

服务礼仪

(第二版)

FUWU LIMI

主编 赵影 郝建萍
副主编 石洪凡



服务礼仪

(第二版)

FUWU LIMI

主编 赵影 郝建萍
副主编 石洪凡



中国人民大学出版社
• 北京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

服务礼仪/赵影, 郝建萍主编. —2 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2013. 12
ISBN 978-7-300-18357-2

I. ①服… II. ①赵…②郝… III. ①服务业-礼仪-教材 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 307567 号

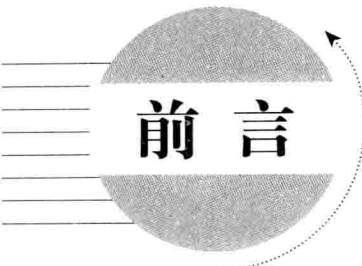
服务礼仪 (第二版)

主 编 赵 影 郝建萍

副主编 石洪凡

Fuwu Liyi

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京密兴印刷有限公司	版 次	2009 年 7 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本		2014 年 1 月第 2 版
印 张	15.75	印 次	2014 年 1 月第 1 次印刷
字 数	314 000	定 价	29.00 元



前言

中国自古就有“礼仪之邦”的美誉，“修身、齐家、治国、平天下”，古人把修身放在首位。现代文明社会，人际交往频繁，讲究礼仪不仅是个人自身良好修养的体现，也是影响交际成败的关键因素之一。以正确的礼仪待人接物，不但反映了个人的道德修养和个性特征，而且从一定意义上讲，也反映了一个国家、一个民族的文明程度。在日益扩大的社会交往中，得体的礼仪使个人生活充满信任、友爱和愉悦，使社会充满平等、尊重与和谐。因此，注重礼仪具有十分重要的意义。

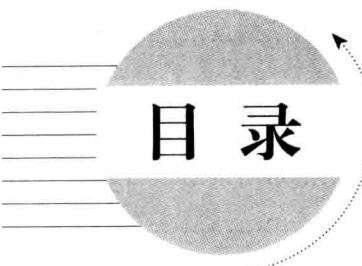
倡导文明风气，歌颂高尚行为，使每个公民都能自觉遵守社会公德，讲文明，有礼貌，懂礼仪，这对于国家经济建设的发展有着重要的现实意义和历史意义。本书的编写，旨在通过切实有效的礼仪教育，培养人们宽容、理解、谦虚、诚恳的待人态度，培养人们与人为善、助人为乐的做人品行，培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅的行为举止。

本书由赵影、郝建萍担任主编，赵影负责大纲编写、文稿统纂、最终审定及二版修订工作。各章的编写分工为：第一章、第三章、第四章、第五章、第七章由赵影编写，第二章、第八章由石洪凡编写，第六章由孙苏苏、赵影编写。郝建萍、刘旭颖负责各章中实训项目部分的编写，于辉、陈颖参与编写。

在编写过程中，我们参考、借鉴了许多专家学者的优秀研究成果，参考和引用了他们的部分资料，如金正昆教授等，他们的研究为本书提供了思路和编写材料，极大地丰富了本书的内容，在此特做说明并谨致谢忱。感谢王亚莉、李丁对本书图片的支持。

由于时间匆忙及编者自身学识和水平的限制，书中难免有不妥和疏漏之处，恳请专家与读者不吝赐教。

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 礼仪的内涵	5
第二章 个人礼仪	17
第一节 个人仪容	17
第二节 个人仪态	33
第三节 服饰礼仪	55
第三章 交际礼仪	72
第一节 称呼与介绍礼仪	72
第二节 见面礼节	80
第三节 交谈的艺术	87
第四节 交际和服务距离	97
第四章 公共礼仪规范	104
第一节 行路礼仪	105
第二节 搭乘礼仪	107
第三节 住宿礼仪	111
第四节 场馆礼仪	113
第五节 付小费的礼仪	116
第五章 接待与会务礼仪	119
第一节 接待礼仪	119
第二节 拜访礼仪	125



