



工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材

# 现代礼仪实用教程

总主编马魁君

武莉 主编

范铮 副主编

对外经济贸易大学出版社



工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材

总主编 马魁君

# 现代礼仪实用教程

武 莉 主 编  
范 铮 副主编

对外经济贸易大学出版社  
中国·北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

现代礼仪实用教程 / 武莉主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2012

工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5663-0348-6

I. ①现… II. ①武… 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 (2012) 第 143679 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

## 现代礼仪实用教程

武莉 主编

责任编辑: 马荷 郭华良 高卓

---

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: [uibep@126.com](mailto:uibep@126.com)

---

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 11.75 印张 272 千字

2012 年 8 月北京第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-5663-0348-6

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 22.00 元

# 出版说明

中国自 2001 年加入世贸组织之日起,严格遵守有关海运行业的发展承诺,全面实施《国际海运条例》等法规,在海运服务、港口建设等方面实行新的开放政策,为中外航商提供更为公平的市场经营环境,成为直接与国际接轨和充分竞争的行业,其开放度高于发展中国家,与发达国家基本相当。

当前,中国正在积极建设以渤海湾、长三角、珠三角三大港口群为依托的三大国际航运中心,即以天津、大连、青岛等港口为支撑的北方国际航运中心;以江浙为两翼、上海为中心的上海国际航运中心;以深圳、广州、香港为支撑的香港国际航运中心。

为适应我国海运事业蓬勃发展对航海技术类高素质技能型专业人才的迫切需要,对外经济贸易大学出版社认真贯彻教育部教高[2006]16号《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的要求,联合天津海运职业学院、天津职业大学、天津中德职业技术学院、天津电子信息职业技术学院、芜湖职业技术学院、天津对外经济贸易职业学院、天津冶金职业技术学院、天津青年职业学院、天津城市职业学院、河北交通职业技术学院、天津国土资源和房屋职业学院、南通航运职业技术学院、广西职业技术学院、西安职业学院、济南铁道学院、福建交通职业学院、集美大学航海学院、辽东学院等国家、省(直辖市)级示范性高等职业院校创新推出了一套面向高职高专层次、涵盖航海技术类不同专业的立体化教材——工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材。该系列教材包括航海技术、海事管理、酒店管理(邮轮乘务)、轮机工程管理、航运经济、计算机网络技术、理化测试及质检技术等专业。

根据教高[2006]16号文件关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量。”的要求,本套教材的编者在深入行业实践、调研的基础上,着眼于提高学生专业实际操作能力和就业能力的宗旨,采取了情境模块、案例启发、任务驱动、项目引领、精讲解重实训的编写方式,使教材建设在理论够用的基础上,在专业技能培养与训练环节,特别是“教、学、做一体化”方面有所突破,“确保优质教材进课堂”。

根据国家职业教育的指导思想,目前我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位,其教材建设突出强调应用性和适用性,既要满足专业教育又能适应就业导向的“双证书”(毕业证和技术等级证)的人才培养目标需要。根据教育部提出的高等职业教育“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材”的要求,本套教材的作者不仅具有丰富的高等职业教育教学经验,而且具有海运企业相关岗位的一线实践经历,主持或参加过多项应用技术研究。这是本套教材编写质量与高等职业教育特色的重要保证。

此外,本套教材配有教师用 PPT 文稿,方便教师教学参考。

天津海运职业学院院长马魁君教授担任本套教材的总主编。本套教材的参编企业有中远散运有限责任公司、中国石油集团海洋工程有限公司、伦敦海事、微软（中国）有限公司、中铁工程设计院（天津）有限公司、新浪网技术（中国）有限公司、思科（中国）网络技术有限公司等。

愿本套工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材的出版对我国海运高等职业教育的创新发展与高职人才培养质量的稳步提升有所助益！

