



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
高职高专规划教材

现代礼仪

国英 主编

国家机械职业教育管理类专业教学指导委员会 组编

第2版



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



赠电子课件

★大学生就业与创业指导教程（第2版）	王宝生	赵居	
★经济法（第2版）		牛洪	
★应用统计学（第2版）		邹	
★现代礼仪（第2版）		国英	主编
★经济学基础（第2版）	吴志清	黄忠林	主编
★管理学基础（第2版）	吴志清	黄忠林	主编
★现代生产管理（第2版）		崔平	主编
管理心理学		石森	主编
推销与谈判技巧（第2版）		王国梁	主编
市场营销		夏暎	主编
市场营销案例		夏暎	主编
公共关系		梁敬贤	主编
公共关系与现代礼仪案例		国英	主编
写作教程		祝西莹	主编
现代企业管理		吴忠平	主编
市场营销学		张先云	主编
国际贸易（第2版）	赵居礼	吴珊娜	主编
基础会计（第2版）		刘岳兰	主编
管理会计		张卿	主编
成本会计		顾振华	主编
成本会计案例与实训		顾振华	主编
财务会计（第2版）		王彦德	主编
★财务会计实训（第2版）		王彦德	主编
财务管理		顾振华	主编
实用项目管理		张桂宁	主编

★为普通高等教育“十一五”国家级规划教材

地址：北京市百万庄大街22号 邮政编码：100037
 电话服务 网络服务
 社服中心：(010)88361066 门户网：http://www.cmpbook.com
 销售一部：(010)88326294 教材网：http://www.cmpedu.com
 销售二部：(010)88379649
 读者购书热线：(010)88379203 封面无防伪标均为盗版

定价：19.00元

ISBN 978-7-111-33554-2

ISBN 978-7-111-33554-2



9 787111 335542 >

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
高职高专规划教材

现代礼仪

第2版

国家机械职业教育管理类专业教学指导委员会 组编

主 编 国 英

副主编 姜彦飞

参 编 刘希玲 戴 雯 王鸿丽

张树贤 刘 芳 刘小军

主 审 夏 暎



机械工业出版社

本书自 2002 年出版以来已经重印了多次。为了在教学和自学中能起到更好的指导作用,本书对部分章节进行了修订,增加了相关的小资料、案例和实训的内容,使得理论能够更好地结合实际,从而有效地提高教材的实用性。

本书共分十章,学习者通过对本书的学习,将掌握日常的美容、美发、护肤及化妆的基本知识,以及有关服饰的一些基本知识和礼仪,做到能够得体地打扮自己。交谈、聆听、打电话、谈判、演讲都是社会语言的组成部分,是进行社会活动最普遍、最基本、最重要的交际工具和手段,在运用过程中有一定的礼仪规范和技巧要求,通过对本书的学习,学习者将掌握社交语言礼仪规范,以达到更好地进行人际交流、树立良好形象的目的。迎来送往、拜访接待,参加宴会、舞会、联欢等是日常工作、生活中常见的社交活动,在转变和改善人际关系、沟通信息、树立良好的个人形象和组织形象等方面发挥着不可忽视的特殊作用,无论在公务场所、社交场所还是家中都会经常遇到。通过学习和实训项目,学习者将掌握并能够灵活运用相应的社交礼仪,以体现自身的风采和较高的交际水平。此外,本书还指导学习者如何撰写求职信及个人简历,为求职者成功面试提供一些方法和技巧。

本书可供高职高专院校各专业选用,也可供注重礼仪的读者阅读和参考。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/国英主编.—2 版.—北京:机械工业出版社,2011.1
普通高等教育“十一五”国家级规划教材 高职高专规划教材
ISBN 978-7-111-33554-2

I. ①现… II. ①国… III. ①礼仪—高等学校:技术学校—教材
IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 031128 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:孔文梅 责任编辑:张亮

封面设计:饶薇 责任校对:赵蕊

责任印制:杨曦

北京蓝海印刷有限公司印刷

2011 年 4 月第 2 版第 1 次印刷

169mm×239mm·12 印张·232 千字

0001—3000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-33554-2

定价:19.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066 门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649 封面防伪标均为盗版