第三节 会议礼仪	127
第六章 饮宴礼仪	134
第一节 宴会礼仪	134
第二节 中餐礼仪	142
第二节 西餐礼仪	145
第四节 饮品礼仪	153
第七章 办公礼仪	162
第一节 名片礼仪	162
第二节 电话礼仪	171
第三节 馈赠礼仪	178
第四节 送花礼仪	182
第八章 礼俗与禁忌	190
第一节 部分亚洲国家的礼俗与禁忌	190
第二节 部分欧洲国家的礼俗与禁忌	205
第三节 部分非洲国家的礼俗与禁忌	223
第四节 部分美洲国家的礼俗与禁忌	228
第五节 部分大洋洲国家的礼俗与禁忌	238
参考文献	243



第一章

礼仪概述



学习目标

通过研究礼仪的起源与发展,认识东西方礼仪的异同,了解礼仪的内涵、特性与功能,进而树立起学习礼仪知识的信念。

—— 第一节 礼仪的起源与发展 ——

中国素有“礼仪之邦”的美誉,礼仪在中华文化的历史演进过程中,起着积极的推动作用。今天,经济的全球化和信息共享的网络化把现代人带到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间,这就是地球村。在这个有着 60 亿居民的村庄里,交往和沟通日益频繁,说服和理解越发重要,因此,作为交际“第一印象”的礼仪就更显得不可或缺。礼仪修养,不仅是人们必备的基本素质,而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

一、中华礼仪的渊源

古人有言:中国有礼仪之大,故称夏,有章服之美,谓之花。古代华夏族正是以其丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。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经比较完善。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”，他专门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。

我国古代“礼”的概念，包含着丰富的内容，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，可以看出“礼”和“德”不但是统治者权力的中心支柱，而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，并且已成为中华民族共同的财富。

二、中国礼仪的起源

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。

人类学家考证，“礼”字古时通“履”字，意为鞋子，穿上鞋更好走路，但大了不行，小了也不行，因此“礼”一定要适度，正所谓“礼贵从宜，事难泥古”。

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而进行祭祀，这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神（即“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。

礼仪起源于原始的宗教祭祀活动。考古学的研究成果表明，礼仪起源于人类最原始的两大信仰：一是天地信仰；二是祖先信仰。从“礼”（禮）字的造字结构可以看出，礼的本意是敬奉神明的。“禮”字左边是“示”字旁，为祭祀的容器；右边加上一个“豊”字，表示粮食。在原始社会，人类尚处于愚昧无知的状态，对于千变万化的自然现象无法解释，于是把自然力量神秘化、人格化，按照人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。他们希望行了礼，来年就可逃避天灾人祸，就会五谷丰登，有一个好的收成。

随着原始社会的解体，人类进入了奴隶社会，“礼”开始被打上阶级的烙印，礼的含

义也有所变化。在我国周代，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，所以明君臣之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明臣子之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；昏（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象征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

三、中国礼仪的形成与发展

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馈，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。”在女叔齐看来，礼乃立国治政的大法，仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较为流行的观点。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，人们心目中的礼和仪的含义是不同的。不过，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”。所以，礼仪的正式形成，应当始于奴隶社会。为了维护奴隶主的统治，奴隶主将原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，并专门制定出一套礼的形式和制度。如：周代出现的《周礼》、《仪礼》、《礼记》（简称“三礼”），即被后世称道的“礼学三著作”。礼仪的内涵也由单纯的祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面制约人们行为的领域。比如：“三纲五常”（三纲：君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；五常：仁、义、礼、智、信）。

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，有些还以法律形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

宋代将封建礼仪推向了一个新的高峰，出现了以程颢、程颐和朱熹的理学为代表的天理论。这种理论认为，自然界天地万物无不体现天理，而人性的本质就是天理的体现。“家礼”的兴盛是宋代礼仪的又一特点。“三从四德”成为这一时期的道德礼仪标准。“三从”即“在家从父”、“出嫁从夫”、“夫死从子”；“四德”是指“妇德”（即一切言行要符合忠、孝、节、义）、“妇言”（即说话要小心谨慎）、“妇容”（即容貌打扮要整齐美观）、“妇功”（即要把侍奉公婆和丈夫当做最重要的事情来做）。

明、清两朝延续了宋代以来的封建礼仪并有所发展，家庭礼制进一步严明，将人的行为限制到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的范畴。



辛亥革命在推翻封建帝制的同时,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的征程。随着无产阶级的觉醒,社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级,以解放全人类为己任,他们具有高尚的情操。

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。人心的向背,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和礼仪规范的雏形,我们今天的社会主义新风尚,正是在此“雏形”的基础上壮大和发展起来的。

