

| 高 职 高 专 规 划 教 材 |

# 实用礼仪

etiquette 教程

刘月荣 主编



化学工业出版社

| 高 职 高 专 规 划 教 材 |

# 实用礼仪

## etiquette 教程

刘月荣 主编 张司 赵慧勇 刘田 刘珍 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书从阐述礼仪的起源与发展、礼仪的原则及功能入手,系统介绍了个人形象、交往礼仪、公共礼仪、餐饮聚会礼仪、大学生校园礼仪、求职礼仪、旅游服务礼仪、销售与会展礼仪、商业仪式活动礼仪等内容与要求。在对礼仪理论知识进行系统梳理的基础上,注重理论与实践相结合,加强职业技能的训练,突出了操作性和实用性,内容上注意吸收了有关行业的新观点、新资料。使学生在理论学习和技能操作中掌握敬人、自律、适度、真诚等礼仪原则和相关的知识。同时本书在编写上也注意借鉴了其他相关行业服务礼仪的长处,既有普遍性也有专业性,具有自己的特点。

本书内容丰富,涉及面广,具有较强的知识性、实用性和可操作性,可作为高职、中职院校的专业礼仪教材、企事业单位的礼仪培训资料,亦可为人们在日常工作、生活和商务交往中的礼仪规范和要求提供借鉴。

### 图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪教程/刘月荣主编. —北京:化学工业出版社, 2010.9  
高职高专规划教材  
ISBN 978-7-122-09239-7

I. 实… II. 刘… III. 礼仪-高等学校:技术学院-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 143685 号

---

责任编辑:李彦玲  
责任校对:宋 玮

装帧设计:张 辉

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)  
印 刷:北京市振南印刷有限责任公司  
装 订:三河市宇新装订厂  
787mm×1092mm 1/16 印张13 字数326千字 2010年9月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899  
网 址: <http://www.cip.com.cn>  
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价:24.00 元

版权所有 违者必究

# 前言



礼仪是人类文明的结晶,社会文明的标志,人际交往的行为规范。中国是文明古国,礼仪之邦。讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优良传统。源远流长的礼仪文化是祖辈传承的丰富遗产。孔子曰:“不学礼,无以立。”荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”在现代社会,明礼循礼已成为个人或组织树立自身形象、赢得他人和社会尊重的前提,同时也是事业获得成功的重要条件。作为礼仪之邦的公民,应该了解和掌握我国优良的礼仪文化传统,同时也应广泛吸取各国礼仪文化的优秀成果,以适应国内外交往的需要。

随着我国经济的快速发展,市场对人才需求的状况发生了很大变化,人们的职业取向也发生了显著变化。尤其是在飞速发展的商贸人才市场,具有较高综合素质的应用型人才更是供不应求。

作为高等职业技术学院的学生,直接面对着社会对他们的选择,在学好文化课、专业课,掌握专业技能的基础之上,掌握一定的礼仪知识,在社会公众面前展示自己的职业礼仪修养与良好气质尤显重要。在这种新形势的需要之下,我们编写了本书。

本书具有如下特点。

(1) 实用性强。礼仪知识内容丰富,涉及面广。本书在编写的过程中打破以往礼仪教材面面俱到的框架结构,坚持实用、适用、管用、够用的原则,不求全,不求广,充分体现少而精的特色,紧扣教学内容,同时配套一些相关的知识链接、练习与思考为执教者与学习者开阔了视野,提供了方便。

(2) 针对性强。针对高等职业技术学院学生的特点,坚持一切以学生为本的原则,突出学习校园礼仪的重要性,选取与职业院校学生密切相关的案例,让每一位学习者在掌握有关礼仪的基本知识与相关常识的前提下,再通过对公共、家庭等礼仪的强化学习,以提高学生的文明程度与礼仪修养。尤其是结合职业学校学生职业生涯需求,详细阐述了面试礼仪知识,有助于学生较好地掌握“推销自己”的求职本领。

(3) 专业性强。根据作者多年来一线教育教学工作和对社会各相关行业相关岗位群培训经验的积累,结合各专业所涉及的行业特点,分别介绍了饭店服务与管理、旅行社(导游)服务、景区服务、商场(超市)营业员服务、商务销售服务、会展服务等行业的礼仪。

通过本课程的学习,学生能充分理解商贸服务礼仪在个人发展和商贸业中的重要地位与作用,理解和掌握礼仪的基本概念、常识、基本原理及技巧,从而为今后从事各种商贸服务工作塑造良好形象、提高服务艺术,奠定坚实的基础。

