内容	3
一、礼节	3
二、礼貌	3
三、仪表	4
四、仪式	4
五、礼俗	4
第三节 现代礼仪的特征、功能与原则	4
一、现代礼仪的特征	4
二、现代礼仪的功能	6
三、现代礼仪的原则	9
第四节 交际礼仪的习得	11
一、树立学习礼仪的意识	11
二、陶冶尊重他人的情感	11
三、锻炼履行礼仪的意志	12
四、养成遵从礼仪的行为	12
实训与思考	12
第二章 个人礼仪	14
第一节 仪容	15
一、仪容礼仪的原则	15
二、发式之美	15
三、面容之美	17
四、个人卫生礼仪	18
第二节 仪表	18
一、服装的类型	19
二、着装的 TOP 原则	19
三、服装颜色巧搭配	20
四、现代男士着装	20
五、职业女性服装	22
六、佩饰礼仪	23
第三节 仪态	26
一、站姿	26
二、坐姿	27
三、走姿	30
四、蹲姿	31
五、表情	32
六、手势	33
七、举止	36
实训与思考	37
第三章 社交礼仪	41
第一节 见面礼仪	41

一、称呼	41
二、介绍	44
三、握手	45
四、名片	47
五、问候	49
六、交谈	50
第二节 拜会待客礼仪	53
一、拜会礼仪	53
二、待客礼仪	54
三、探病礼仪	55
第三节 馈赠礼仪	56
一、馈赠礼品礼仪	56
二、接受礼品礼仪	57
三、送花礼仪	58
实训与思考	60
第四章 学校礼仪	65
第一节 学校礼仪综述	66
一、学校礼仪的对象	66
二、学校礼仪教育的特点	66
三、学校礼仪的原则	66
四、学校礼仪教育的作用及意义	67
第二节 尊师敬学礼仪	68
一、尊师礼仪	69
二、敬学礼仪	70
三、同学交往礼仪	72
第三节 公德修养礼仪	74
一、食堂礼仪	75
二、宿舍礼仪	76
三、图书馆礼仪	77
四、集会等其他活动礼仪	79
五、学校恋爱礼仪	80
实训与思考	81
第五章 通联礼仪	83
第一节 电话礼仪	83
一、固定电话	84
二、手机	85
实训与思考	85
第二节 网络礼仪	88
一、网络礼仪的内容	89
二、电子邮件	91
三、QQ 聊天	92
四、博客	92

实训与思考	93	第二节 职场关系礼仪	145
第三节 书柬卡片礼仪	95	一、职场关系礼仪的总要求	145
一、书信	95	二、职场关系礼仪的内容	145
二、请柬	98	实训与思考	148
三、贺卡	98	第三节 职场工作礼仪	150
实训与思考	99	一、办公室礼仪	151
第六章 旅游礼仪	101	二、接待礼仪	152
第一节 旅游礼仪综述	101	三、推销礼仪	153
一、乘坐交通工具的礼仪	101	实训与思考	154
二、入住酒店的行为礼仪	102	第九章 商务礼仪	157
三、参团和旅游景点的礼仪	102	第一节 商务会议礼仪	157
四、旅游购物的行为礼仪	103	一、会务礼仪规则	158
实训与思考	103	二、商务洽谈礼仪	159
第二节 境内旅游礼仪	103	三、发布会礼仪	164
一、食住行的礼仪	104	四、赞助会礼仪	167
二、旅游场所的礼仪	108	实训与思考	169
实训与思考	110	第二节 商务仪式	173
第三节 境外旅游礼仪	110	一、开业庆典仪式	173
一、境外旅游的基本礼仪	110	二、剪彩仪式	175
二、使用公共设施的礼仪	113	三、签字仪式	179
三、公共活动场所的礼仪	115	实训与思考	181
实训与思考	116	第十章 涉外礼仪	183
第七章 餐饮礼仪	118	第一节 涉外礼仪通则	183
第一节 宴请礼仪	118	一、个人形象原则	184
一、宴请的形式	118	二、不卑不亢原则	185
二、宴请的准备	120	三、求同存异原则	185
三、赴宴的礼仪	121	四、入乡随俗原则	186
第二节 中餐礼仪	122	五、信守约定原则	186
一、中国古代餐饮礼仪	122	六、热情有度原则	187
二、现代中餐礼仪	123	七、不必过谦原则	187
第三节 西餐礼仪	129	八、不宜为先原则	187
一、西餐的特点	129	九、尊重隐私原则	188
二、西餐用餐礼仪	130	十、女士优先原则	188
三、上菜的次序	131	十一、以右为尊原则	189
四、餐具的使用	131	实训与思考	189
实训与思考	135	第二节 异国风情礼仪	190
第八章 职场礼仪	137	一、韩国	190
第一节 求职礼仪	137	二、埃及	191
一、求职电话	137	三、加拿大	192
二、求职简历	138	四、法国	194
三、求职信	138	五、澳大利亚	195
四、面试	139	实训与思考	195
实训与思考	141	参考文献	197