新中国成立以后,随着社会制度的彻底变革,人与人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,由此建立起的礼仪规范为世人所称赞,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。在当时的人际社会交往过程中,人们真正做到了只有分工不同,没有高低贵贱之分,诚挚相处、互谅互尊的优良礼仪传统得到充分弘扬,不少外国友人对这惊叹不已。

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交融,逐步地完善和发展。

四、西方礼仪的起源

在西方,“礼仪”一词最早见于法语的Etiquette,原意为“法庭上的通行证”。但它被引入英文后,就有了礼仪的含义,意为“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的追求及其演进的历史。人类为了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”,逐步形成了各种与“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,后来演进为握手礼。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。

在古希腊的文献典籍中,苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲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烦琐要求到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的发展和科技现代化而被抛弃,反而更加多姿多彩。各个国家有各国的礼制,各个民族有各民族

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，还制定了一些处罚规则，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必须先经过严格的礼仪训练，才能上岗工作。

从上述关于礼仪的含义及源流的叙述中，我们可以清楚地看到：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。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》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行为的重要组成部分，是人际交往的重要手段和途径。

第二节 礼仪的内涵

礼仪作为一种文化现象，属于上层建筑领域。它随着社会经济的发展而变化，随着人类文明的进步而不断发展和完善。礼仪从属于伦理道德，即现代礼仪必须符合伦理道德的准则规范。礼仪影响着社会风化，社会的文明程度主要是通过礼仪来体现的。所以国民是否按照礼仪的规范立身处事，直接反映着国家文明程度的高低。礼仪规范着每个人的行为，是否懂礼节、讲礼貌直接反映着一个人的综合素养。

一、礼仪的含义

现代礼仪是指现代人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式，又可以泛指人们交往中的礼节、礼貌。礼仪的科学体系，主要是在现代形成并逐步完善的。

礼貌，一般指人们在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质和素养。礼节，通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。礼仪，是人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。

礼貌、礼节和礼仪三者之间的关系：礼貌是礼仪的基础，礼节则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、更广。从个人修养的角度看,礼仪是一个人内在修养的外在表现;从道德的角度看,礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则;从交际的角度看,礼仪是人际交往中的一种艺术,是人与人之间沟通的桥梁;从民俗的角度看,礼仪是人际交往中必须遵循的一种惯例;从美学的角度看,礼仪是一种行为形式美,是人的心灵美的一种外化。

(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之总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映了一定的道德原则的内容,反映了对人、对己的尊重,是人们心灵美的外化。在旧社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在当今社会,由于人与人之间地位平等,礼节从形式到内容都体现出人与人之间互相平等、互相尊重和互相关心。

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、宴会的礼节等。当今世界是个多元化的世界,不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自的生存环境中形成了不同的价值观、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。礼貌既是个人道德品质修养的简单、直接体现,也是人类文明行为的最基本要求。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

仪表是指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,但却能反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,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。人们在社会交往中,为了体现对某人、某事的重视或为了纪念等,常常要举办各种仪式。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、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，仪式中的有些程序是必要的，有些则可以简化。目前，仪式也有越来越简化的趋势，但是有些仪式的程序是不可省略的。

（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。不同国家、不同民族、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、每一个地区的礼俗不同，甚至一个小小的村落都可能形成自己的礼俗。

二、礼仪的特性

礼仪是在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的，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，都是在走向文明。

文明的体现是尊重，包括对人、对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机、自然、和谐地融合在一起，成为人们日常生活和工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，如待人接物热情周到、彬彬有礼；人们彼此间互帮互助、和睦相处；注重个人卫生，穿着适时得体等。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

无论是交际礼仪、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。虽然全世界的人们分散居住于五大洲、四大洋的不同角落，但是许多礼仪却是世界通用的。例如，问候、打招呼、各种庆典仪式、签字仪式等。虽然各个国家、各个地区、各个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。正是由于礼仪具有共通性，才形成了国际交往礼仪。

（三）多样性

世界是丰富多彩的，礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。各地的民俗礼仪千奇百怪，



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,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。比如在国际交往礼仪中,仅见面礼就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼等。

(四) 变化性

礼仪并不存在永恒模式,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,有些礼仪可以省略,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,即使是在较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

(五) 规范性

礼仪的规范性,是指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,不但约束着人们在一切交际场合的言谈举止,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。