本书编写分工如下:刘月荣编写前言和第一章、第二章,张司编写第三章、第四章,赵慧勇编写第四章第二节和第三节,余海萍编写第五章,刘田编写第六章,王艳编写第七章,刘珍编写第八章。

在编写过程中,我们参考了相关论著,吸取了一些有启发性的观点和有价值的资料,在此向有关作者表示衷心的感谢。

由于编者知识水平有限,加之时间仓促,书中疏漏和不足之处欢迎专家学者批评指教。

编者

2010年7月

# 目 录



|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一章 绪论             | 1  |
| 第一节 礼仪概述           | 1  |
| 一、礼仪及其特征           | 1  |
| 二、礼仪的起源与发展         | 3  |
| 三、礼仪的功能与原则         | 4  |
| 四、礼仪的性质、作用和意义      | 6  |
| 五、文明礼貌修养的养成途径      | 9  |
| 第二节 高职学生礼仪修养       | 10 |
| 一、礼仪修养的内涵          | 11 |
| 二、加强高职生礼仪修养的重要性及途径 | 12 |
| 【复习思考题】            | 14 |
| 第二章 个人基本礼仪         | 16 |
| 第一节 仪容仪表礼仪         | 16 |
| 一、仪容仪表             | 16 |
| 二、仪容的修饰            | 17 |
| 第二节 仪态礼仪           | 21 |
| 一、站姿               | 22 |
| 二、坐姿               | 23 |
| 三、行姿               | 26 |
| 四、蹲姿               | 26 |
| 五、表情               | 27 |
| 六、手势               | 29 |
| 七、界域               | 30 |
| 第三节 服饰礼仪           | 31 |
| 一、服饰礼仪规范           | 31 |
| 二、男性正装服饰礼仪规范       | 38 |
| 三、女性套裙服饰礼仪规范       | 41 |
| 四、制服的礼仪规范          | 43 |
| 【复习思考题】            | 48 |
| 第三章 日常交际礼仪         | 49 |
| 第一节 称呼礼仪           | 49 |
| 一、称呼的原则            | 49 |
| 二、称呼的种类            | 50 |