第一章 礼仪概述

【学习目标】

- (1) 了解礼仪的起源与发展。
- (2) 学习礼仪的内容。
- (3) 掌握现代礼仪的特征、功能与原则。

【关键提示】

- (1) 礼仪的起源与发展。
- (2) 礼仪的内容、特征和原则。

【案例】

一位老师带领学生前往一家大集团公司参观，老总是该老师的大学同学，亲自接待不说还非常客气。工作人员为每位同学倒水，席间有位女生表示自己只喝红茶。学生们在有空调的大会议室坐着，大多坦然接受服务，没有半分客气。当老总办完事情回来后，不断向学生表示歉意，竟然没有人应声。当工作人员送来笔记本，老总亲自双手递送时，学生们大都伸着手随意接过，没有起身也没有致谢。从头到尾只有一个同学起身双手接过工作人员递过来的茶和老总递来的笔记本时客气地说了声：“谢谢，辛苦了！”

最后，只有这位同学收到了这家公司的录用通知。有同学很疑惑甚至不服：“他的成绩并没有我好，凭什么让他去而不让我去？”。老师叹气说：“我给你们创造了机会，是你们自己失去了。”

【评析】

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后，促使整个社会进化的程度，也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地，素有“礼仪之邦”的美誉，数千年对文明的不懈追求，形成了丰富多彩的东方文化和礼仪。

今天，随着社会生产力的不断发展，物质生活条件的逐步改善，社会文明程度的日益提高，人们对礼仪倍加推崇。讲文明、懂礼貌，尊重他人，服务社会已成为人们的共识。无论人际的、社会的以至国与国之间的交往，抑或旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作，都离不开对礼仪规范的遵守。现代人更应该注重文明修养，讲究礼仪，每个人都应该成为礼仪的载体、文明的化身。

第一节 礼仪的起源与发展

礼仪是人们在社会交往过程中形成的并得到共同认可的各种行为规范，它是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。所以，礼仪是人类精神文明的产物。

礼仪的历史是漫长而久远的。它随着人类社会的产生而产生，随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

在原始社会,人类还处在蒙昧时代,生产力水平极端低下,靠“天”吃饭,人们对许多自然现象无法解释,就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰,对之顶礼膜拜,进行祭祀,这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神(“图腾”)为主要内容的“礼”,当时只有简单的人际交往,只要不违背“图腾”,就可以继续交往下去。

随着原始社会的解体,人类进入奴隶社会,“礼”开始打上阶级的烙印,礼的含义也有所变化。在周代,礼除了用于祭祀之外,还作为治国之本。孔子认为:“为国以礼”。《礼记·经解》上说:“朝觐之礼,所以明臣子之义也;聘问之礼,所以使诸侯相尊敬也;丧祭之礼,所以明君臣之恩也;乡饮酒之礼,所以明长幼之序也;婚姻之礼,所以明男女之别也。”由此可见,周礼不仅内容已大为增加,而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具,成为社会等级制度的表征,成为区分贵贱、尊卑、顺逆和贤愚的准则。

