

民航运输类专业“十一五”规划教材

空乘礼仪

谢 苏 姚虹华 主编



国防工业出版社

National Defense Industry Press

民航运输类专业“十一五”规划教材

空 乘 礼 仪

谢 苏 姚虹华 主编

国 防 工 业 出 版 社

· 北京 ·

内 容 简 介

“空乘礼仪”是空中乘务专业的专业基础课,其主要的培养目标是培养学生的职业素质和职业形象,为学生今后从事空中乘务工作和航空服务工作打下坚实的基础。根据学生的认知规律和工作的过程,本书设计了现代空乘礼仪概述、空乘人员职业形象、日常服务礼仪、语言礼仪、公共场合礼仪、餐饮礼仪和面试礼仪七个教学模块,每一个教学模块自成体系,对在空中乘务和航空服务中所需要的礼仪知识和技能都做了较为详尽的描述。此外,每章还设计了学习提示、教学目标、案例举要、思考与讨论、学法指导、自我检测和背景知识链接七个方面的辅助内容。

本书既可作为职业院校空中乘务专业、航空服务专业的教材,也可作为民航从业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

空乘礼仪/谢苏,姚虹华主编. —北京:国防工业出版社,
2010.3

民航运输类专业“十一五”规划教材

ISBN 978-7-118-06674-6

I. ①空... II. ①谢... ②姚... III. ①民用航空—乘务人员—礼仪—高等学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 002715 号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

天利华印刷装订有限公司印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 10 $\frac{3}{4}$ 字数 240 千字

2010 年 3 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—4000 册 定价 25.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)68428422

发行邮购:(010)68414474

发行传真:(010)68411535

发行业务:(010)68472764

空中乘务专业 规划教材建设委员会

主任委员 陈玉华

副主任委员 (按姓氏笔画排序)

邓顺川 刘小芹 关云飞 李振兴 杨 征
杨涵涛 张同怀 林薇薇 洪致平 曹建林

委 员 (按姓氏笔画排序)

方凤玲 孔庆棠 刘连勋 刘雪花 汤 黎
孙 军 何 梅 张为民 陈晓燕 武智慧
季正茂 宓肖燕 赵淑桐 俞迎新 姜 兰
姚虹华 倪贤祥 郭定芹 谢 苏 路 荣
廖正非

前 言

进入 WTO 之后,我国的航空业有了长足的发展,无论是飞机架次还是机场建设,无论是机构重组还是海外合作都风生水起,种种迹象都在表明,我国的航空业步入了一个蓬勃发展的时期。随着航空业的迅猛发展和逐步的市场化和国际化,航空业对于各类专业人才的需求也呈上升趋势,原来以市场招聘和短期培训为主要教育形式的空中乘务人员队伍也开始有了提升素质和可持续发展的要求。空中乘务专业作为高等职业教育中的一个新兴专业,虽说它的兴起和发展不到 10 年,可也是“忽如一夜春风来,千树万树梨花开”。据不完全统计,目前全国范围内开办空中乘务专业或者航空服务专业的院校及培训机构已经近 300 家,为我国的航空服务业提供了丰富的人才资源。与旅游业一样,航空服务业也是一个劳动密集型行业,它的每一项工作都需要由人去完成,而不能由高精密仪器或者机器所代替;同时,航空服务业也具备了窗口型、外向型、服务过程无中介性的特点。因此,对航空服务业中劳动者的素质提出了很高的要求,应该说是语言、技能、形象、素质缺一不可。空中乘务专业开办近 10 年,虽说培养空乘人员的院校越来越多,毕业生人数也不断地增长,但由于航空服务教育是一门新兴的学科,研究方面的课题和成果还不多见,学科体系还没有完全建立,专业核心课程也还在探讨之中,所以《空乘礼仪》应该是空中乘务专业逐步完善过程中的一朵浪花,我们衷心地希望,我们的努力能为日趋成熟的空中乘务专业添砖加瓦,作为一个高等职业教育工作者,这将是我们的莫大荣幸与快慰。