|               |    |
|---------------|----|
| 第二节 介绍礼仪      | 51 |
| 一、自我介绍        | 51 |
| 二、他人介绍        | 53 |
| 第三节 握手礼仪      | 54 |
| 一、握手的方法       | 54 |
| 二、握手的形式       | 55 |
| 三、握手的礼仪要求     | 56 |
| 四、其他行礼方式      | 57 |
| 第四节 名片礼仪      | 58 |
| 一、名片的用途       | 59 |
| 二、名片的制作       | 59 |
| 三、名片的交换       | 60 |
| 第五节 电话礼仪      | 61 |
| 一、电话礼仪的一般要求   | 61 |
| 二、拨打电话的礼仪     | 62 |
| 三、接听电话的礼仪     | 63 |
| 四、使工作顺利的电话术   | 64 |
| 五、移动电话礼仪      | 64 |
| 第六节 馈赠礼仪      | 65 |
| 一、馈赠原则        | 65 |
| 二、馈赠礼仪        | 67 |
| 三、受礼礼仪        | 68 |
| 四、礼品的选择       | 69 |
| 五、国际交往中的馈赠常识  | 69 |
| 第七节 拜访与接待礼仪   | 71 |
| 一、拜访          | 71 |
| 二、待客          | 73 |
| 第八节 公共场所礼仪    | 74 |
| 一、行走、进出电梯礼仪   | 74 |
| 二、乘车、船、机、地铁礼仪 | 76 |
| 三、吸烟礼仪        | 79 |
| 四、购物礼仪        | 80 |
| 五、观看演出和比赛礼仪   | 81 |
| 六、沙龙聚会礼仪      | 82 |
| 第九节 交谈礼仪      | 84 |
| 一、学会说         | 84 |
| 二、学会听         | 85 |
| 第十节 宴请礼仪      | 87 |
| 一、宴请的种类       | 87 |
| 二、宴请的准备       | 87 |
| 三、宴请时主人的礼仪    | 88 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 四、出席宴请的礼仪 .....             | 88  |
| 【复习思考题】 .....               | 90  |
| <b>第四章 高职院校校园礼仪规范</b> ..... | 92  |
| 第一节 职业学校学生的素质要求 .....       | 92  |
| 一、在校学生的基本素质要求 .....         | 92  |
| 二、职业学校学生的素质要求 .....         | 94  |
| 第二节 校园课堂礼仪 .....            | 96  |
| 一、学校礼仪 .....                | 96  |
| 二、尊敬师长 .....                | 100 |
| 三、友爱同学 .....                | 103 |
| 第三节 校园其他礼仪 .....            | 106 |
| 一、校园活动礼仪 .....              | 106 |
| 二、用餐礼仪 .....                | 106 |
| 三、宿舍礼仪 .....                | 108 |
| 四、阅览礼仪 .....                | 110 |
| 【复习思考题】 .....               | 112 |
| <b>第五章 求职应聘礼仪</b> .....     | 113 |
| 一、求职应聘的内容与形式 .....          | 113 |
| 二、求职应聘前的准备工作 .....          | 113 |
| 三、求职面试礼仪 .....              | 118 |
| 【复习思考题】 .....               | 121 |
| <b>第六章 旅游服务礼仪</b> .....     | 122 |
| 第一节 饭店服务礼仪 .....            | 122 |
| 一、饭店服务礼仪的基本要求 .....         | 122 |
| 二、现代饭店岗位礼仪 .....            | 128 |
| 三、饭店业受理投诉礼仪 .....           | 136 |
| 第二节 旅行社(导游)服务礼仪 .....       | 139 |
| 一、旅行社工作人员岗位礼仪 .....         | 139 |
| 二、导游服务礼仪 .....              | 140 |
| 第三节 景点景区服务礼仪 .....          | 143 |
| 一、旅游景区景点管理规范 .....          | 143 |
| 二、景区景点服务人员礼仪 .....          | 144 |
| 三、景区景点导游服务礼仪 .....          | 144 |
| 四、景区景点餐饮服务礼仪 .....          | 144 |
| 五、其他相关场所服务礼仪 .....          | 144 |
| 六、受理游客投诉礼仪 .....            | 144 |
| 【复习思考题】 .....               | 147 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>第七章 销售与会展礼仪</b> .....    | 148 |
| <b>第一节 商场（超市）服务礼仪</b> ..... | 148 |
| 一、现代商场（超市）服务礼仪的基本要求 .....   | 148 |
| 二、现代商场（超市）岗位礼仪 .....        | 152 |
| 三、受理顾客投诉礼仪 .....            | 153 |
| <b>第二节 商品推销礼仪</b> .....     | 155 |
| 一、熟悉自己的产品 .....             | 155 |
| 二、推销员的基本礼仪 .....            | 155 |
| 三、商品推销中的礼仪 .....            | 156 |
| 四、推销成功后的礼仪 .....            | 156 |
| <b>第三节 商务谈判礼仪</b> .....     | 157 |
| 一、谈判前的准备工作 .....            | 157 |
| 二、谈判中的礼仪 .....              | 158 |
| 三、谈判后的礼仪 .....              | 159 |
| <b>第四节 展览会礼仪</b> .....      | 159 |
| 一、展览会的分类 .....              | 159 |
| 二、展览会的组织 .....              | 159 |
| 三、展览会礼仪 .....               | 160 |
| <b>第五节 新闻发布会礼仪</b> .....    | 161 |
| 一、会前准备 .....                | 161 |
| 二、与会者的礼仪 .....              | 162 |
| <b>【复习思考题】</b> .....        | 162 |
| <b>第八章 商业仪式活动礼仪</b> .....   | 163 |
| <b>第一节 开业典礼</b> .....       | 163 |
| 一、开业典礼的准备 .....             | 163 |
| 二、开业典礼的程序 .....             | 164 |
| 三、开业典礼的礼仪 .....             | 165 |
| <b>第二节 剪彩仪式</b> .....       | 166 |
| 一、剪彩仪式的准备 .....             | 166 |
| 二、剪彩仪式的程序 .....             | 167 |
| 三、剪彩仪式的礼仪 .....             | 168 |
| <b>第三节 签字仪式</b> .....       | 168 |
| 一、签字仪式的准备 .....             | 168 |
| 二、签字仪式的程序 .....             | 170 |
| <b>【复习思考题】</b> .....        | 170 |
| <b>第九章 实训</b> .....         | 171 |
| <b>第一模块 个人形象实训</b> .....    | 171 |
| 实训项目一：仪容训练 .....            | 171 |
| 实训项目二：服饰训练 .....            | 172 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 实训项目三：仪态训练·····      | 178 |
| 实训项目四：表情训练·····      | 181 |
| 第二模块 交际礼仪实训 ·····    | 183 |
| 实训项目一：介绍名片训练·····    | 183 |
| 实训项目二：握手鞠躬训练·····    | 184 |
| 实训项目三：接打电话训练·····    | 185 |
| 实训项目四：宴请训练·····      | 186 |
| 第三模块 商务活动实训 ·····    | 190 |
| 实训项目一：商贸服务训练·····    | 190 |
| 实训项目二：剪彩、签字仪式训练····· | 192 |
| 实训项目三：求职应聘训练·····    | 193 |
| 参考文献·····            | 198 |