对外经济贸易大学出版社

2011年6月

# 前 言

《现代礼仪实用教程》是高职高专“工学结合新思维”航海技术类“十二五”规划系列教材之一。

《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》是我国进入21世纪之后的第一个教育规划，是今后一个时期指导全国教育改革和发展的纲领性文件。《规划纲要》进一步明确提出要实施职业教育办学模式改革试点，以服务为宗旨，以就业为导向，推进教育教学改革，实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式，以切实提高职业教育教学质量为重点，满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要。

现代社会，礼仪无处不在，礼仪包罗万象，礼仪意义重大。随着社会进步，礼仪已成为社会文明的标志，人们的生活、工作、相处、交往、发展、创业，须臾离不开礼仪。人际交往中，讲究礼仪不仅是自尊的表现，也是对他人的尊重。当代高职学院的在校生的培养目标是高素质、高技能的创新型职业人才，不仅要具备过硬的专业思想、娴熟的岗位技能，还需要学礼用礼，用规范的礼仪来指导自己的一言一行，以礼待人，成为现代社会相关岗位的优秀专业人才。在天津海运学院院长马魁君教授的倡导、鼓励和支持下，秉持“就业为导向”的人才培养目标，本着“以能力培养为主线构建内容体系、突出实训和实践特色、突出综合素质培养”的育人原则，我们编写了这本教材。

《现代礼仪实用教程》以能力培养作为教材的依据和主线，着力体现高职教育“工学结合”“项目引领”“任务驱动”的本质特色。本教材以案例导入，从细节着眼，灵活、实用、具体地把礼仪规范的详细要点与操作技巧细致准确地传递给学生，一方面引导学生自主思考，一方面启发学生积极实践，鼓励他们在日常工作与生活中有效地运用，进而从简单模仿升华为自然而然的行为习惯，由此提升自己的品位和形象，在不断追求物质生活目标的同时努力丰富自己的精神境界，以获得人生意义上的真正成功。因此，学习《现代礼仪教程》课程，提升学生的综合素质，不仅是高职院校素质教育的重要内容之一，也是高职学生未来从事各项工作与社会活动时以礼待人、和谐共赢、获得职业生涯不断成功的必修课程。

《现代礼仪实用教程》以特定的活动情景、工作环境、工作任务为背景，以相关岗位的职业技能要求为参照，涵盖日常生活与工作的各个方面。全书共设为什么要学习礼仪、言谈礼仪、举止礼仪、仪容礼仪、服饰礼仪、交往礼仪、校园礼仪、专题活动礼仪、宴会礼仪、求职礼仪等10个模块，每个模块设有多个知识点与技能点，充分体现“教、学、做一体化”的教学理念。

《现代礼仪实用教程》具有如下两个突出特点：

第一，以礼仪实务为学习情境，技能点涵盖全面。

教材的整体结构围绕学生今后工作、生活中的环境、场景和任务设计学习情境，比如言谈举止、仪容仪表、人际交往、求职面试、大型活动、宴请礼仪等都作了较为具体

的启示、讲述与分析。在 10 个模块中，共设计了 33 个以技能点为核心内容的子模块。每个模块后均设计了思考与训练项目，让学生在课后通过技能测试、案例分析、方案设计等方式来检验自己的礼仪修养是否得到提升，是非常适合选作高等职业院校学生学习《现代礼仪》课程的专门教材。

第二，重点清晰突出，倡导教、学、做一体。

为了帮助学生尽快进入学习情境，本书每个学习情境开始都安排了导学案例，并制定了具体的学习与训练目标，以突出该学习情境的重点。同时在每个技能点的讲解中都适时插入一些“长镜头”、“小看版”、“小资料”等来加深对关键知识与技能的理解。在各个学习情境的最后以礼仪实务为背景还安排了案例分析、情景模拟训练、活动策划、技能测试等环节，帮助学生在学、思和行中理解和把握每个技能点，以提高学生解决实际问题的能力。

《现代礼仪实用教程》由天津海运职业学院武莉老师担任主编，天津师大高职学院范铮老师担任副主编。参加编写本书的武莉、昝丽娜、王洋、高东海、王强、刘芳君、范铮老师均为天津海运职业学院《现代礼仪》课程的主讲骨干教师，具有丰富的教学经验。全书由武莉老师统稿。天津海运职业学院的谭刘元老师为本书的编写提供了大量的有价值的素材，天津对外经济贸易职业学院的魏秀敏教授为本教材内容的确定及特色的彰显作了大量细致的工作。