“空乘礼仪”是空中乘务专业的专业基础课,相对客舱服务、客舱应急处置、客舱安全管理等专业课来说,更多的是培养学生的职业素质和职业形象,为学生今后从事空中乘务工作和航空服务工作打下坚实的基础。根据学生的认知规律和工作的过程,我们在《空乘礼仪》中设计了现代空乘礼仪概述、空乘人员职业形象、日常服务礼仪、语言礼仪、公共场合礼仪、餐饮礼仪和面试礼仪七个教学模块,每一个教学模块自成体系,对在空中乘务和航空服务中所需要的礼仪知识和技能都做了较为详尽的描述。我们还设计了学习提示、教学目标、案例举要、思考与讨论、学法指导、自我检测和背景知识链接七个方面的辅助内容。每章的学习提示是告诉学生本章的学习目的和作用;教学目标旨在告知教师本章所需要达到的教学目的和学习目标;每章后面的案例举要是通过对一些活生生的事例进行描述和分析,进一步深化本章所学到的礼仪知识,让学生能够融会贯通;思考与讨论是希望在教师的带领下,学生们通过小组讨论或者是课堂大讨论的方式明晰本章所应该理清的知识点;自我检测和学法指导可以指导授课教师运用这样的一些方法帮助学生掌握知识和技能;背景知识链接则是告诉教师和学生每一章的知识和技能相关知识的出处,引导他

们通过背景知识链接的方法去掌握更多的关于空乘礼仪的知识与技能。

《空乘礼仪》由谢苏、姚虹华任主编,蒋永业任副主编。谢苏、姚虹华负责全书的统稿工作。其中,谢苏编写了第一章和第六章;姚虹华编写了第三章;蒋永业编写了第二章和第七章;刘骏飞编写了第五章;宋文静编写了第四章。这些教师都长期工作在航空教育领域的一线,有着丰富的实践经验和对航空服务教育前瞻性的思考。《空乘礼仪》可以说是目前空中乘务专业礼仪教学的最新探索,希望在空中乘务专业不断发展的过程中能发挥一些作用。在《空乘礼仪》的编写过程中,我们参考了大量相关的文献和资料,我们都注明了出处,并对这些专家、学者表示最诚挚的谢意!同时,我们也得到了武汉职业技术学院、成都航空职业技术学院、三亚航空旅游职业学校、浙江育英职业技术学院的大力支持以及一些航空企业专业人士的指导,在此一并表示感谢!

由于我们的水平有限,时间仓促,在编撰的过程中难免存在着不足与错误,我们真诚地希望各位专家批评指正。

编者

目 录

第一章 现代空乘礼仪概述	1
第一节 空乘礼仪的性质与作用	2
一、礼的基本概念与内涵	3
二、空乘礼仪的性质	4
三、空乘礼仪的功能	6
第二节 空乘礼仪的特点与原则	10
一、空乘礼仪的基本特点	11
二、空乘礼仪的主要原则	12
第三节 空乘礼仪的构成要素	14
一、空乘礼仪的主体和对象	14
二、空乘礼仪的媒体	17
三、空乘礼仪的环境	17
第二章 空乘人员职业形象	20
第一节 仪容、仪表与着装	20
一、皮肤保养与面部修饰	20
二、化妆	22
三、发型修饰	26
第二节 着装技巧	28
一、不同场合的着装	28
二、饰品的选择	29
第三节 优美的姿势动作	30
一、站姿、坐姿、蹲姿、步姿	30
二、端、倒、递、拿	35
第四节 空乘人员形象规范与气质塑造	35
一、面部修饰要求	35
二、职业发型	36
三、制服穿着要求与配饰选择	36
四、行为举止禁忌	36
五、提升内在素质、完善个人形象	37
第三章 日常服务礼仪	40
第一节 见面礼仪	40