春秋时期,“礼崩乐坏”。有人提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载,鲁昭公到晋国去访问,晋平公对女叔齐说,鲁昭公很懂得礼,女叔齐却不以为然,答曰:鲁昭公哪里知礼?晋平公觉得很奇怪,就反问道:鲁昭公从效劳一直到赠贿,从没有失礼之处,为何说他不知礼?女叔齐说:鲁昭公在外交上善于应酬,那只不过是仪,根本算不上礼。在他看来,礼乃立国治政的大法,仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较流行的观点。如齐国的晏子认为:“在礼,家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不滥、官不滔、大夫不收公利。”礼可以治国,礼能改变政局发展的趋势。在先秦时代,人们的心目中礼和仪的含义是不同的。但是,在当时礼和仪也很难明确区分,其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

到了封建社会,礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具,有些还以法律的形式固定下来,形成“礼制”,成为束缚人们行为的工具。

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时,也结束了封建礼制,“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。

无产阶级的觉醒,使社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最具革命性的阶级,以解放全人类为己任,他们具有高尚的情操。为了处理其内部以及与其他劳动阶级的关系,完成共同的历史使命,更需要讲究文明礼貌,更需要有自己的礼仪规范。

早在民主革命时期,中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律,八项注意”。其中的“说话要和气”,“买卖要公平”,“不许打人骂人”,“不许调戏妇女”,“不虐待俘虏”等,都是适应当时斗争需要的纪律,也可视为公德、礼仪的组成部分。当时在各解放区均形成了一种新型的人际关系和新的道德风尚。人心所向,决定了共产党领导的新民主主义革命的胜利。当时的社会公德和风尚,实质上具有社会主义公德与礼仪规范雏形的性质,我们今天别具一格、世人景仰赞扬的社会主义新风尚,正是在此“雏形”的基础上壮大和发展起来的。斯诺在其《西行漫记》中曾经记述了这样一个耐人寻味的生动故事。

我坐下来和驻扎这里的交通处的一部分人员一起吃饭……像平常一样,除了热开水以外,没有别的喝的,而开水又烫得不能进口,因此我口渴得要命。饭是由两个态度冷淡的孩子侍候的,确切地说是由他们端来的。……他们最初不高兴地看着我,可是在几分钟后,我就想法惹起了其中一个孩子的友善的微笑。这使我胆子大了一些,他从我身边走过时,我就招呼他:“喂,给我们拿点冷水来。”

那个孩子压根儿不理我,几分钟后,我又招呼另外一个孩子,结果也是一样。

这时我发现戴着厚厚玻璃眼镜的交通处长李克农在笑我。他扯扯我的袖子,对我说:“你可以叫他‘小鬼’,或者可以叫他‘同志’,可是,你不能叫他‘喂’。这里什么人都是

同志。这些孩子是少年先锋队队员，他们是革命者，所以志愿到这里来帮忙。他们不是佣人。他们是未来的红军战士。”

正好这个时候，冷水来了。

“谢谢你，同志！”我道歉说。

那个少先队员大胆地看着我。“不要紧，”他说，“你不用为了这样一件事情感谢一个同志！”

我想，这些孩子真了不起。我从来没有在中国儿童中间看到这样高度的个人自尊。

从斯诺 1936 年 6 月刚刚进入陕北抗日根据地采访时碰到的这件小事中不难看出，在革命队伍内部人与人之间建立起了真正的、平等的、亲密的同志关系，以及在此基础上形成的道德观念和礼仪规范，为之后建立崭新的社会主义的人际关系、礼仪规范等，奠定了坚实的基础。

新中国成立以后，随着社会制度的彻底变革，逐步地变私有制经济为公有制经济为主导的经济基础，人与人之间的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部，合作代替了对抗，互助、互利代替了尔虞我诈，建立起真正平等、亲密的同志关系，由此而建立起的礼宾规范，为世人所称赞，人们至今仍对 20 世纪 50 年代良好的社会风尚留有深刻的印象。在人际和社会交往的过程中，真正做到只有分工不同，没有高低贵贱之分，诚挚相处，互谅互让；舍己救人、助人为乐蔚然成风，不少地方真正形成道不拾遗、夜不闭户；敬老、爱幼、尊贤的优良传统，得到充分的弘扬，不少外国友人对此惊叹不已。