另外，在本教材的编写过程中，我们参考了大量国内外教材和文献资料，并引用了部分资料，在此谨向各位原作者深表敬意和感谢。

社会在进步，礼仪在丰富。由于我们的学识水平有限，疏漏之处在所难免，敬请各位专家、高职教育界同仁以及莘莘学子不吝赐教。

编者  
2012 年 3 月

# 目 录

## 模块一 为什么要学习礼仪

## 模块二 言谈礼仪

子模块一 学会倾听

子模块二 学会表达

子模块三 了解禁忌

## 模块三 举止礼仪

子模块一 什么是举止

子模块二 眼神

子模块三 表情

子模块四 动作

## 模块四 仪容礼仪

子模块一 仪容礼仪概述

子模块二 美发

子模块三 美容

## 模块五 服饰礼仪

子模块一 着装原则

子模块二 服饰礼仪

## 模块六 交往礼仪

子模块一 见面礼仪

子模块二 介绍礼仪

子模块三 名片礼仪

子模块四 邀请与接待礼仪

子模块五 馈赠礼仪

子模块六 电话礼仪

子模块七 实用文礼仪

子模块八 同事交往礼仪

子模块九 朋友交往礼仪

## 模块七 校园礼仪

## 模块八 专题活动礼仪

子模块一 一般会议礼仪

子模块二 新闻发布会礼仪

子模块三 签约仪式礼仪

子模块四 剪彩仪式礼仪

## 模块九 餐饮礼仪

子模块一 宴请礼仪

子模块二 中餐礼仪

子模块三 西餐礼仪

## 模块十 求职礼仪

子模块一 求职前的准备

子模块二 求职中的基本礼仪

子模块三 面试后的礼仪

## 参考资料

## 为什么要学习礼仪

### 导学案例

请看下面的镜头

#### 镜头一

在 2010 年国庆节这一天，首都北京天安门——全世界媒体都广泛关注的、被称之为中国脸面的天安门，仅广场范围内，一天扫出的垃圾就多达 20 多吨，七天下来整整 140 吨！140 吨垃圾是什么概念呢？即，如果把这 140 吨垃圾就地解决，可以填平天安门前面的护城河！

#### 镜头二

一位中国美女留学生坐在法国男朋友的车里出去兜风，美女留学生把口香糖吃到嘴里，然后随手把糖纸扔出窗外。男朋友一个急刹车，下车找到被中国女友抛弃的糖纸，捡回来什么也没有说，放进自己的口袋里。

#### 镜头三

在日本，一位妇女抱着孩子乘公交车。不知什么原因，孩子突然大哭起来，这位妇女马上在最近的站点下车，抱着孩子步行回家——因为她怕孩子的哭声影响到其他乘客。

#### 想一想

为什么国庆节，某些人的“献礼”是 20 多吨垃圾？  
为什么中国美女留学生让法国男友无语？  
看到日本母亲的行为你有什么感受？  
你认为高职学生学习礼仪的意义何在？

### 学习与训练目标

- ◇ 掌握礼仪的基本概念，明确学习礼仪的重要性
- ◇ 了解礼仪的特点，掌握理解礼仪的原则，能够在生活和工作中自觉检查和约束自己的行为
- ◇ 了解礼仪发展的历史

## 一、礼仪的内涵

### 什么是礼仪

礼仪是律己、敬人的行为规则和表现形式，是个人素养和文明程度的外在表现。

古人讲“礼仪者，敬人也”。就是说礼仪是在人际交往过程中既要尊重自己，也要尊重别人。这里的“礼”说的是规则，指在人际交往中我们应该尊重自己并互相尊重的行为准则。“仪”指的是仪式，即尊重自己、尊重别人的表现形式。

