



高等院校旅游学科21世纪规划教材

旅游服务礼仪

(第二版)

杨梅 牟红 主编

上海人民出版社



格致出版社

高等院校旅游学科21世纪规划教材

旅游服务礼仪

(第二版)

杨梅 牟红 主编

上海人民出版社



格致出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/杨梅,牟红主编.—2版.—上海:
格致出版社:上海人民出版社,2015
高等院校旅游学科 21 世纪规划教材
ISBN 978-7-5432-2470-4

I. ①旅… II. ①杨… ②牟… III. ①旅游服务-礼
仪-高等学校-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 089694 号

责任编辑 王亚丽
装帧设计 路 静

高等院校旅游学科 21 世纪规划教材

旅游服务礼仪(第二版)

杨梅 牟红 主编

出 版 世纪出版股份有限公司 格致出版社
世纪出版集团 上海人民出版社
(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.co)



编辑部热线 021-63914988
市场部热线 021-63914081
www.hibooks.cn

发 行 上海世纪出版股份有限公司发行中心

印 刷 上海商务联西印刷有限公司
开 本 787×1092 1/16
印 张 20.75
插 页 1
字 数 347,000
版 次 2015 年 6 月第 1 版
印 次 2015 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5432-2470-4/F·801

定价:39.00 元

作者简介

杨梅，重庆理工大学工商管理学院旅游管理系副教授，加拿大圭尔夫大学访问学者。出版旅游专著2部，主编及参编大学教材15部，承担国家级和省部级纵向、横向课题30多项。

牟红，重庆理工大学工商管理学院旅游管理系教授，旅游学科带头人。主持国家社科基金项目、国家“十一五”规划教材、重庆市重大决策咨询课题、旅游规划、景区策划等科研任务40余项。主编专著、教材12部，获重庆市科技进步奖等奖项10余项。

内容提要

本教材在介绍旅游服务礼仪基本概念、基本原理的基础上，全面系统地阐述了旅游服务礼仪知识。结构上采用理论+实训的写作方法，为教学和学生提供系统讲授、示范操作与训练的蓝本，使学生通过理论学习和实际训练，掌握旅游服务礼仪的基本概念、基本原理，掌握旅游服务礼仪实际的方法和技巧，为今后从事旅游服务工作奠定坚实的基础。

本教材可作为高等院校旅游管理专业的本科教材，也可作为旅游行业在职培训教材，还可供旅游从业人员自学参考。

礼仪是一个历史范畴,强调继承性与发展性的结合,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。在礼学思想体系中,礼仪是有形的,存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。礼仪的基本点为尊敬、坦诚、谦恭、和谐、得体。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。

旅游服务礼仪是指在旅游接待服务过程中,对客人表示尊重和友好的一系列行为规范,是在旅游活动中对礼仪的具体操作和运用。现代旅游业是一个综合性强、跨度大的服务性行业,旅游服务礼仪贯穿旅游活动的全过程,每个行业、每个部门、每个员工都要按照一定的礼仪规范做好相应的服务,任何一个环节发生故障或质量问题,都会影响接待服务形象。

对旅游从业人员来说,礼仪是衡量服务质量高低的重要标志之一。旅游服务礼仪体现旅游从业人员的个人职业素养,掌握正确的旅游服务礼仪,能够拉近与客人的距离,展现个人修养,从而有效推动旅游活动的顺利进行。拥有丰富的礼仪知识,能够根据不同的场合应用不同的礼仪技巧,往往会令旅游服务工作进行得如鱼得水。

《旅游服务礼仪(第二版)》在一般社交礼仪学内容体系的基础之上,着重体现旅游专业礼仪内容;以理论+实训的写作方法,为教学和学生提供系统讲授、示范操作与训练的蓝本。情景教学法是《旅游服务礼仪(第

二版)》教学的主要方法,本教材的实训板块,为开展情景教学提供了可操作的方案。

《旅游服务礼仪》第一版于2011年5月由格致出版社出版发行,由于编写质量较高,教材内容符合教育部教育教学改革人才培养的要求,使用效果良好,深受广大师生和从业人员欢迎,已经第五次印刷。2014年我们对本教材第一版进行了修订,修订版于2015年2月完成。本次修订在保持教材的原有特色和体系的基础上,对部分内容进行了修改和补充,新增了知识链接和小故事板块,体现了更多的新理念、新风尚、新方法,让读者知其然,更能知其所以然。替换了部分图片和案例,尤其是实训项目部分突出了目标导向和方法运用,使内容变得更容易操作,有利于学生在活动中学习,在学习中强化服务技能的训练。

《旅游服务礼仪》修订主要由杨梅(主编)完成,程乙昕(副主编)、杨瑗瑗、雷子珺、蒋云强、王丽雯、刘聪、杨咪咪等参加修订。在修订版编写过程中,得到了格致出版社编辑王亚丽的鼎力支持和热情帮助,在此表示衷心的感谢!