# 第一章 绪论



## 【学习目标】

了解礼仪及其产生与发展,掌握礼仪的特征、作用和意义;充分认识加强高职学生礼仪修养的重要性,并掌握礼仪修养途径。

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志,是现代人必须具备的基本素质。礼仪还是人们的行为准则和道德规范,是人类活动中不可缺少的外交语言。它反映出一个社会组织乃至整个社会的行为特征和文明程度,同时它也能体现出一个人本身的修养、涵养、教养和素质水平。

## 第一节 礼仪概述

### 一、礼仪及其特征

#### (一) 礼仪

##### 1. 礼

礼是表示敬意的通称,是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。它既可指表示敬意或表示隆重而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌。在古代,礼还特指奴隶社会或封建社会贵族等级森严的社会规范和道德规范。

礼的含义比较丰富。经常与“礼”连在一起表述的是礼貌、礼节和礼仪。

##### 2. 礼貌

礼貌是人们在交往时,相互表示敬重和友好的行为规范。它侧重于表现人的品质与素养。不仅体现了一个人的文化层次和文明程度。同时也体现了时代的风尚和道德标准。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现。在日常工作与生活中,礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上。表现在服务的规范、程序上,表现在对交往对象的态度上。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”、一句“祝您旅途愉快”,这都是礼貌的具体体现。

##### 3. 礼节

礼节是人们在日常生活,特别是在社交场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问等惯用的形式。如亲友过生日,送一份礼物或一个蛋糕表示祝贺;有客来访奉上一杯香茶表示欢迎等都是礼节的具体表现。从形式上看,礼节具有约定俗成或严格规定的仪式;从内容上看,礼节反映着某种道德原则和规范的要求,反映着对人的尊重和友善。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。如握手、点头、鞠躬、合十、拥抱、吻手、碰鼻子、拍肚皮等都是不同国家礼节的表现。

礼节与礼貌的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,必然伴随有具体的

礼节。

#### 4. 礼仪

“礼”指“事神致福”的形式（即敬神），“仪”指“表率、标准”，兼含仪表、仪态、仪容、仪式等意思。礼仪是礼和仪的合一。具体来说，礼仪的含义有广义和狭义两方面。

狭义地说，礼仪是指人们在较大或隆重的场合为表示尊重和敬意而举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。各种剪彩仪式、奠基仪式和接待各国政府首脑的仪式等都是礼仪。

广义地说，礼仪是人们在社会交往中，约定俗成的一种律己、敬人的行为规范、准则及程序。

礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深广。三者所表现的都是对人的尊重、敬意和友好。

#### 5. 礼宾

“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。现实生活中，特别是在人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中，主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇，称为礼宾或礼遇。

礼宾是一个历史的范畴。强调继承性与发展性的结合。强调在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中有着不同的内容和要求。

### （二）礼仪的特征

礼仪作为一门独立学科有其漫长的社会存在，在其发展的过程中形成明显的国际性、民族性、继承性、时代性和多样性等特征。

#### 1. 国际性

礼仪作为一种文化现象，是全人类的共同财富，它跨越了国家和地区的界线。尽管不同国家、不同民族、不同社会制度所构成的礼仪有一定的差异性。但在讲文明、讲礼仪、相互尊重原则基础上形成并完善的规范化的国际礼仪，已为世界各国人民所接受和广泛使用。现代礼仪兼容并蓄，融世界各国礼仪之长，从而使现代礼仪更加国际化，国际礼仪更趋同化。比如见面时的握手礼已经在全世界广为流行。

#### 2. 民族性

礼仪的民族性是指礼仪在形式及其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、成系列的且世代相传又有所变化的礼仪。如同是见面行礼，我国较为通行的是握手。日本则多是鞠躬，而欧美各国普遍采用的是拥抱。

#### 3. 继承性

礼仪的形成和完善，是历史发展的产物。但礼仪一旦形成通常会长期沿袭，经久不衰。今天是过去的延续，每一民族的礼仪都是这个民族历史的产物。如我国古代流传至今的尊老爱幼、父慈子孝、勤劳节俭、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪，一代一代流传下来。今后也必将代代相传，发扬光大。