现代社会“礼仪”一词有了更加广泛的含义，主要是指人们在社会交往过程中约定俗成并共同遵守的行为准则和规范的总和，这些准则和规范必须用大家普遍认同的方式来表达。因此，简单地说，礼仪是律己、敬人的行为规则和表现形式，是个人素养和文明程度的外在表现。

### 小资料

#### “礼仪”一词的由来

中国古代典籍中，“礼”和“仪”多分开使用，即最初的礼和仪各有其基本含义。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容形成的一套系统而完整的程序。

《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神，引申为表示敬意的通称。如“礼为五经，莫重于祭”（《礼记·祭统》）即指为敬神而举行的“祭祀之礼”。“以宾礼亲宾客”（《隋书·礼仪》）则表达四方诸侯朝见天子时表达的尊敬与天子款待所属诸侯或邦国使节时表示的礼遇亲善。

奴隶和封建社会，礼也代表社会道德规范。如周朝，为调整人们之间的关系，“礼”成了区分尊卑与贵贱、忠顺与忤逆的行为准则和政治法律制度。正如孔子所言：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。第一个“礼”字指的是生活交往中的行为规范；第二个“礼”指的是规矩、规则；第三个“礼”是指政治法律制度。

中国古代，礼还被用来特指表示庆贺的物品，既包括物质形态的礼品，又包括精神形态的献礼，如“及受礼，惟酒一斗，鹿肉一泮”（《晋书·陆纳传》）。

据考证，“仪”的含义包括五方面内容：即法度、准则；典范、表率；形式、仪式；容貌、风度；礼物。

随着社会的发展，礼与仪慢慢被放在一起，构成一个复合词。“礼仪”一词合用，最早见于《诗经》和《礼记》。

## 二、礼仪的基本特征

### 礼仪的特点

- △ 稳定性
- △ 差异性
- △ 继承性
- △ 发展性

礼仪是一门社会交际的学问，它具有自身的特点。

### （一）礼仪是约定俗成的，为人们普遍认同并具有相对稳定性

礼仪是社会各阶层人士所共同遵守的准则与行为规范，是维系人与人之间和谐关系的保证。这些规范必须为全体社会成员所认同并自觉遵守，才能起到其应有的作用。一般说，礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征，这些特征为大家所公认，并在相当长的时间内稳定地规范人们的行为。例如：礼尚往来，举止得体都是符合大多数人价值取向的文明行为。如果某人违背了这些习俗，会被当做不懂礼仪的“失礼之徒”而遭人唾弃。又如，我国习俗中对长辈应该称呼“您”，如有人用“你”字称呼长辈，大家会认为这样的人很失礼。长期以来，中华文化中，对长辈使用敬语是大家都知道并共同遵守的礼仪规范。

### （二）不同时代、不同地区的礼仪具有一定的差异性

由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响，不同时代、不同地区，礼仪除了具有共同性的特点之外，还带有本时期、本地域、本民族自身的特点，这就形成了礼仪表现形式上的差异性。

## 小资料

### OK 的含义

有一种手势，大拇指和食指环成圆圈，其余手指伸展，意思是“OK”。表示同意、良好、顺利、赞赏和暗示赞成或欣赏对方的观点。这个手势 19 世纪初风行于美国，后在欧洲被普遍采用。这个手势在其他国家则有不同的意思。在日本表示“懂了”；在缅甸、韩国表示“金钱”；在印度表示“正确”；在泰国表示“没问题”；在突尼斯表示“无用”；在印尼表示“不成功”；在巴西，则常用来指责别人行为不端；在地中海国家，常用它来影射同性恋。

同一个手势在不同地方会有不同含义。礼仪除具有固定的形式与规范外，因时、因地、因对象的不同，还带有较为明显的差异性。日常交往中，我们应充分认识这些差异，并给予应有尊重。

### （三）礼仪具有继承性的特点

礼仪的形成是一个动态的发展过程。在风俗和传统的变化中，礼仪将人们在交际活动中约定俗成的行为模式固定下来，并随着时间的推移不断沿袭，形成礼仪继承性的特点。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的，有不少优秀的礼仪形式还要继续传承下去。例如，在重大活动中的座次遵循以北为上，以右为尊的规则，就是继承了中华民族传统礼仪，成为现今人们仍沿用遵守的礼仪规范。当然，人们对流传下来的礼仪规范应采取汲取精华，去其糟粕，古为今用的态度，礼仪的沿袭和继承应该是一个不断扬弃的过程。