改革开放以来，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，汲取了西方文明的优秀成果，使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。

第二节 礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的提高，人们的文明程度在不断地提高，礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上，不断推陈出新，内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

一、礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。礼节是社会外在文明的组成部分，具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容，反映着对人对己的尊重，是人们心灵美的外化。在阶级社会，由于不同阶级的人在利益上的根本冲突，礼节多流于形式。在现代社会中，由于人与人之间地位平等，其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节和宴会的礼节等。

当今世界是一个多元化世界。不同国家、不同民族和不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯，其礼节从形式到内容都不尽相同。

二、礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体

现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常的行为规范。

三、仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰和体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

四、仪式

仪式指行礼的具体过程或程序,它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或为了纪念等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式和捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是失礼。

五、礼俗

礼俗即民俗礼仪,它是指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并根植于人们心中,在一定的环境经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族和不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

第三节 现代礼仪的特征、功能与原则

一、现代礼仪的特征

礼仪是在人们漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,它具有文明性、共通性、多样性、变化性、规范性和传承性等特性。

(一) 文明性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求,亚当和夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果,从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神,从战争到和平,尤其文字的发明使得人类运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的体现宗旨是尊重,既是对人也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活和工作中的行为规范。这种行为规范包含个人的文明素养,如待人接物热情周到、彬彬有礼;人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处,体现出人们日常生活中的文明、友好;注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交

谈,文明用语,这也体现出人们的品行修养。总之,礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

(二) 共通性

无论交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态。人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是,许多礼仪都是世界通用的。例如,问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式和签字仪式等,大体上是世界通用的。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共通性。正是由于礼仪拥有共通性,才形成了国际交往礼仪。

(三) 多样性

世界是丰富多彩的,其中礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。例如,在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼和问候礼等。礼仪可谓多种多样,纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

(四) 变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式,随着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变和发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般来说,在非正式场合,有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉,即使较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

(五) 规范性

礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在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、敬人的一种尺度。中国 WTO 首席谈判代表龙永图曾讲了一个耐人寻味的故事。

一次在瑞士,龙永图与几个朋友去公园散步,上厕所时,听到隔壁的卫生间里“砰砰”地响,他有点纳闷。出来之后,一个女士很着急地问他有没有看到她的孩子,她的小孩进厕所十多分钟了,还没有出来,她又不能进去找。龙永图想起了隔壁厕所间的响声,便进去打开厕所门,看到一个七八岁的小孩正在修抽水马桶,怎么弄都抽不出水来,急得满头大汗,这个小孩觉得他上厕所不冲水是违背规范的。

这位儿童自觉遵守礼仪规范的精神是很值得我们学习的。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶,自搞一套,或只遵守个人适应的部分,而不遵守自己不适应的部分,都难以为交往对象所接受和理解。

(六) 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼

仪的基础上继承和发展起来的。离开了对本国和本民族既往礼仪成果的传承与扬弃,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬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。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应当是有扬弃,有继承,更有发展。

二、现代礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,对于提高自身的修养和素质、促进社会主义精神文明建设、塑造良好形象、扩大社会交往、促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在如下几个方面。

(一) 弘扬礼仪传统

文明古老的中华民族,以其聪颖的才智和勤奋的力量,创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族素以“礼仪之邦”著称于世。几千年来,各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等,并为广大人民所喜爱和沿袭,这些礼仪习俗,反映了我国民族的传统美德与优良品质,勾画了我国民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面地规定为处理与调整当时社会各种关系的准则和规范。春秋末期的孔子就曾指出:“不学礼,无以立”。孔子小时常做练习礼的游戏。“入太庙,每事问”,后来还专程赴周向老子请教礼。他对于“礼”的研究下过不少功夫,认为周礼吸收夏、商两代的经验,并有所发展,是比较完备的,所以他说“吾从周”。孔子选取了士必须学习的礼制十七篇,编辑成《礼》,也就是流传至今的《仪礼》。孔子非常重视对学生在日常行为方面的教育,他要求学生衣冠整齐,走有走的样子,坐有坐的姿势,为人处世要彬彬有礼,温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说:“孔子以诗、书、礼、乐教弟子,盖三千焉,身通六艺者,七十有二人”。其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国早期最重要的礼仪论著。《礼记·曲礼》第一句便是“毋不教”。文中还记载着对父母“出告反面”,意思是出门告诉父母一声,回家要和父母打个照面问候一下。对老师应该是“遭先生于道,趋而进”,“从于先生不越路”。书中有关礼仪的内容是十分广泛具体的。