#### 4. 时代性

2 礼仪随着时代的发展而发展，与时俱进。现代生活具有多元、丰富、多变的特点。因

此，现代礼仪必须正确反映时代精神，体现新的社会道德规范。确立新型的人际关系，并在实践中不断更新其内容，改变其形式。例如过去在拜见帝王时实行的跪拜礼和打千礼，随着历史的发展已经被淘汰了。

### 5. 多样性

古今中外，各种礼仪，内容丰富，浩如烟海，并存在于社会生活的各个领域。上至国家下至家庭，从内政到外交，从军营到学校，从商业到旅游，从吃穿到住行，礼仪无时不有，无处不在。从适用范围上讲，礼仪可以分为国际礼仪、商务礼仪、政务礼仪、服务礼仪、学校礼仪、军队礼仪、家庭礼仪、公共场所礼仪、习俗礼仪等；就形式而言，同一感情又可以用多种形式表达。比如赞许，可以竖大拇指，可以微笑，可以击掌，还可以点头等。这些都体现了礼仪的多样性。

## 【知识链接】

### 西方“礼仪”之源

西文中“礼仪”一词最早见于法语 *etiquette*，原意是一种长方形的纸板，上面书写着进入法庭所应遵守的规矩、秩序。因而，这纸板就被视为“法庭上的通行证”。这 *etiquette* 进入英文以后，就有了礼仪的涵义，有规矩、礼节、礼仪之意，成为“人际交往的通行证”。

## 二、礼仪的起源与发展

中国是四大文明古国之一，文化传统源远流长。礼作为中华民族文化的基质，有着悠久的历史，中国素有“礼仪之邦”的美誉。

### （一）礼的起源

在我国，“礼”最早是从祭祀神灵开始的。原始社会，生产力水平极其低下，人们处于愚昧无知状态，对自然界充满了敬畏和恐惧，认为人的一切都是由神来控制的，于是各种宗教、原始崇拜由此产生，如拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜等。为表达崇拜之意，出现了各种各样的祭祀活动，逐渐形成祭祀礼仪。

### （二）礼的发展

随着社会的发展，到周代已形成了较为完整的国家礼仪与制度。

中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》就出现于西周时期。《周礼》、《仪礼》、《礼记》“三礼”成为中国最早的礼制百科全书。中国后世的礼仪深受“三礼”的影响。

春秋战国时期，学术界百家争鸣，以孔子、孟子为代表的儒家学说较为系统地阐述了礼的起源、本质和功能。儒家学说的创始人孔子主张“和为贵”、“以仁爱之心待人”；提倡“己所不欲，勿施于人”。“安分守己、互相谦让”；主张“有序”、“君君臣臣、父父子子”、“贵贱有等，亲疏有体，长幼有序”等。儒家礼仪的主张得到了统治者的赞同，并被当作最主要的道德观念加以强化，逐渐形成了内容极其广泛的行为规范，成了统治阶级的“统治术”。儒家的礼仪思想构成了中国传统礼仪文化的基本精神。对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响，奠定了古代礼仪文化的基础。

辛亥革命以后，受西方文化的影响，科学、民主、自由、平等的观念深入人心，礼仪也得到了重大变革。提倡人与人之间人格一律平等的礼仪，并吸取各国各民族礼仪之长，选取

适合我国国情的礼仪形式。如取消了跪拜礼，代之以鞠躬礼、握手礼等。

新中国成立后，中国进入了一个新的文明时代，人与人之间互尊互爱，和睦相处。讲究礼仪蔚然成风。但“文革十年”给礼仪造成了极大的冲击，社会风气受到了严重污染。改革开放以来，我国不仅经济建设取得了重大成就，文明礼貌也得到较大的恢复和发展。“仓廩实而知礼节”，随着人民生活水平的提高，国际交往的加强，作为人类文明标志的礼仪将继续发展。

## 【知识链接】

### 三纲五常

“三纲五常”为中国传统礼学之核心。“三纲”，即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲。其系统阐发者为西汉思想家董仲舒。他认为“三纲”为天意之体现，强调“君臣、父子、夫妇之义”是永恒不变的社会行为准则，是人人应当遵守的基本社会秩序。“五常”，即仁、义、礼、智、信，是儒家鼓吹的重要道德标准。“三纲五常”对维护传统政治伦理秩序具有极为重要的意义，为历代统治者所承袭。