### （四）礼仪具有发展性

世界上任何事物都是发展变化的，礼仪虽然有较强的独立性和相对地方稳定性，但

它也不是一成不变的，也会随着时代的发展而发展变化，同时，各国、各民族的礼仪文化也会出现互相渗透、相互融合的现象。

例如，中华民族素有“礼仪之邦”的美称，拥有灿烂的传统礼仪文化，其中许多优秀的内容一直传承至今。改革开放后，西方礼仪文化大量引入中国，使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上，发生了更文明、更简洁、更实用的变化。例如，我国以前过年过节人们要把大包小包的糕点、水果送给亲朋好友表示问候。收到的人吃不了，再转送出去，费时，费力。有人戏称之为“糕点旅行”。有人甚至一想到过节过年的这一“节目”就心存恐惧，背上沉重的心理负担。如今，节假日给亲朋好友打个礼仪电话，发个短信或发一个电子贺卡，表示祝贺与问候，这些都反映了礼仪发展性的特点。

因此，随着时代的发展，科学技术的进步，礼仪在传统的基础上不断地推陈出新，体现着时代的要求与时代的精神。

### 三、礼仪的基本原则

#### 礼仪的基本原则

△平等尊重

△自律自信

△真挚诚恳

△理解宽容

#### （一）平等尊重原则

所谓平等，就是不论交往对象身份尊卑贵贱、职务高低、年龄大小，都要给予充分的尊重。对所有交往对象要一视同仁，给予同等程度的礼遇。不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。任何抬高和贬低自己和他人的语言与行为，都不利于建立和谐的人际关系。因此，平等的实质是尊重。由于国情、民族、文化背景的不同，平等尊重原则还要求人们在交往中必须要入乡随俗，了解并尊重各自的禁忌，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。

#### 长镜头

#### 萧伯纳与小女孩

英国著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在苏联访问，他在莫斯科街头散步时见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩儿玩了很久，分手时，他对小女孩说：“回去告诉你的妈妈，你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩儿也学着大人的口气说：“回去告诉你的妈妈，你今天和苏联女孩儿安妮娜一起玩了。”萧伯纳很吃惊，他立刻意识到自己的傲慢，并向小女孩儿道歉。后来，萧伯纳每次回想起这件事，都感慨万千。他说：“一个人无论有多么大的成就，对任何人都应该平等相待，应该永远谦虚。”

因此，对待任何人都能以礼相待，礼尚往来，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝，是礼仪平等尊重原则的要求。

资料来源：闫玉双. 尊重，小习惯改变大世界. 北京：中信出版社，2009.

在现代礼仪中，平等尊重是基本原则，是礼仪行为的基础。尊重是实现平等的保证，没有双方彼此的相互尊重，也就没有了平等。

## （二）自律自信原则

自律就是对自己进行约束。在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，实现自我教育，自我管理。简单地说就是能够自觉按照礼仪规范严格要求自己，知道自己该做什么，不该做什么。

自信就是相信自己，悦纳自己，对自己充满信心。一个有充分自信的人，在交往中可以做到不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到弱者不自负，遇到顺境不自傲，遇到艰难不自卑。因此，自信的人往往能充分地展示自己的才华，取得良好的交往效果。而一个缺乏自信的人，在交往中往往会畏首畏尾、优柔寡断、患得患失，不能很好地展示自己的特点。因此，不自信的人会处处碰壁，不容易获得良好的交往效果。

同时拥有自信和自律的人，在交往中，既不会前怕狼后怕虎地畏缩不前，又不会凡事以自我为中心，目空一切。一个人学习、应用礼仪，最重要的就是通过自我要求，自我约束，自我对照，自我反省，自我检查达到自我提升的目的。只有把规范内化成为自身的需要，自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止，才能达到礼仪的自信自律要求。