《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙教材,相传为南宋学者王应麟所著,它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传,还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。书中写到:“为人子,方少时,亲师友,习礼仪。”意思是,做儿女的,正当年少时,就要拜师访友,学习礼仪。清代李毓秀撰写了一本《弟子规》,书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范,其中有尊敬长者方面的要求:“或饮食,或走坐,长者先,幼者后。”有仪表方面的要求:“冠必正,钮必结,袜与履,俱紧切。”有仪态方面的要求:“步从从容,立端正,揖深圆,拜恭敬。”有禁酒的要求:“年方少,勿饮酒,饮酒醉,最为丑。”有语言方面的要求:“刻薄语,移污词,市井气,切戒之。”此书礼仪教育方面的内容是十分丰富具体的。

在我国的历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话。如“廉蔺交欢”(讲究礼让)、“张良纳履”(尊老敬贤)、“程门立雪”(尊敬老师)、“管鲍之交”(交友之道)、“三顾茅庐”(待人以诚),这些故事脍炙人口,妇孺皆知,对现代人仍有很大的教育意义。

我国近现代历史上有许多伟大人物,在礼仪修养上堪称楷模,修养十分深厚,他们的作风、态度、处事和举手投足都成为我们的典范。如周恩来总理是世界公认的最有风度的

领导人和外交家，他的一举一动都给人留下深刻难忘的印象，人们用“富有魅力”、“无与伦比”等优美的词语来赞美他的翩翩风度。在外事活动中周总理十分注重礼节。在他病重时，脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋了，只有穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理，让他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的，但总理不同意，他说：“这不行，要讲个礼貌嘛！”于是，他请工作人员为他特制了一双鞋，留着接见外宾时穿。周总理在外事活动中注重礼节，受到外宾的盛赞，是我们学习的榜样。

可见，讲究礼仪，按照礼仪要求规范自己的行为，对继承我国礼仪传统，弘扬我国优良的礼仪风范，具有十分重要的作用。

（二）提高自身修养

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映出一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映出一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，有道德才能高尚，有教养才能文明。也就是说，通过一个人对礼仪运用的程度，可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。曾登载在《深圳青年》杂志上的一个故事就颇能说明问题。

修养的作用

有一批应届毕业生 22 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个人还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”林晖看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是一句很普通的客气话，却是她今天听到的唯一一句。

门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。林晖左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不齐，越发显得零乱起来。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林晖面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林晖礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林晖的肩膀：“你叫什么名字？”林晖照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师：“林晖的学习成绩最多算是中等，凭什么选他而没选我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比林晖还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，修养是第一课。”

由此可见，学习礼仪、运用礼仪有助于提高个人的修养，有助于“用高尚的精神塑造人”，真正提高个人的文明程度。

(三) 完善个人形象

下面先讲一个小故事，这个刊登在《故事会》杂志上的“三分钟典藏故事”颇值得回味。

小节的象征

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，先生的朋友挺奇怪。先生说：“其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上了门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；那本书是我故意放在地上的，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起，放在桌上；当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。怎么，难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗？”