一、问候礼仪	40
二、称谓	42
三、致意	44
第二节 接待礼仪	45
一、迎送	45
二、引导与指示	49
第三节 顾客异议处理	51
一、旅客异议的产生原因	51
二、旅客异议的正确应对	52
三、有效避免旅客异议	54
第四章 语言礼仪	58
第一节 问候的艺术	58
一、问候的对象	58
二、问候的场合	59
第二节 交谈的艺术	59
一、声音的控制	59
二、交谈的距离	59
三、话题的选择	60
四、交谈时的原则与禁忌	61
第三节 电话礼仪	63
一、电话礼仪	63
二、手机使用礼仪	64
三、语言案例举要	66
第四节 服务语言举要	67
一、敬语与赞美语	67
二、委婉语与致歉语	68
三、服务用语禁忌	69
第五节 空乘服务工作中的非自然语言	70
一、表情语言	70
二、动作(肢体)语言	72
第五章 公共场合礼仪	78
第一节 业务出行礼仪	78
一、乘坐飞机礼仪	78
二、酒店中的礼仪	80
三、其他公共场所礼仪	82
第二节 文体活动中的礼仪	84
一、体育比赛	84
二、文艺表演	84

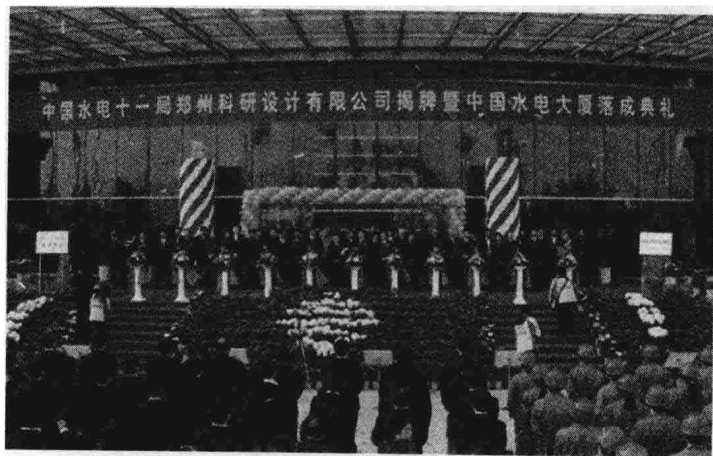
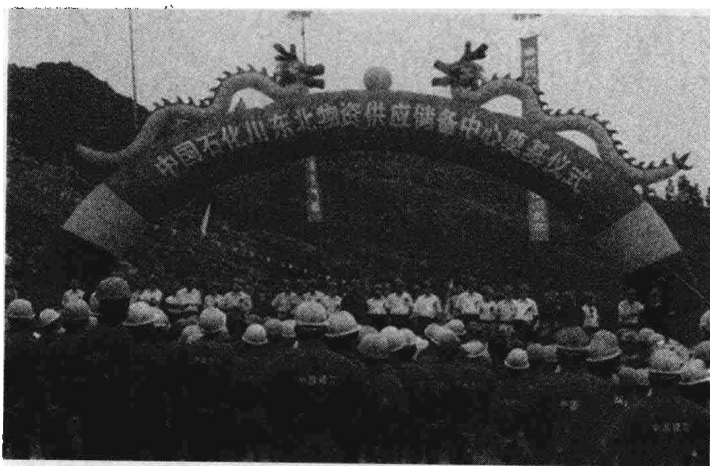
三、集会与庆典	85
第三节 公共秩序礼仪	88
一、行路礼仪	88
二、秩序礼仪	90
第四节 办公室礼仪	95
一、树立良好的个人形象	95
二、办公室人际关系的处理	95
第六章 餐饮礼仪	99
第一节 餐饮的基本礼仪	99
一、餐饮的称呼礼仪	99
二、餐饮的语言礼仪	101
三、客舱的环境礼仪	107
四、餐饮的仪表礼仪	108
第二节 中餐礼仪	113
一、中餐的类型	113
二、中餐的服务技能	115
三、中餐服务礼仪	121
第三节 西餐礼仪	123
一、西餐摆台	123
二、西餐着装要求	124
三、西餐服务礼仪	125
第四节 酒吧礼仪	128
一、酒吧概述	128
二、酒吧服务礼仪	130
第七章 面试礼仪	137
第一节 面试前的准备	137
一、寻找机会	137
二、自荐材料的准备	139
三、面试本质的把握	140
第二节 面试时的形象举止	141
一、恰当的着装	141
二、得体的举止	146
三、细节显示修养	150
第三节 面试时的语言礼仪	153
一、自我介绍技巧	153
二、面试交谈中的措词	154
三、应试者语言运用的技巧	155
四、面试的忌语	155