## 三、礼仪的功能与原则

### （一）礼仪的功能

礼仪之所以被提倡，是因为它具有许多功能，既有益于个人，又有益于社会。

#### 1. 沟通功能

人们在社会交往过程中发生各种关系，主要有经济关系、政治关系和道德关系，这三者构成了人们的社会关系。在人际交往中，不论体现的是何种关系，只要双方都能自觉地执行礼仪规范，就容易沟通双方的感情。从而使人们的交际往来取得成功。进而有助于人们所从事的各种事业的发展。

#### 2. 协调功能

从一定意义上说，礼仪是人际关系和谐发展的调节器，人们在交往时按礼仪规范去做。有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系，可缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍。

#### 3. 教育功能

礼仪是社会教育和自我教育的重要手段，因而具有教育功能。礼仪的教育功能在于能够把某种公认的价值体系、行为与准则灌输到个人的意识与行为中，使其形成相应的礼仪观念与礼仪习惯，形成讲求礼仪的精神品质与人格。

#### 4. 评价功能

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧和应变能力。而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操及精神风貌。可以说礼仪即教养。通过一个人对礼仪运用的程度，可察知其教养的高低、文明的程度和道德的标准。这就是礼仪的评价功能。

### （二）礼仪的原则

4 在日常生活中，学习和应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。

### 1. 尊重原则

孔子说：“礼者，敬人也。”这是礼仪核心思想的高度概括。尊重是礼仪的本质。礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。

人际交往必须尊重对方的人格。尊重是礼仪的情感基础。人与人之间彼此互相尊重才能保持和谐愉快的人际关系。做到敬人之心常存，处处不可失敬于人。失敬就是失礼。尤其要注意不可侮辱对方的人格。

### 2. 平等原则

平等原则是指人们以礼待人，对任何交往对象都一视同仁，给予同等程度的礼遇。平等原则是现代礼仪区别于传统礼仪的最主要的原则。

在人际交往中，不应该因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、国籍、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。平等原则要求我们做到对所有交往的人都要尊重，都一视同仁地讲礼貌，不要厚此薄彼、怠慢他人。

### 3. 真诚原则

礼仪讲究“诚于中，形于外”，心中有“礼”，言行才能有“礼”。人际交往的品德因素中。真诚是基本的一项。真诚原则要求运用礼仪时，务必做到诚心待人、心口如一、言行一致、诚实无欺。口是心非、言行不一、弄虚作假，不利于人际关系的营造和个人形象及组织形象的塑造。

### 4. 宽容原则

宽容是一种美德。在人际交往过程中。由于个人经历、文化、修养等因素而产生的差异不可能消除，这就要求同存异、相互包容。宽容的原则要求人们在交往活动中运用礼仪时不过分计较对方礼仪上的过失。有容人之雅量，为他人着想，严于律己，宽以待人。



### 德性与惯性

在公共汽车上，当汽车急刹车时。一位小伙子撞了一位女青年。还没等小伙子开口道歉，女青年就很恼怒地说：“德性！”小伙子并没有因此而生气，而是心平气和地说：“不是‘德性’而是惯性。撞了您，很对不起。”这句幽默大度的话使女青年感到羞愧，并赶紧道了歉。对别人保持宽容，实际上也是尊重对方的表现。

### 5. 适度原则

适度原则是指运用礼仪时。要注意技巧，合乎规范，把握分寸，认真得体。如在与人际交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能阿谀奉承；在从事商务活动接待国外宾客时，要以“民间外交官”的姿态出现。特别要注意维护国格和人格，做到“威武不能屈，富贵不能淫”。绝对不能玷污我们伟大祖国的光辉形象和崇高声誉。

### 6. 遵守原则

礼仪是人们在社会交往中的行为规范和准则，因此。每个人都必须自觉自愿地遵守礼仪，以礼仪规范指导和约束自己的一言一行、一举一动。对于礼仪不仅要学习，更重要的是学以致用，每个人都有自觉遵守和应用礼仪的义务。

### 布吉林的三 A 规则

布吉林是国际公关协会主席，美国总统顾问。美国乔治城大学外交学系主任。布吉林认为：要和客人搞好关系，最重要的是要善于向客人表示尊重和友善。这里有三大捷径，人称三 A 规则：第一，接受对方（Accept），即待人如己，客户永远是正确的；第二，重视对方（Appreciate），即欣赏的重视。不要挑毛病；第三，赞美对方（Admire）。赞美非常重要，但一要实事求是，二要适应对方。