读者购书热线:(010)88379203

前 言

礼仪是人类文化的结晶,具有鲜明的时代特征,它既是文明社会的交际活动的行为准则,又是待人处事、塑造个人与社会组织良好形象的重要手段,也是衡量人们的教养和道德水准的尺度。

随着我国经济的发展,人们素养的提高,社交礼仪已成为现代人的一门必修课。

本书共分为十章,探讨了礼仪的内涵及构成,阐明了礼仪的特征及功能,系统论述了化妆与仪容、服饰礼仪、仪态礼仪、日常见面礼仪、社交语言礼仪、往来礼仪、公务活动礼仪、社交活动礼仪和面试应聘礼仪等。在编写的过程中,力求做到知识的新颖实用,理论与实践相结合。

本书由浙江、天津、四川、广西、河北、陕西等省、市、自治区的职业技术学院中长期从事礼仪教学、礼仪顾问的老师编写。自2002年2月出版以来得到了广大师生的好评,于2006年6月被评选为普通高等教育“十一五”国家级规划教材选题。为了更好地学、用结合,有效地提高学生的综合能力,编者对本书进行了修改:每章都增加了案例导入,活泼、实用的小贴士及实训项目,同时对正文也部分地进行了修改。这样,本书较之第一版在内容上更加深入浅出、方法上更具有指导作用,对于广大学生来说,这是一本颇有价值的理想的教科书。

本书由国英担任主编,姜彦飞担任副主编,哈尔滨职业技术学院夏暎担任主审,参加编写的作者有(以撰写章节先后为序):

国英:第一章、第四章第一节、第八章第二节

王鸿丽:第二章

刘芳:第三章

刘希玲:第四章第二节、第六章

戴雯:第五章

姜彦飞:第七章、第十章

张树贤:第八章第一、三节、第九章

刘小军:部分章节的实训项目

在编写过程中,我们参考了国内外许多专家、学者的有关著述,在此深表谢意。

由于时间仓促和水平有限,书中存在的缺点和问题在所难免,恳请广大师生和读者批评指正。

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可索取,请发送邮件至 cmpgaozhi@sina.com, 咨询电话:010-88379375。

目 录

前言

第一章 绪论	1
思考题	9
案例分析	10
实训	10
第二章 化妆与仪容	11
第一节 皮肤的保养	11
第二节 头发的保养	18
第三节 仪容的修饰美化	22
思考题	33
案例分析	33
实训	34
第三章 服饰礼仪	35
第一节 服饰的功能与审美	36
第二节 服装的款式、色彩与着装原则	39
第三节 服饰礼仪	46
思考题	55
案例分析	55
实训	56
第四章 仪态礼仪	57
第一节 仪态礼仪	58
第二节 交往的空间距离及礼仪	70
思考题	72
案例分析	72
实训	73
第五章 日常见面礼仪	74
第一节 介绍与称呼	75
第二节 握手与致意	81
第三节 社交中常施的其他礼节	85



第四节 名片	89
思考题	94
案例分析	94
实训	95
第六章 社交语言礼仪	96
第一节 社交交谈礼仪	97
第二节 交谈中的聆听礼仪	101
第三节 电话交谈礼仪	104
第四节 谈判礼仪	106
第五节 演讲礼仪	110
思考题	115
案例分析	115
实训	116
第七章 往来礼仪	118
第一节 迎送礼仪	118
第二节 拜访的礼仪	125
第三节 馈赠礼仪	129
思考题	132
案例分析	133
实训	133
第八章 公务活动礼仪	134
第一节 参观礼仪	134
第二节 公文、函电及请柬礼仪	136
第三节 次序礼仪	140
思考题	146
案例分析	146
实训	147
第九章 社交活动礼仪	148
第一节 宴会礼仪	148
第二节 舞会礼仪	161
第三节 联欢礼仪	165
思考题	167
案例分析	167
实训	168