## （三）真挚诚恳原则

真挚，即在交往中的感情要真实，要言行一致，表里如一。诚恳，即在交往中要诚实，恳切，守信，不虚伪。

真挚诚恳就是在交际过程中做到真实可靠，诚实守信，不虚伪、不做作。

## 长镜头

### 《佐贺报》的故事

日本有家地方性报纸——《佐贺报》，它在邻近的福冈县大报社的竞争夹缝中历经110年而没有被挤垮，靠的就是处处为用户打算的真心诚意。佐贺北临日本海，南接太平洋，是典型的海洋性气候，因经常下雨给报纸的送递造成很大困难。《佐贺报》的董事长说：“下雨天送去湿漉漉的报纸实在说不过去。”因而，凡是阴雨连绵的早晨，每一位《佐贺报》的读者，都会收到一份用塑料袋细心包裹着的报纸。《佐贺报》对读者的这份真诚和温馨，是它历经百年而不倒的经营秘诀。“精诚所至，金石为开”是指诚心能够感动像金石那样坚硬的东西。在经商过程中，即使是最挑剔的顾客，也能靠发自内心的真诚去打动他。

资料来源：<http://baike.baidu.com/view/28353.htm>

海尔有一个很著名的口号，叫做“真诚到永远”。海尔总裁张瑞敏对它的解释是：一个企业要永续经营，首先要得到社会的承认、用户的承认。企业对用户真诚到永远，才有用户、社会对企业的回报，才能保证企业向前发展。苏格拉底曾经说过：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程，如果缺乏真诚，则不

可能达到目的，更无法保证交际效果。

#### （四）理解宽容的原则

《不列颠百科全书》关于宽容的定义是：宽容即允许别人自由行动或判断，耐心而毫无偏见地容忍与自己的观点或公认的观点不一致的意见。《现代汉语词典》中对宽容的解释是：宽大有气量，不计较或不追究。可见宽容主要体现了一个人的见识、心胸和气量。能够宽以待人的前提是能够站在他人的角度想问题，能够理解对方。只有给予对方充分的理解，才能做到宽容。

礼仪的理解宽容原则要求人们在交往中要与人为善，多替对方着想。千万不要要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是取得和谐关系的最好方法。

### 四、礼仪的作用

#### 礼仪的作用

△提高个人修养，树立良好形象

△促进沟通交流，改善人际关系

#### （一）提高个人修养，树立良好形象，

在社会交往活动中，人们常常根据一个人的言谈、举止、仪容、仪表等方面的表现来判断一个人的修养和素质。礼仪可以反应一个人的气质风度、知识见解、道德情操等。可以说，交谈讲究礼仪，可以展示文明；举止讲究礼仪，可以展示高雅；穿着讲究礼仪，可以展示品味……只要讲究礼仪，事情就会做得恰到好处，人就可以变得充满魅力。

#### （二）促进沟通协调，改善人际关系

心理学家马斯洛的“需要层次说”证明，尊重的需要是人类高层次的需要。人们在交往时以礼相待，有助于加强人们之间互相尊重，建立友好合作的关系。

在现代生活中，人们的相互关系错综复杂，时常会发生利益冲突，甚至会采取极端行为。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾，使人与人之间的感情得以沟通，建立相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各项事业的发展。

因此，从一定意义上说，礼仪是人际关系和谐发展的调节器。一方面，礼仪作为一种规范、程序和文化传统，对人与人之间相互关系的模式起着规范、约束和及时调整的作用，使人们在交往时彼此注重礼仪规范，以礼相见；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动也可以起到化解矛盾、缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍的作用。在人际交往中，通过周到、适合的礼仪行为，既能表达对交往对象的尊重之情，又能使交往双方的感情得到升华，客观上可以起到促进人际沟通，协调人际关系的作用。