无独有偶，美国第 25 任总统威廉·B·麦金利的好朋友查尔斯·G·道斯曾经讲述的一件事更能说明问题：

多日来，总统一直为任命一个重要的外交职务而犯难，他要在两个同样有才智的候选人中选出一个，然而始终举棋不定，难以拍板。突然他回忆起一件事，此事竟如此清晰地浮现在眼前：一个风雨交加的夜晚，总统搭乘一辆市内有轨电车，坐在后排的最后一个位子上，电车停在下一站，上来一位洗衣老妇人，挽着一个沉重的篮子，孤零零地站在车厢的过道上。老妇人面对着的是一位具有绅士风度的男子，该男子举着报纸将脸挡住，故意装着没看见。总统从后排站起来，沿着过道走去，提起那一篮子沉甸甸的衣物，把老妇人引到自己的座位上坐下。该男子仍然举着报纸低着头，对车厢里发生的一切似乎什么也没有看见。总统顺便朝那男子瞅了一眼，那张脸庞深深地印入了脑海。

这男子不正是总统要任命的两位候选人之一吗？总统果断地作出决定：取消该人的任命资格，而另一位则理所当然地成为了外交官。

查尔斯·G·道斯说：这位候选人永远不会知道，就是这一点点的自利行为，或者说缺少那么一点点的仁慈之心，因此而失去了他一生雄心勃勃想实现的东西。

由此可以看出，讲究礼仪对个人的成功是至关重要的，因为它关系到个人的形象。个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐和教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。因此学习礼仪，运用礼仪，无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象，维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

(四) 改善人际关系

马克思说过：“社会是人们交往作用的产物”。没有社交活动，人类的生活是不可想象的。人们参加社交活动，多为调节紧张的生活，建立友谊、交流感情、融洽关系、广结良友、增长见识、获取信息。现代化的社会对人们的社交提出了新的要求，社会越发展，物质生活越丰富，人们社交的需要就会越显示出它的价值，而处在社交活动中的每个人的仪表、仪态及对礼仪知识的了解也变得极其重要。一个人只要同其他人打交道，就不能不讲礼仪。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信，胸有成竹、处变不惊之外，其最大的好处就在于，它能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进大家彼此之间的了解与信任。

礼仪与礼貌，用现代人的眼光，它是一种信息传递，它可以以闪电般的速度把你的尊重之情准确表达出来并传递给对方，使对方立即获得情感上的满足。与此同时，礼貌又反馈回来，即对方以礼貌回敬。于是双方热情之火点燃了，支持与协作便开始了。假如人皆

如此，长此以往，必将促进社会交往的进一步发展，帮助人们更好地取得交际成功，进而造就和谐、完善的人际关系，取得事业的成功。

（五）塑造组织形象

良好的组织形象是任何组织都刻意追求的目标，组织形象的塑造处处都需要礼仪。例如，你想和某一单位联系业务，当你拨打对方办公室电话竟无人接听或铃响五六声之后才有人接时，你会对该单位产生一种印象——工作效率不高，制度不健全，员工素质差等印象。反之，当你一拨通电话，听到对方和蔼可亲的问候，得体的称谓，礼貌的语言，简捷干练的回答，受到热情的接待，你立即会有一种亲切之感。

组织形象常常是在不经意间体现并塑造出来的。整洁优雅的环境，宽敞明亮、井然有序的办公室，独具个性、富有哲理的价值观，色彩柔和的服饰，彬彬有礼的员工，富于特色的广告等，都会给公众留下深刻的印象。礼仪则是通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来，它是塑造组织形象的基础工程。任何不讲究礼仪的组织，都不可能获得良好的社会形象。

组织通过各种规范化的礼仪，还可以激发员工对组织的自豪感，增强组织的凝聚力和向心力。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”，每天早晨八点钟，遍布各地的松下企业员工一起高唱松下歌曲，使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣。目前，我国的许多企业通过统一企业标识，统一企业服装，统一色彩等，塑造组织统一的社会形象，也使组织的员工自觉地维护组织的形象。组织通过开业庆典、周年纪念、表奖大会等仪式，激发员工对本组织的了解与爱戴，加深感情，增强组织的凝聚力和向心力。可见，礼仪在塑造组织形象中的作用是十分巨大的。

（六）建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志。正如古人所说：“礼仪廉耻，国之四维”，礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中，讲究礼节礼仪，注重礼貌是最基本的要求，它对建设精神文明的大厦起着基础作用，只有基础打得扎实，大厦才能巩固。