五、展示社会经历的技巧	156
六、如何结束面试谈话	157
七、巧妙应对最后的提问	157
八、面试结束后的那句话	158
参考文献	162

第一章 现代空乘礼仪概述

学习提示

礼仪是对礼节、仪式的统称,是指在人际交往中,自始至终以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己、敬人的完整行为;礼仪是表示礼节的仪式,如迎接外国国家元首或政府首脑时检阅仪仗队和鸣放礼炮,展览会开幕或大厦落成的剪彩,大型工程的奠基仪式等。



礼仪是社会文化的组成部分,是人类社会发展到一定阶段的产物。长期以来,礼仪在我国不仅是一种社会行为规范,还是统治阶级的工具。现代空乘礼仪是贯穿于飞行活动中人们的行为规范,是对传统礼仪文化的继承与发展。这种继承摒弃了传统礼仪的糟粕,这种发展吸收了外来文化的精华。本章将对现代空乘礼仪的性质、特点等基础内容进行讲述。



教学目标

1. 认识空乘礼仪是飞行活动中人际交往的规范。
2. 了解空乘礼仪的作用。
3. 明确空乘礼仪的特点和构成要素。
4. 掌握空乘礼仪的原则和规律。

航空服务业是我国“窗口”行业中的顶级品牌,要发挥好航空服务业的“窗口”作用并提高服务质量,首先就必须牢固树立“宾客至上”的服务意识,以礼相待,即讲究礼貌礼节。讲究礼貌礼节是空乘优质服务的重要组成部分,是航空服务人员必须具备的行为规范和素质条件。同时,航空服务人员的礼貌礼仪整体水平对于改善国际交往,增进各国人民之间的了解和友谊,展示中华民族的精神风貌和维护我国的声誉有着重要的现实意义。



第一节 空乘礼仪的性质与作用

在我国,礼仪是作为社会行为规范和统治工具而存在的。“三纲五常”、“三拜九叩”等封建礼制不仅长期约束着人们的行为,更长期禁锢着人们的思想。随着社会的变迁,人们



从这种禁锢中被解放出来,礼仪也被赋予了新的内容和功能。

一、礼的基本概念与内涵

1. 礼的概念

礼的本意为敬神,今引申为表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作,是人们在长期的生活实践与交往中约定俗成的行为规范。其本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。在古代,礼特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。今天,礼的含义非常广泛,在一般意义上可作为礼仪、礼节、礼貌的通称,既指为表示敬意或隆重举行的仪式,也泛指在社会交往中的礼貌和礼节。

2. 礼貌的概念

礼貌是指人与人的接触交往中,相互表示敬重和友好的言行规范,它体现了时代的风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌一词出自于《孟子·告子下》:“虽未行其言也,迎之致敬以有礼,则就之;礼貌衰,则去之。”礼貌是接人待物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等来表示对人的尊重。礼貌可以分为礼貌行为和礼貌言语两个方面:礼貌行为是一种无声语言,如点头、微笑、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、鼓掌等;礼貌语言是一种有声的行为,如“您好!”、“请”、“谢谢!”、“对不起!”、“再见!”等礼貌用语充分体现了语言文明的基本形态。在日常生活中,我们可以看见讲礼貌的人往往谦恭待人、大方热情,行为举止显得很有教养,相反,如果一个人在行为举止和语言文明上不讲礼貌,是与现代社会的文明风范格格不入的。