#### 测一测

请判断下列情形下人们所做的处理是否正确？如果碰到类似的问题，你又会怎么做？

1. 当你作为公司的业务经理接待许多人的拜访时，能够让客人随便坐吗？

2. 你和一位重要的客人在你办公室交谈时，电话铃响了，这时，你应该说声“对不起”后接起电话。

3. 你和一位日本客人共同搭乘一辆由本公司专职司机开的车，为了让客人更好地欣赏窗外的美景，你应该让客人坐在副驾驶的位置上。

4. 当别人要和你握手时，你的右手正有东西，此时，你可以用左手跟客人握手。

5. 男人应该为女士开门，让女士先通过。

6. 表示身份的胸卡应放在胸前靠左边的位置。

#### 答案与解释：

1. 错误。正确的做法是你应该引导客人坐在哪里，这会让他们更自在。

2. 错误。因为如果你接电话，就表明这个电话比和他谈话重要，这会让人感到不舒服。如果你真的在等待一个重要的电话，你应该在谈话前就提前告知对方。

3. 错误。因为在司机开车的情况下，小轿车最尊贵的座位应该是副驾驶后面的座位，副驾驶一般为陪同的工作人员坐的位置。无论何种情况，都不应该把客人让到那个位置就座。

4. 错误。应该迅速把右手腾空，清洁后与客人握手。如不能马上做到，要和客人说明，因为，无论何种情况，用左手与客人握手都是不礼貌的。

5. 错误。商务礼仪中，职位头衔往往比性别更重要，应该为头衔更高的人把门，让他们先通过。当然，最好的做法是，第一个打开门的人应该等后面所有人都通过之后再关上。

6. 错误。表示名字的胸卡应该放在靠右边的位置。因为当握手时，他人的目光可以顺着手臂看到卡上的内容。

## 小资料

### 礼仪的起源与嬗变

#### 中华礼仪的渊源

中华民族素有礼仪之邦美誉，礼仪在中华文化历史演进过程中，起着积极的推动作用。

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉的。早在孔子以前，已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，到周公时代的周礼，已比较完善。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”，“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子也重视“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”，他著有《礼论》，论证了礼的起源和社会作用。他说：“礼者，人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。因而他强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱。他说：“礼义廉耻，国之四维，四维不

张，国乃灭亡。”从这些思想家的言论中，不难看出，礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

我国古籍中，*礼记*、*周礼*、*仪礼*、*礼记*等是最重要的古典礼仪专著。我国古代“礼”的概念，包含丰富的内容，大体可归结为三个层面：

一是指治理奴隶制、封建制国家的典章制度；

二是古代社会生活所形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道；

三是对社会成员具有约束力的道德规范（包括自身修养）。

纵观我国礼仪内容和形式的演变与发展，可见“礼”和“德”不但是统治者权力的中心支柱，且其在几千年的历史发展中形成了许多有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则，并已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质的修养起了极其重要的作用。

### 西方礼仪的起源

西方礼仪一词，最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但进入英文后就有了礼仪含义，意即“人际交往的通行证”。西方的文明史，同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

古希腊的文献典籍中，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中，都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到 20 世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。历史发展到今天，传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃，反而更加多姿多彩，国家有国家的礼制，民族有民族独特的礼仪习俗，各行各业都有自己的礼仪规范程式，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者，还规定一定的处罚规则，有的已把礼仪作为公民就业前的“入门课”，被企业录用的大学毕业生，也须经过严格礼仪训练才能上岗工作。

从上述关于礼仪的含义及其源流的叙述中可以清楚地看到：

第一，礼仪在中国作为社会秩序的一部分而受到中华民族历代贤良的广泛重视和提倡。

第二，礼仪是为维系和发展人际关系而产生的、并随着人际关系和其他社会关系的发展变化而发展变化的。它不仅是社会交往的产物，也是国际文化交流的产物。

第三，礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。正如*礼记·曲礼*上礼所云：“礼尚往来，往而不来非礼也；来而不往，亦非礼也。”

第四，礼仪是一种程序，有一定的规则，不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

第五，礼仪规范、程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。

第六，遵行礼仪是现代文明的重要组成部分，是人际交往的重要手段和途径。

资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/97ce756a1eb91a37f1115c97.html>