第十章 面试应聘礼仪	169
第一节 应聘前的准备	170
第二节 面试礼仪	177
思考题	181
面试经典试题与答案	181
案例分析	183
实训	183
参考文献	185

第一章

绪 论

荀子曾说：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”人类区别于动物的一个显著的特征是人的社会性。人类为了实现自身满足的需要，为了获得更大的自由，不仅受自然规范的约束，而且必须自觉地受一定的社会规范的约束。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，很重要的一个方面就是礼仪规范。礼仪是人的文明与教养的表现，是人类文明进步的重要标志。

案例导入

蔡元培的鞠躬礼

有这样一个故事：1917年1月4日，一辆马车进入北京大学的校门，徐徐穿过校园内的马路。这时，早有两排的工友恭恭敬敬地站在两侧，向蔡元培——这位刚刚被任命为北京大学校长的传奇人物鞠躬致意。只见新校长蔡元培缓缓走下马车，摘下自己的礼帽，向这些校园里的工友们鞠躬回礼。

在场的人都惊呆了，这在北京大学可是从来没有过的事情。北京大学是一所等级森严的官办大学，校长享受内阁大臣的待遇，从来就不把这些工友放在眼里，但是，今天的这位新校长是怎么了？

像蔡元培这样地位显赫的人向身份卑微的工友行礼，在当时的北京大学乃至中国都是罕见的现象。这不是一件小事，北京大学由此细节开始，竖起了一面如何做人的旗帜。

【案例分析】

一位外国学者说过：“世界上大学校长很多，但没有一个校长能对一个国家产生如此大的影响。”在蔡元培身上，有一种化腐朽为神奇的力量，一种不可言喻的人格魅力。

蔡元培先生上任第一日，教工们列队在大门口恭恭敬敬向他行礼，他一反历任校长目中无人、不予理睬的官僚做派，脱下礼帽，郑重其事地向工友们回鞠躬礼，一下拉近了校长与教工及师生间的距离。蔡元培先生的平易近人、礼贤下士，着实令师生与教工们惊讶、钦佩不已！从而也成为大家礼仪道德规范的典范。

进入21世纪，构建和谐社会成为全体国民的共同目标，礼仪作为一种人际关

系的润滑剂,更显得重要。今天人们把社交能力看成是一个现代人最重要的能力和素质之一,把是否懂礼仪、讲礼仪看作是否文明、是否有文化的重要标志之一。

我国素有礼仪之邦的美誉,礼仪文化源远流长,并有着完备的礼仪体系。随着对外交往的日益频繁,礼仪更成为生活中不可缺少的内容。因此,在社会主义市场经济下,学习礼仪、弘扬文化就成为社会主义精神文明的一个重要内容。

一、礼仪的含义、特性、研究对象及古今差异

(一) 礼仪的含义

1. 礼、礼貌、礼节、礼仪的含义

礼,古为敬神,现引申为敬意,它的基本含义就是尊重他人,善待他人,为他人着想。正是这种尊重和善意,使礼仪有了深层的人性依据,使礼仪获得了被众人认可的权威。礼仪成为人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以表示尊重他人的准则。

礼貌是人们在交往时,相互表示敬重和友好实施的各种礼节,为的是在姿态容貌上表现出内心对他人的敬意。如见面时要问候,表示友好会握手等,这些都是礼貌的表现。如果仅有内心对他人的尊重,而不注意礼节,就无法体现出礼貌。礼貌是大于礼节而小于礼仪的概念。

礼节是礼仪的具体的、外在的表现形式,是为表示敬意而施行的一个个具体的动作、语言、惯用的具体仪式等。如隆重的大会在开始时要起立、奏国歌等,都是一种礼节。

礼仪有广义和狭义之分,广义的礼仪指社会规范和道德规范,它既包括外在的形式,又涉及内在的修养。狭义的礼仪指礼节和仪式。不论广义或狭义,礼仪都是高于礼节和礼貌的大概念,其实质是对人的尊重与友爱。