3. 礼节的概念

礼节,是指人们在日常生活中,特别是在社交场合相互表示尊重、友好的问候、祝颂、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式,它实际上是礼貌的具体表现形式。如中国古代的作揖、跪拜,当今社会各国通用的点头、握手,南亚各国的双手合十,欧美各国的拥抱、接吻,少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是礼貌的表现形式。

与礼貌相比,礼节处在表层,是尊重他人的内在品质通过礼节的一定形式表现出来。例如:尊重师长,可以通过见到师长问安行礼的礼节形式来表现;欢迎他人可以通过欢迎的仪式、起立、鼓掌、握手等礼节来表示。这些礼节使对别人的尊重和友好得到了恰当的表达,不使用这些礼节,与人交往时虽有对别人表示尊重的愿望却没有适当表达,对方会因此而感到很不高兴。所以,礼节不单纯是一种表面上的动作,而是一个人尊重他人的内在品质的外化。

4. 礼仪的概念

礼仪是指通过较大较隆重的正式场合,为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。《辞源》中说:“礼仪,行礼之仪式”。礼仪就是表示礼节的仪式,这种仪式是自始至终以一定的、约定俗成的方式来表现的律己、敬人的完整行为。在礼的系统中,礼仪是有形的,其基本形态既受到礼的基本原则的制约,也受到物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗的影响。一般来讲,礼仪活动中,必须具备语言、行为表情、服饰器物这三大要素。

5. 礼节、礼貌、礼仪的关系

礼节、礼貌、礼仪都是人们在社会交往中相互表示友好的形式,其本质都是尊重人、敬



重人。礼节是礼貌的具体表现,礼貌是礼节的规范,礼仪则是通过礼节、礼貌得到体现,三者相辅相成,密不可分。但是三者又各有其自身的特殊含义和要求:即礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式和程序。礼貌侧重于强调个人的道德品质,礼节侧重于强调这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节容易失礼,没有礼貌只学会一些表面的礼节形式,就会出现机械模仿,故作姿态,使人感到虚情假意,因此,讲求礼节礼貌应该是内在品质和外在行为的统一。至于礼仪,它的层次要高于礼节与礼貌,其内涵更深、更广,它是由一系列的具体礼貌礼节所构成的。一般来说,礼节产生于礼仪之前,最初的社交活动规模较小,礼节也较为简单,随着社会交往的扩大化和现代化,交往活动越来越频繁深入,礼节也就越来越复杂。于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序,礼仪也就从礼节中自然而然地游离出来。可以说,礼节是礼仪的基础,礼仪是程序化了的礼节。

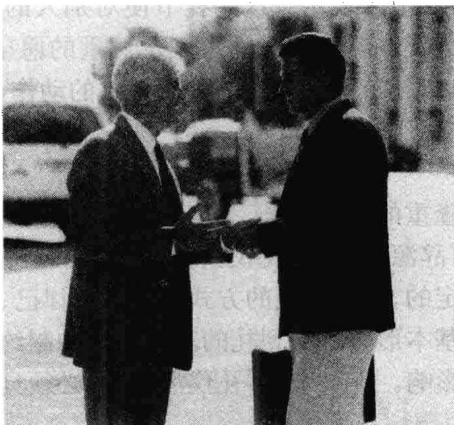
二、空乘礼仪的性质

(一) 空乘礼仪是一种交往规范

古今中外,从个人到国家,礼仪无时不在,无处不在。凡是有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候,人类为了求生存要祭神以求保护,这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在,如在春节时,家家户户要摆起烛台祭祖宗,祭天神、地神和灶神,以求来年风调雨顺,阖家幸福。

现代社交礼仪的内容已渗透到社会生活的方方面面,从政治、经济、文化领域,到人们的日常生活方面,礼仪活动普遍存在。比如,大到一个国家的国庆庆典,小到一个企业公司的开张志喜,再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等均需要讲究礼仪规范,遵守一定的礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范,全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中,许多礼仪是不随人的意志为转移的,它的存在本身具有很强的普遍性,无时无刻不约束着人们的行为规范,反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候语:“你好”、“再见”等,这几乎是全世界通用的一种问候礼节,具有绝对的普遍性。