## 四、礼仪的性质、作用和意义

### （一）礼仪的性质

#### 1. 礼仪的阶级性

礼仪自产生之日起即具有阶级性，当人类社会发展到阶级社会以后，这一性质更加鲜明。统治阶级为了使自己的统治能长治久安，一方面建立起强大的国家机器，充分发挥国家机器的镇压和压迫职能，另一方面又通过建立和完善礼仪制度、道德规范等使统治和被统治、压迫和被压迫的关系合法化、秩序化。在长期的历史发展过程中，逐步形成了一整套祭天地、祭祖先以及统治者的登基、成年、婚庆、寿辰、死亡等礼仪，不断地灌输统治者的统治“天意不可违”、“君权神授”、“天然合理”的思想。

统治者为了维护自己的统治，除了在礼仪规范中强调其统治是天然合理外，还需要有稳定的社会秩序。为此，统治阶级也需要制定并不断完善社会各阶级之间的行为准则和礼仪规范。但是，在奴隶社会、封建社会中，统治阶级和被统治阶级的礼仪又是严格区分的。所谓“礼不下庶人”、“刑不上大夫”等，是礼仪的阶级性的又一鲜明体现。

#### 2. 礼仪的民族性、国别性

不同国家、不同民族，由于其历史文化传统、语言、文字、活动区域不同，以及在长期的历史发展过程中形成的心理素质特征不同，其礼仪都带有本国家、本民族的特点。例如：我国自古以来就是一个地域辽阔的多民族的文明古国，五十六个民族各有体现本民族特点的礼仪规范，呈现出多姿多彩的礼仪形态。但是，我国又是一个统一的国家，不同民族、不同地区的礼仪规范在国家统一的长期历史发展中逐渐融会起来、凝固起来，形成统一的中华民族的礼仪规范。

在辽阔的中华大地上，尽管各民族、各地区之间在具体礼仪方面存在着某些差异，但在中华民族范围内，各民族、各地区的礼仪又是相互联结、相互沟通、互为补充的。

在我国与外国的往来中，统一的中华民族礼仪已成为促进国际友好交往、和平相处的重要手段，体现了我们中华民族的自信与尊严。当我国的使臣渡重洋、越关山，到欧亚大陆，到西洋、南洋各地时，带去了中华民族的礼仪风范，被外国人称颂为“礼仪之邦”，“文明之邦”的友好使者，这正是中华民族礼仪的民族性的体现。

新中国成立以后，中国人民真正站起来了，彻底结束了奴颜婢膝的屈辱外交历史。在国际交往中，既发扬礼仪之邦、文明古国的礼仪规范的精华，又注意尊重其他国家、其他民族的礼仪和生活习惯，从而赢得了世界各国人民的尊敬。周恩来总理对我国的外交工作提出的“入乡随俗，不强人所难”的指导原则，是对礼仪的民族性、国别性的最精辟的见解。

#### 3. 礼仪的普遍性

礼仪是人类文明的一种表现和象征，具有极其明显的人文性、社会性。礼仪在人类生存和发

展中，可以说是无时不有、无处不在的，这就是礼仪的普遍性。

现在的世界是一个开放的世界，科技、交通的日新月异改变了原有意义上的空间距离，天涯变咫尺。无线通讯、电子技术的发展，使人们可以在短短的几秒内与几万公里之外的亲友互致问候、互通信息。在这个日益“缩小”了的地球上，人们在空前频繁的相互交往中，逐渐形成了带有普遍性的国际礼仪。

## （二）礼仪的作用

礼仪是人们在社会生活中用以调整、处理相互关系的手段。具体来说，礼仪的作用有以下几个方面：

### 1. 尊重作用

人际交往中尊重是相互的，当你向对方表示尊敬和敬意时，对方也会还之以礼，即“礼尚往来”。

### 2. 约束作用

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束力。礼仪一经制定和推行，便成为社会的行为规范和习俗，人们都应遵守和服从，都将自觉或不自觉地接受戒条。如果一个人我行我素，不能遵守社会上普遍的礼仪要求，他就会受到道德和舆论的谴责，甚至被施以法律的手段。

### 3. 教育作用

礼仪作为一种道德习俗，对全社会的每一个人都在施行教育。礼仪一经形成和巩固，就成为社会传统文化的重要组成部分，世代相继，世代相传。在人类社会的发展和进步中，礼仪的教育作用具有重要意义。