2. 礼、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

(1) 礼包括礼、礼貌、礼节、礼仪,其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好。

(2) 礼貌、礼节、礼仪都是礼的具体表现形式:礼貌是礼的行为规范,礼节是礼的惯用形式,礼仪是礼的较隆重的仪式。

(二) 礼仪的特征

与其他学科相比,礼仪具有一些自身独有的特征。这主要表现在以下几个方面:

(1) 社会规范性和普及性。作为一种在生活中约定俗成的规范,礼仪被全社会认同并遵守,它约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止。合乎礼仪是人们在一切交际场合必须采取的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、尊重他人的惯用形式。

(2) 限定性。礼仪,顾名思义,主要适用于交际场合,适用于普通情况之下

的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效，离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性。

(3) 可操作性。切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，受到广大公众的认可，并被人们广泛地运用于交际实践。

(4) 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、发展起来的。当然，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。

(5) 变动性。从本质上来讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交际活动实践中形成、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，有所进步，推陈出新，与时代同步，以适应新形势下新的要求。与此同时，随着世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，他们的礼仪随之也不断地相互影响，相互渗透，相互取长补短，不断地被赋予新的内容。这也使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点，就不会把它看作一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它。也不会对礼仪搞“教条主义”，使之一成不变，脱离生活，脱离时代。

(三) 礼仪的基本原则

1. 尊人、自尊

尊人、自尊是礼仪的一个最基本的原则。礼的本义就是对人的尊敬，而尊人的基础是自尊。自尊的要义就是把自己当作人看，首先要尊重自我的人格，维护自我人格的完整，那些对人非礼的言行，首先就是对自我的不尊重。

自尊不仅要尊重自我的人格，还应该包括对自己所属的国家和民族的尊重，热爱自己的祖国，热爱自己的民族，绝不做有损于国格和民族的事。自尊也包括对自己所从事的职业的尊重，对自己所在组织的尊重，兢兢业业，爱岗敬业，保守组织的机密，做好本职工作。

尊重他人，同样首先要尊重他人的人格，其次要善解人意。尊重他人，更要理解他人，遇事多站在他人的角度考虑，不要只看到自己的权利而忽略他人的权利，要与人为善，把欢乐带给他人。尊重他人还必须做到宽容为怀。中国有句古训：“宽以待人，严于律己，海纳百川，有容为大。”每个人都有自己的个性、爱好、追求和生活方式，也都有自己的优势和不足。要尊重其他民族的信仰和追求，尊重他人的风俗习惯；不过分计较他人性格、知识、修养、能力等方面的欠缺，不要求别人和自己一样，更不能以己之长度人之短，与人合作时，多把方便让给

别人，取得成绩时不争功，遭受挫折时多担待；面对误解埋怨要顾全大局，甚至委曲求全；不要对别人的过错怀恨在心。其实，宽容并非懦弱和缺乏主见，而是具有高尚品德和善于与人相处的表现。

2. 人人平等

曾有这样一个故事：曾任外交部礼宾司代司长的鲁大使担任了奥组委志愿者培训部文明礼仪专家组成员，专门给奥运志愿者进行文明礼仪课程的培训。在培训中鲁大使用外交案例培训奥运志愿者。鲁大使对奥运志愿者说：“志愿者首要的就是使命感和责任心，光凭热情可不够，尤其是要平等对待不同国家的运动员。对待非洲朋友的时候，要特别注意，有些非洲朋友是比较敏感的。如 1991 年，我们国家进口的‘黑人牙膏’和国产‘黑妹牙膏’正热卖，谁也没想到会有什么问题。有一天，非洲国家的使团团长代表所有非洲国家驻华使节来找我，很严肃地拿出一管‘黑人牙膏’给我看，说：‘这是对我们黑人的歧视！’北京有 140 多个使馆，其中有 40 个是非洲国家的，这件事相关部门领导非常重视，专门把商标局、海关、工商局、进出口管理局等单位的相关负责人召集到一块儿，连生产‘黑妹’牙膏的厂长都找了来。后来，外交部专门做了解释，各大商店也把‘黑人牙膏’放在了不显眼的位置，事件才得以平息。所以，礼宾工作中需要平等待人，有些虽然是细节问题，但是细节决定成败，这是礼宾工作的特殊性，请大家一定要注意这个问题。”