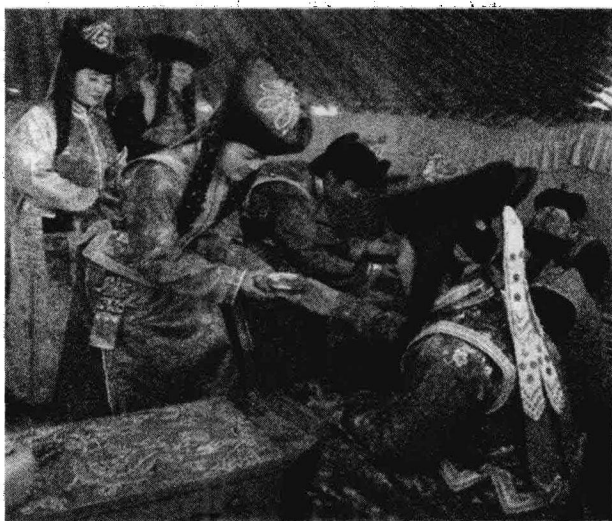
在社会交往中,人与人的了解和认识是从礼貌开始的,礼貌礼节从古至今都是衡量一个人文明程度的准绳。在社交中人们互相鞠躬、握手、拥抱、献花等,不仅是对交往对象表



示敬意和友善的一种形式,而且还反映一个人的精神面貌、道德情操、气质修养,以及处理问题时的应变能力。在社交场合,人们按照固定的程序,采取恰当的方法进行交往,有助于相互间的沟通和达成共识。礼仪作为一种共同遵守的行为规范,一方面是各种人际交往的有效途径,同时它还执行着对人际关系的整合及疏导功能,如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼、讲究公德等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们在社会生活中时时处处注意自己的言行,养成良好的文明习惯,彬彬有礼,努力成为一个受人欢迎的人。礼仪同时还制约着人们按照社会公认的行为模式去交往、去生活,要求人们非礼勿视、非礼勿动,为人们创造安定团结的生活工作环境,成为和谐人际关系的润滑剂。

(二) 空乘礼仪具有国别性和民族性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,在拥有共性的同时,又表现出一种较为明显的民族、国别的差异性。不同的国家,不同的民族,由于其历史文化传统、语言、文字、活动区域的不同,由于各自的人民在长期的历史发展过程中形成的心理因素特征不同,使各个民族、各个国家的礼仪都带有本国家、本民族的特点。这些特点便是礼仪的民族性、国别性的表现。如东方人见面习惯拱手、鞠躬;西方人的见面接吻、拥抱等就是国别特征的体现。所谓民族性,就是交际礼仪在形式上以及在形式代表的意义上都受到民族因素的影响,同一内容在不同民族中可以有着不同的表现形式,同一形式在不同民族中也可能代表着不同的意义,各个民族都有着自己一些独特的交际礼仪形式。礼仪的内容大都以约定俗成的民风习性、特定文化为依据,它突出地集中体现了本民族的心理、文化和习惯。



从这个意义上讲,礼仪反映了一个国家、一个民族的文明、文化和社会风尚。在空乘服务中,除了要注重业已形成并广泛认可的通用的礼仪规范和准则外,同时还应当继承和发扬本民族的优良礼仪传统。这样做,非但不会与通用国际空乘礼仪规范相悖,相反,会使服务对象感到更加亲切,倍增友善情谊。

(三) 空乘礼仪具有传统性和时代性

礼仪是一个国家、一个民族传统文化的组成部分。在我国,现代礼仪是以中华民族的传统礼仪文化为核心,并不断吸收其他民族的文化,在长期的社会实践中,不断发展和完善起来的。它植根于中华传统文化这块沃土,因此有着深刻的传统继承性。在人们传播、继



承、相沿成习的过程中,传统礼仪的那些烦琐的、保守的内容不断被摒弃,只有那些体现了中华精神文明和社会进步,代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪才得以世代流传,不断完善和发扬。如尊老携幼、父慈子孝、礼尚往来等一些反映传统美德的礼仪,一代一代流传至今,并将为子孙后代不断继承和发扬光大。