随着我国改革开放的深入和社会主义市场经济体制的确立，我国经济发展要和国际接轨，这些都对我国精神文明建设提出了更高的要求。只有提高中华民族整体的文明礼貌素质，才能营造一个和谐的社会环境和人际关系，吸引更多的外资和促进国际间的贸易往来，从而推动我国经济建设的发展。提倡讲究礼仪礼节，做到文明礼貌，必将有利地促进社会主义精神文明建设。如大连市就是从礼仪教育入手，提高大连市民的文明素质，从而推动大连市的精神文明建设的。

说脏话粗话、乱吐口香糖、践踏草坪等不文明行为，一度直接影响了大连市的对外形象和城市的整体美感。针对这种社会现象，于是大连市精神文明办等部门开展了使用文明用语活动，大力倡导讲普通话，不讲方言土语，杜绝脏话、粗话；用“家园意识”整治乱吐口香糖行为，不吐口香糖从我做起，清除口香糖大家动手，组织市民上街清洗口香糖污渍；组织学校、居委会建立义务护绿队，教育市民爱护绿地，美化城市。市民的良好行为和文明素养使这个环境优美的城市更放异彩，精神文明之花随处盛开。

三、现代礼仪的原则

（一）遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活的稳定而形成和存在的，实际上是反映了人们的共同利益

要求。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范，会受到社会舆论的谴责，自然交际就难以成功。例如，前苏联领导人赫鲁晓夫在这方面就有前车之鉴。他在一次联合国会议上为了让人们安静下来，竟然脱下鞋子，并用鞋子敲打会议桌。他的不雅举止显然违背了礼仪规范，更有损他本人及前苏联的国际形象，在这次会议上联合国做出决定：对苏联代表团罚款 1 万美元，可见违背交际礼仪的遵守原则是不行的。从这一原则出发，关键是养成良好的习惯，下面有这样一个实例。

某省会城市一家三星级饭店的女总经理，衣着得体大方，语言热情适宜，正在宴请北京来的专家。席间，秘书突然过来说有急事，请她暂时离席去送外宾，可惜这位女经理迟迟未起身，原来双脚不堪忍受高跟鞋束缚，出来“解放”了一会儿，突然有了情况，一时找不到“归宿”，令女经理好不难堪。

造成这种情况的原因恐怕不是不懂礼仪知识，主要还是没有养成良好的习惯，对礼仪规则遵守得不够造成的。

(二) 敬人原则

孔子说：“礼者，敬人也”，敬人是礼仪的一个基本原则，它要求人们在交际活动中互尊互敬，友好相待，对交往对象要重视、恭敬。其实，“礼”的本源就是敬人。据考证，“礼”来源于古代祭祀活动。在卜辞中，“礼”写作“豊”，尊敬是“礼”的本义，是礼仪的重点和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条，就是要敬人之心长存，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。可以说，掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。尊敬的作用是十分巨大的，例如，日本东芝电器公司，曾一度陷入困境，员工士气低落。当土光敏夫出任董事长时，他经常不带秘书，一个人深入各工厂与工人聊天，听取工人的意见，更有意思的是，土光还经常提着一瓶酒去慰劳员工，和他们共饮。他终于赢得了公司上下的支持，员工的士气也高涨了起来。在 3 年内，土光敏终于重振了暮日穷途的东芝公司。土光敏夫的诀窍就是关心、重视和尊重每一个员工，“敬人者，人恒敬之”，他同时也赢得了员工的信服与支持。

(三) 宽容原则

一般来说，交往双方的心理总存在一定的距离，存在不相容的心理状态，这种差异会在交往者之间产生思想隔膜，甚至会使关系僵化。要想缩小这种心理上的差异，求得人与人之间能多一份和谐、多一份信赖，就必须抱着宽容之心。宽容就是要求人们既要严于律己，又要宽以待人，要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不能求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍，不能宽容他人的人，往往会得理不饶人，使人际关系恶化。共性是寓于个性之中的，人们应该维护和发展共性，以理解和宽容来增强人们之间的凝聚力。