现代礼仪与传统礼仪的根本区别是特别强调平等原则。历代统治者都会强调礼仪，但是在封建时代，礼仪具有鲜明的阶级性和等级性。所谓的“刑不上大夫，礼不下庶人”，便是如此。统治阶级把人分成三六九等，对被统治阶级毫无尊重之意。随着社会民主进程的推进，民主意识深入人心，希望得到他人的尊重是每个人的愿望，而尊重他人才能最终得到他人的尊重。

礼仪规格的相对应也是平等的内容之一。它包括在礼仪活动中注重“礼尚往来”，当一方对另一方施礼时，另一方也应在礼数上表现出对等的反应。例如，有拜访就应有回应，接受他人宴请，就应回请他人等。平等还有一个内容，是指在礼仪活动中，要注意平衡，如按照国际惯例，在国际会议上，各国代表的位置不是按国家大小强弱的状况来排序，而应按会议所用文字的国名的字母顺序来排列。这种平衡的做法，体现的就是平等原则。

3. 诚信守诺

诚实守信也是礼仪的一个基本原则。

对人尊重，便要以诚待人。真诚是打开人心灵的钥匙。真诚就要讲信用。诚实守信是为人之根本，做人要讲信用，要努力履约，一言九鼎，一诺千金。是否诚信守诺，也是衡量一个人心理是否成熟的尺度。所以说说话要有分寸，不轻易许诺，但许诺之事一定要办到。万一失约，一定要诚恳、及时地说明并尽可能补救。

英国 18 世纪时的政治家福克斯少年时期曾经经历过这样一件事：他家当时

住在一幢花园式的府邸，园中有座旧亭子准备拆掉。小福克斯想见识见识怎样拆，请求等到学校放假时再拆，父亲答应了。福克斯平日住校，待到放假回家后，却发现亭子已经被拆掉了。他很失望，说：“爸爸说话不算数！”他爸爸听后大为震惊，说：“孩子，你说的对，我错了。”随即请人在原址上建亭，然后让福克斯亲眼看着拆亭。父亲一诺千金，教育了儿子要遵守诺言。

4. 规范适度

讲究礼仪就要遵守各种礼仪规范，使自己的礼仪行为符合社会规范，符合国际惯例和行业规则。

礼仪虽有严格的规范但也不是刻板僵硬，一成不变的。礼仪应该适度，要恰到好处，与环境、氛围、对象相适应，应随着时代的发展去其糟粕，吸取精华。

5. 注意仪表

讲究礼仪一定要注意个人的仪表，在文明社会，一个人的仪表不是无所谓的小节，而是是否尊人和自尊的表现，得体适宜的服饰装扮显示着一个人的气质风度，是健康积极的心态和生活方式的表现，它使个人与社会环境和谐一致，让人感受到亲切优雅，所以注意自己的服饰装扮是礼仪的一个不可忽视的原则。

小 贴 士

好习惯是一点一滴积累起来的。然而，这本身并非是小事一桩。

——芝诺

（四）礼仪的研究对象

礼仪的研究对象包括理论研究和实际应用两个方面。礼仪的理论研究主要包括礼仪研究对象的探讨、礼仪的性质、礼仪的构成要素、礼仪的规律及其原则。礼仪的实际应用的内容是极其广泛的，不仅领域非常广阔，而且内容十分丰富。