### 4. 调节作用

人际关系是人类社会生活中极为重要的关系。一个人如果没有良好的人际关系，就无法满足个人的归属感、受尊重感，就会怅然若失甚至惶惶不安。同样，如果一个单位甚至整个社会人际关系混乱、紧张，就不会有安定团结的局面。礼仪作为一种规范、程序，作为一种凝固下来的文化传统，对人们之间的相互关系模式起着固定、维护和调节的作用。例如，人们在家庭生活中的关系以及各自的权利和义务都受着传统的、现实的礼仪规范的约束。父母爱子女，但更要教育好子女，决不能溺爱子女；子女则要尊敬父母，孝顺父母。夫妻之间地位平等，应该相敬如宾，白头偕老。朋友之间要以信为先，受人点滴之恩，当涌泉相报。如果人际关系中出现了不和谐，或者需要作出新的调节，往往要借助于某些礼仪形式、礼仪活动。例如，宴请、联谊、联欢等活动将促进健康良好的人际关系的建立和发展。



### 交际生活的钥匙

38年前，当时的美国总统尼克松为了准备他的“改变世界的一星期”的中国之行，费尽了心机。他知道到了中国免不了要用筷子，临行前就专门练习了一番。1972年尼克松一行抵达北京的当天晚上，周恩来总理设宴款待他们。宴会上，尼克松自如地用筷子夹取食物，使在场的人大感意外。中国古代《礼记》中有一句话：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”尼克松的这一举动在客观上与这句话的精神是一致的，所以能够收到预期的外交效果，为世人所津津乐道。

### （三）礼仪的意义

当今世界，虽然国家有大小之分，民族人口有多寡之别，社会形态也各不相同，但凡是文明的民族，都很注重礼仪。在社会生活中，人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重要标志；对个人而言，礼仪则是衡量其道德水准高低和有无教养的尺度。

#### 1. 讲究礼仪是精神文明建设的需要

讲究礼仪是文明的行为，而文明行为是人类历史发展的产物和需要。它反映了人类的发展和进步，标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧。在人类文明史上，依次出现过奴隶制社会文明、封建制社会文明、资本主义社会文明。如今我国要建立的是社会主义社会的精神文明，这是人类精神文明发展的新阶段，是社会主义社会的重要特征。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民，提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质。

在精神文明建设中，特别要加强思想道德建设，讲求社会公德、职业道德与纪律观念。礼仪属于社会公德的一部分，是思想道德与职业道德建设的基础部分，也是纪律教育中必不可少的一个方面。讲究礼仪反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神风貌。同时，它又反作用于思想道德建设，促进社会主义精神文明的发展。可见，这种文明一旦与亿万人民群众行动相结合，就能成为改造自然、推动社会进步的强大动力。在当前，它对加强国际交往、增进我国人民与各国人民的友谊，具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。

#### 2. 讲究礼仪是人际关系和谐的需要

人们都希望自己能在安定、团结、和谐的环境中工作、学习和生活。安定团结是党的方针政策，也是改革开放以来国家为人民群众造就的一种社会环境，人人都十分珍惜。如果人际关系紧张，火药味十足，见面、相处、离别时连句客气话都不讲，那么工作中必然会矛盾重重，甚至生活也会感到乏味无趣。所以，讲究礼仪是创造安定团结环境的需要，是人际关系和谐的润滑剂。

#### 3. 讲究礼仪是社会平等交往的需要

当今世界，在社会经济和政治关系方面，依然存在着社会制度的不同。它影响和制约着人们之间的相互关系，并使之带上了社会制度的印痕。

在社会主义制度下，人们的关系是同志式的互助合作关系，人们彼此尊重，相互关切，这是平等的要求和体现。

在资本主义制度下，人们的相互关系受着私有制的限制和束缚。但是，高度社会化的大生产已经使整个社会分工愈来愈细，在这种生产方式中劳动和生活的人们通过长时间的实践，认识到人与人之间必须紧密配合、互相联系、互相关心、互相合作。虽然这种由高度的社会化大生产提出的客观要求，尚未成为资本主义腐朽社会人与人关系的主导思想，但它却说明，人类社会在高度社会化大生产的条件下，在阶级社会中的阶级关系之外，还有人际关系这一重要方面，即在社会化大生产中，要求彼此地位平等、相互协作、相互关心、相互帮助。也正是这种要求，成为人们平等交往中共同的礼仪基础。

社会交往是人类生活的影子。可以说，自从有了人类社会，便有了人与人之间的交往。没有社会交往，人类的生活是无法想象的。人们参加社交活动，可以调节紧张的生活、建立友谊、交流感情、融洽关系、广结良缘、增长见识、扩展信息。现代化的社会对人们的社交活动提出了新的要求，社会越发展，物质生活水平越高，对人的社会交往的要求就越高。为此，人们就更需要认真学习在社会平等交往中有关礼仪方面的知识。