有一次,在瑞士,中国加入世界贸易组织的首席谈判代表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,一位女士很着急地问他有没有看到她的儿子,她的儿子进厕所十多分钟了,还没有出来,她又不能进去找。龙永图想起了隔壁卫生间里的响声,便进去打开厕所门,看到一个七八岁的孩子正在修马桶,可那个马桶怎么弄都冲不出水来,急得他满头大汗。原来,这个孩子觉得他上完厕所不冲水是违背礼仪规范的。

这个孩子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、自搞一套或是只遵守个人适应的部分而不遵守不适应的部分,都是难以被交往对象接受和理解的。

(六) 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的特色,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。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承和摒弃,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之中的习惯做法固定下来、流传下去，并逐渐形成自己的特色，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。对于礼仪遗产，正确的态度应当是有摒弃，有继承，更有发展。

三、礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们进行社会交际活动时应遵循的共同准则。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。几千年来，我国各民族人民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。这些礼仪习俗，反映了中华民族的传统美德与优良品质，勾画了中华民族的历史风貌。



阅读材料

《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撰。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字，还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。书中写道：“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。

清代李毓秀撰辑的《弟子规》也详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范，其中有仪表方面的要求：冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切；有仪态方面的要求：步从容，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：奸巧语，秽污词，市井气，切戒之。此书在礼仪教育方面的内容是十分丰富具体的。

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。例如，周恩来总理是世界公认的最有风度的领导人和外交家之一，他的一举一动都给人留下深刻的印象，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。他病重时，脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋子，只能穿拖鞋走路。工作人员疼惜周总理，让他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的，但周总理不同意，



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。

讲究礼仪，按照礼仪要求规范我们的行为，对于继承我国礼仪传统、弘扬我国优良的礼仪风范有着十分重要的作用。

（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。它不但反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且反映着一个人的气质风度、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。也就是说，通过观察一个人对礼仪的运用，可以知晓其文明程度和道德水准。



修养的作用

有一批应届毕业生共 22 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来。这时，秘书过来给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙前忙后，其中一个同学还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚喝完了。”林晖看着有点别扭，心里嘀咕：人家给你倒水还挑三拣四。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，因为这虽然是很普通的客套话，但却是她今天唯一听到的一句。

门开了，部长走进来和大家打招呼。不知怎么回事，会议室里静悄悄的，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。部长挥了挥手，说：“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的，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。部长的脸色越来越难看，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？”林晖如实作答，部长微笑着点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到这儿，稍稍松了一口气。

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，你们需要学的东西还太多，修养是第一课。”

学习礼仪，运用礼仪，有助于提高个人修养，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

个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪对上述诸方面都有详尽的规范，因此学习礼仪、运用礼仪无疑将有益于人们更好、更规范地设计个人形象、维护个人形象，更好、更充分地展示个人良好的教养与优雅的风度。



小节的象征

有家知名的服务企业面向社会招聘一名勤杂工，由于该服务企业知名度高，有六十多人前来应聘，人事主管看中了一位年轻的小伙子小李。

主管的朋友问他：“为什么您选中那位年轻人？一则他没有独特的简历，二则又没有任何熟人推荐。”

这位主管笑着告诉他的朋友：“这位年轻人的言谈举止就是最好的介绍信。当这位年轻人进入公司大门时，我就注意到，他先在公司大门口的地毯上把他皮鞋上的灰尘蹭掉，进大门之后随手把门轻轻带上。通过这个举止，说明他是位讲究细节的人。当面试人员都坐在大厅走廊的椅子上等待面试时，进来一位跛脚老人，年轻人连忙欠身为老人让座，这说明这位年轻人是位有爱心、乐于助人的人。轮到他面试时，他敲门之后很有礼貌地进入房间。我当天特意做了个试验，把一份报纸丢在地上，前来面试的人不是从报纸上跨过去，就是假装地上没有任何东西，唯独这位年轻人把报纸捡起来掸掉灰尘后恭谨地放在桌上。这说明这位年轻人不是那种事不关己，高高挂起的人。我让他入座，他道谢之后才坐，说明他讲究礼貌，懂得尊重他人。”

主管接着说：“我问了他几个问题，他都表述清楚。这位年轻人虽然没有穿华丽的衣服，但我注意到，他穿戴整洁，头发梳理整齐，就连十个指甲都修剪得干干净净、整整齐齐