在实际运用中应注意两点：

（1）在内容上必须符合现代礼仪基本原则的要求，对于那些违背现代礼仪基本原则的内容，一律予以剔除。

（2）在频率上，选择那些使用频率较高、应用较广泛的一般性的礼仪常识与礼仪规范。

（五）礼仪的古今差异

1. 目的不同

古代礼仪是为了维护封建等级程序，现代礼仪则是为了和谐地与外界交往。

2. 基础不同

古代礼仪建立在等级、尊卑的基础上，现代礼仪则是建立在平等的基础上。

3. 范围不同

古代礼仪“礼不下庶人”，不约束平民百姓。而现代礼仪则是任何人都应懂得和遵循的，因为它标志着一个民族、国家、地区道德水准的高低以及个人综合素质的高低。

虽然有差异，但古代礼仪的精华仍适用于现代社会，如尊老爱幼、孝顺父母等仍需进一步发扬光大。

二、礼仪的构成要素

（一）礼仪的主体和对象

1. 礼仪的主体

礼仪的主体是指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。没有主体的礼仪行为和活动是根本不存在的，因为任何礼仪都必须有人进行操作和实施。

（1）礼仪主体的类型。礼仪主体包括个人和组织两种基本类型。

（2）礼仪主体的代表者。礼仪主体的代表者指的是代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。

2. 礼仪的对象

礼仪的对象是指各种礼仪行为和礼仪活动的指向者，也称礼仪的客体。

3. 礼仪主体和礼仪对象的关系

礼仪主体与礼仪对象是一个矛盾的两个方面，它们之间是一种既互相对立又互相依存，同时又在一定条件下互相转化的关系。

一般来说，礼仪主体是矛盾的主要方面，礼仪行为或者礼仪活动的发展方向，是由礼仪主体决定的。

（二）礼仪的媒体

礼仪媒体的类型是多种多样、千差万别的，但归纳起来可以分为言语交际符号和非言语交际符号两大类，如图 1-1 所示。

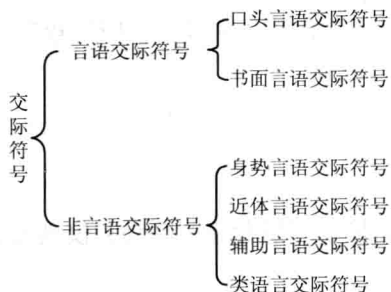


图 1-1 交际符号

口头言语交际符号是指有声言语；书面言语交际符号是指文字；身势言语交际符号是指人们在交际活动中的手势及面部表情等活动形式；近体言语交际符号是指人们在交际过程中交际者之间的空间距离；辅助言语交际符号主要包括说话时的音调、音量、节奏、变音、转调、停顿等；类语言交际符号是指那些有声而无固定意义的声音。

（三）礼仪的环境

1. 礼仪环境的含义

任何礼仪行为和活动，都是在特定的时间和空间条件下进行的。实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件，即为礼仪的环境。

礼仪环境的内容十分复杂，大而言之，可以归纳为自然环境和社会环境两个方面；小而言之，凡天气状况、地理位置、世事变迁、自然灾害、收成好坏、战争胜败、人际关系等等，都可以成为特定礼仪的环境因素。

2. 礼仪环境对礼仪的制约作用

礼仪环境对礼仪的制约作用，一般体现在两个方面：一是实施何种礼仪要由礼仪环境决定，如夫妻两人在同一单位工作，丈夫是领导，妻子是一般群众，在单位里，他们要按照领导与被领导的关系来规范他们各自的行为，当然也包括礼仪行为，而在家一般就不应该这样了。这是因为礼仪环境发生了变化，而这种变化显然是一种空间位置的变化。二是具体礼仪如何实施也要由礼仪环境决定。这是指礼仪类型确定之后，要根据礼仪环境对实施礼仪规模大小、程序繁简、规格高低等作通盘考虑和妥善处理。

三、现代礼仪的作用

当前，礼仪之所以被提倡，之所以受到社会各界的普遍重视，主要是因为它具有非常重要的功能，在人际交往中和社会主义精神文明建设中起着十分重要的作用。

1. 有助于提高人们的自身修养

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，而有道德才能高尚，有教养才能文明。由此可见，学习礼仪，运用礼仪，有助于提高个人的文明程度。

2. 有助于人们美化自身，美化生活

个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、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

良好的教养与优雅的风度。当个人重视了美化自身，大家人人以礼待人时，人际关系将会更和睦，生活将变得更温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活。这也是礼仪的运用所发挥的作用。