(四) 真诚原则

交际礼仪的运用基于交际主体对他人的态度，如果能抱着诚意与对方交往，那么交际主体的行为自然而然地便显示出对对方的关切与爱心。因为无论用何种语言表达，行为则是最好的证明。在通常情况下，人们可以用诺言来掩饰自己的企图，但却无法用行为来掩饰自己的空虚，因为体态语是无法掩饰虚假的。因此唯有真诚，才能使你的行为举止自然得体，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，或当面一个样，背后一个样，有求于人时一个样，被人所求时又一个样，将礼仪等同于“厚黑学”，是违背交际礼仪的基本原则的。

(五) 适度原则

俗话说：“礼多人不怪”。人们讲究礼仪是基于对对方的尊重，这是无可厚非的，但是，凡事过犹不及，人际交往要因人而异，要考虑时间、地点和环境等条件。如果施礼过度或不足，都是失礼的表现。如见面时握手时间过长，或见谁都主动伸手，不讲究主次、长幼、性别；告别时一次次地握手，或不住地感谢，让人觉得厌烦。礼仪的施行只是内心情感的表露，只要内心情感表达出来，就完成了礼仪的使命。如果反复重复，似乎有别人不理解，不领情之嫌，画蛇添足，实无必要。

第四节 交际礼仪的习得

礼敬得人，轻慢失人。完美周到的礼仪似薰风醇酒，怡人心脾，不仅能使已有的关系得以维系和发展，还会结交更多的合作伙伴。诸种礼节礼仪，似乎尽是一些烦琐且微不足道的小节，不足挂齿。但若违失，却也并非“无伤大雅”，无碍大局。事实上，由于不遵守礼仪，以致在不知不觉中影响对方情绪，导致交往出现不愉快、不和谐，甚至中断合作的事并不少见，真可谓因小失大。在一些特定的交际场合，是否行礼仪还会反映出人格和国格的文明水准。可见，小节也不可不拘。

习礼而后谙熟此道，注意这些微小之处，会有意想不到的成效。它能唤起交际对象心理上的愉悦，赢得友谊和尊重，有助于我们更好地驾驭事理和情理，取得交际的成功。礼仪就像是进行交往的通行证，懂得不同民族、不同场合、不同对象交际应酬的各种礼仪，无异于得到了这张通行证。

礼仪的习得，不仅指对礼仪的学习习练，还包括将所习之礼培养成一种习性或者品性的过程并非一朝一夕。一般来说，应着重于知、情、意、行的统一。

一、树立学习礼仪的意识

在明确礼仪重要性的基础上，最关键的就是必须树立长久的“习礼意识”，处处留心，时时经意。

礼仪是一个社会文化沉淀的外显方式。经历了传承、变异过程，它的习得首先便是个体的“社会化”、“文化化”过程。也就是说，大量的靠传统，靠有意无意的模仿，靠周围环境的影响，靠在交际实践中不断学习、摸索，逐渐总结经验教训而习得的。又因为礼仪具有变异性的特点，在完成了社会化以后，人们还有一个继续“社会化”的问题。所以，习礼可谓是一个萦绕终生的过程。除此之外，对于一些跨文化交往所涉及的不同民族、不同文化的礼仪，其习得则是靠入境。随俗的诚心和细心去了解 and 熟悉，并以此调控自己的言行。

同时，就社会方面而言，为适应现代商品经济发展的需要，尤其我国加入了世贸组织以后，开办一些礼仪的学校或短期培训，或者通过电视、广播等传播媒介开办专题系列讲座，发挥大众传媒的示范作用，甚至可以办得活泼些，这些都是增强人们学习礼仪仪式的良好方法。这样做，有助于整个社会文明程度和组织道德水平的提高。

二、陶冶尊重他人的情感

在礼仪教育过程中，情感是由知到行的一个桥梁。陶冶情感就是要使受教育者产生一种尊重他人的真挚的感情，能够时时处处替他人着想，对人始终抱有一种热情友好的态度。我们大约都有这样的体验，在交际活动中如果遇到一个对人热情诚恳的人，那么就能与其