随着社会经济的不断发展,人际交往的日益频繁,礼仪已经渗透到了社会生活的方方面面,表现出了较为强烈的时代特色。礼仪的时代性一般表现为:第一,符合现代观念,符合现代的道德观、价值观,以遵循相互平等尊重为原则,不论是个人之间、集体之间、国家之间,不因大小强弱,都应当一律平等。第二,要符合现代生活的特点。现代生活讲求快捷、实效,与之相应的现代礼仪活动理所当然地以快捷、简明、实效为其特征。最后,要符合时代发展的要求。现代生活具有多元、丰富、多变的特点,这就要求作为能够反映时代社会生活精神,体现新的社会道德规范,体现新型人际关系的现代礼仪,必须在实践中不断更新、丰富内容和形式,发展建设符合现代要求的新的礼仪规范。

三、空乘礼仪的功能

现代社会中,礼仪无时不在、无处不在,渗透到日常生活的方方面面,发挥着越来越大的作用。礼仪之所以被广泛提倡,之所以受到社会各界的高度重视,主要是因为它对社会、对个人具有多方面重要的功能,其中最主要的作用有以下几方面。

(一) 教育功能

礼仪是一个国家、一个民族的文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志,也是一个人思想觉悟、文化教养、精神风貌的重要标志。礼仪教育是培养和造就社会主义社会一代新人的重要内容,其教育导向作用是不可或缺的,也是其他形式不可替代的。我国著名的思想家颜元说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身修,心尚礼则心泰。”社会生活中礼仪对国民综合素质,尤其是道德素质的提高具有十分重要的教育和导向功能。加强礼仪教育,提高全体国民的道德素质,做到讲文明礼貌,社会就会更安定、和谐,从而得到较快的进步和发展。

礼仪对个人的教育导向作用尤为突出,在人际交往中,礼仪不仅反映着一个人的交际技巧和能力,更反映着一个人的气质、风度和教养。通过学习礼仪,可以提高自身的道德



修养和文明程度,更好地显示自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人,他的人生道路上将是春风拂面,受到人们的尊重和赞扬,而且他自己就是一片春光,给别人、给社会带来温暖和欢乐。

(二) 协调功能

促进人际关系的沟通和人们的社会交往,改善人们的相互关系是礼仪的又一重要功能。现代社会人际交往日益增多,通过社交可以调节生活、建立友谊,交流感情、融洽关系,增长知识、扩展信息。要正常地交流就要讲究礼仪,礼仪的重要性越来越突出。因为只有讲究礼仪,共同用礼仪来规范彼此的交际活动,才能更好地表达对对方的尊重之情,增进相互之间的了解和友谊。如果不讲究礼仪,即使你心里很尊重对方,想得到对方的好感,也不会给对方留下好的印象。因为人与人之间的相互观察和了解,一般都是从礼仪开始的,因此必须遵守礼仪的规则和方式。讲究礼仪,可以唤起人们的沟通欲望,相互建立起好感和信任,进而形成和谐、良好的人际关系,促进交际的成功。



由于每个人的社会政治、经济、文化背景不同,性格、职业、年龄、性别存在差异,在交往中往往存在不同的价值取向。由于思想观念、价值观念不同,有时为了维护自身的利益,在交流中难免会发生不同程度的矛盾或冲突。礼仪作为社会交往的规范和准则,可以很好地协调人们之间的关系,使人们相互尊重、相互理解,起到“润滑剂”的作用。可以说,礼仪的学习和应用,有利于建立新型的人际关系,使人们在交往中严于律己、宽以待人,互尊互敬、互谦互让,文明礼貌、和睦相处,形成良好的社会环境和风尚。

(三) 规范功能

社会生活中,不论是生产活动还是日常生活,都必须按一定的客观规律办事,都必须有正常的社会秩序,每个人的行为都必须遵守一定的社会生活准则和规范,否则社会就会陷于混乱而无法正常运行。礼仪约束着人们的态度和动机,规范着人们的行为方式,协调