3. 有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系

古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话，讲的其实是交际的重要性。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和信任。进而造就和谐、完美的人际关系，取得事业的成功。

4. 有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

当前，我国正在大力挺进社会主义精神文明建设，其中的一项重要内容，就是要求全体社会成员讲文明、讲卫生、讲秩序、讲道德，要求做到心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容，与礼仪完全吻合。因此，完全可以说，提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。这种社会主义的礼治，对于我国的现代化建设，是不可缺少的。

小 贴 士
教养体现于细节，细
节展现素质。

四、现代青年应具备的礼仪修养

（一）品德素质修养

（1）诚实。待人要真诚是现代青年首先应具备的礼仪修养。无论在何种条件下，对上级、对职工、对同事、对公众都要以诚相待。真诚待人才能产生人格魅力，具有亲和力。

（2）公正。对人无论亲疏，也不论其职位高低，都应一视同仁，平等相待，处事要公道。

（3）廉洁。在代表组织进行社会交往和协调关系的过程中，要廉洁奉公，不谋私利，以树立组织和个人良好的形象。

（4）谦逊。待人接物要温和有礼，平易近人，尊重他人；对自己要有自知之明，在成绩面前不居功自傲，在缺点和错误面前不文过饰非。

（5）宽容。在从事社会交往活动中，每个青年必须具有宽宏大度、容人容事的气量。要能包容他人的弱点和不足，容纳他人与自己不同的观点、意见和生活习惯，能与各种人相处。

（二）文化素养

（1）必须具有较高的政策水平。政策水平包含两方面的内容：一方面要掌握国家的有关政策，使自己的各项工作能纳入国家政策的轨道，不违背国家的政策方针；另一方面要能熟练地运用组织内的有关工作方针，努力使每一项活动都能为实现组织的既定目标服务，为组织的生存与发展创造有利条件。

（2）现代青年必须具有广博的知识。理想的知识结构从纵向上分为三个层次：

1) 基础知识。即应当系统地掌握心理学、伦理学、经济学、计算机应用、外语等基础学科的基础知识。

2) 专业基础知识。作为现代青年，应掌握人际关系学、公共关系学、经营管理学、行为科学等专业学科的基本知识和方法。

3) 专业知识。现代青年在进行社会交往中还必须掌握熟练的书写能力和良好的语言表达能力，应具有一定的交谈、演讲、谈判等专业知识。

（三）心理素质

（1）广泛的兴趣。兴趣是人们力求认识某种事物或者爱好某种活动的倾向，它影响着人们对事物的注意、选择和态度。一个人的兴趣与求知欲之间有着相当紧密的关系。如果青年人具有广泛的兴趣，不仅可以使自己找到和公众的共同语言区域，使之产生认同感和亲近感，而且也可以增强自己的工作乐趣。

（2）开朗和善的性格。性格是指一个人对现实稳固的态度体系以及与之相适应的习惯性行为方式。人的性格是在社会生活环境的作用下塑造起来的，而且还能在实践活动中重建。青年人应该在自己的性格重建上保持和发扬开朗、热情、勤奋、坚韧等优良品质，努力克服封闭、冷漠、懒惰、怯懦等性格弱点。

（3）稳定而乐观的情绪。在社会交往中，要求青年人热心，有干劲，处处表现出积极性和对事业的热忱。不论遇到什么挫折，都要保持乐观的态度和征服困难的勇气，特别在公众面前切忌流露出气馁、畏惧和败落的神情。

（4）坚强的意志。现代青年面临着学习、工作的压力，要想在激烈的社会竞争中脱颖而出，无论是在顺境中还是在逆境中都必须有坚强的意志去迎接考验和挑战。

（四）生理素质

现代青年应具有适中的体型，端庄的仪表，潇洒的风度和健壮的体貌，以在和公众的交往中留下良好的第一印象。

思考题

1. 什么是礼仪？它有哪些特征？
2. 礼仪由哪些要素组成？