对于本教材,我们倾注了大量心血,力求完美,但世间事却难尽善尽美。鉴于编者的认识水平和能力,修订版中仍可能存在许多不足之处,欢迎广大读者不吝赐教。在此感谢。

前言 001

第一章 礼仪原理 001

第一节 礼仪概述 001

第二节 中国传统礼仪 010

第三节 礼仪的本质 015

第二章 礼仪修养 028

第一节 礼仪修养概述 028

第二节 礼仪修养的培养 037

第三章 仪表礼仪 052

第一节 仪表概述 052

第二节 仪容礼仪 058

第三节 仪态礼仪 067

第四章 服饰礼仪 091

第一节 服饰常识 091

第二节 男士服饰 097

第三节 女性服饰 111

第四节 旅游职业服饰 119

第五章 谈吐礼仪 127

第一节 旅游职业语言要求 127

第二节 表情语的使用 135

第三节 交谈和聆听的技巧 142

第四节 批评和拒绝的艺术 153

第六章 交际礼仪 164

第一节 日常交往礼仪 164

第二节 交际应酬礼仪 178

第三节 国际交往礼仪 188

第七章 旅游交通与公共场所礼仪 201

第一节 旅游交通礼仪 201

第二节 公共场所礼仪 211

第八章 饭店接待礼仪 230

第一节 前厅服务礼仪 230

第二节 客房服务礼仪 235

第三节 餐厅服务礼仪 238

第九章 旅行社服务礼仪 249

第一节 旅行社门市接待服务礼仪 249

第二节 导游服务礼仪 256

第十章 休闲活动礼仪 271

第一节 高尔夫服务礼仪 271

第二节 温泉服务礼仪 279

第三节 博物馆与邮轮旅游礼仪 284

第十一章 仪式礼仪 292

第一节 开幕庆典礼仪 292

第二节 新闻发布会礼仪 298

第三节 商务谈判与签字仪式礼仪 304

附录 若干客源国礼俗 313

参考文献 325

第一章

礼仪原理

核心提示

荀子云：“不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪是礼貌、礼节和仪式三者的统称。礼仪的基本点为尊敬、坦诚、谦恭、和谐、得体。本章学习重点：礼仪形成与发展的过程，现代礼仪的概念、特征、原则和功能，东西方礼仪的不同特点和差异。

基本概念

礼仪、礼貌、礼节、自我、本我、超我、人的社会化、尊重

第一节 礼仪概述

古人云：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”礼仪是礼貌、礼节和仪式三者的统称。礼貌是指在人际交往中敬重、友好的表示；礼节是指人们在日常生活和交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式；仪式主要指的

是在一定场合举行的、具有专门程序的活动。在礼学思想体系中,礼仪是有形的,存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。

一、礼仪的概念

礼仪是一个历史的范畴,是人与人之间交流的规则。礼仪也是一种工具,强调继承性与发展性的结合,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。

(一) 中国古代对礼仪的理解

“礼仪”一词出自《诗经》:“猷酬交错,礼仪卒度,笑语卒获。”中国古代对“礼”和“仪”的理解有过合而分、分而合的主张。分者认为礼仪是一个复合词语,“礼”和“仪”不同,“礼”,指“事神致福”的形式,“仪”,指“法度标准”。合者认为“礼”和“仪”相近,因此连用为礼仪,《辞源》把礼仪明确概括为:“礼仪,行礼之仪式。”

1. 礼。

中国古代“礼”的涉及范围极其广泛,“礼”几乎成为无所不包的社会规范。

中国古代训诂学《说文》对“礼”的解释是“事神致福”的形式,认为“礼”是行为准则,“礼”与祭祀鬼神有关。后来在敬神的基础上加以引申,扩展到敬人,就有了人际交往的涵义。

古人对“礼”的理解有如下内容:其一,礼是治国的大纲和根本,礼是天地人统一的规律和秩序;其二,礼就是理,是道理、事理、天经地义的法则;其三,礼是对人的尊敬和礼貌,这里的“礼”做“尊敬”解;其四,礼指物,礼物,“礼尚往来”、“无礼不相见”中的“礼”指的就是礼物;其五,礼是为了表示敬意、表示隆重而举行的仪式,有礼仪不分的意思。

2. 仪。

古人对“仪”的理解有如下内容:其一,指“法度标准”。《国语·周语下》云:“度之于轨仪。”《淮南子·修务训》云:“设仪立度,可以为法则。”这里把仪的功能定义在国家政治生活的制度、法则、规则。其二,指礼节、规矩,侧重个人行为举止方面。其三,指仪式、仪典、仪礼,强调记载仪式规范。其四,指容貌、举止,包括仪容仪表、体态风度。

（二）西方国家礼仪

中西方礼仪存在差异,这种差异从根本上来说是中西方文化的差异,主要体现在价值取向和宗教信仰的不同。中国强调群体主义,卑己尊人,而西方更强调个人主义;中国自古信奉皇权至上,而在西方,大多数人信奉基督教。

1. 西方礼仪强调个人至上。

西方礼仪强调以人为本,崇尚自由,要求尊重个人隐私,维护人格尊严。比如,西方社会普遍尊重孩子的隐私和权利,父母进入子女房间应该先敲门;移动或用孩子的东西应该得到他(她)的允许;任何牵涉到子女的决定应该先和子女商谈;不要随意翻看子女的日记或隐私……总之,把孩子当一个拥有完整权利个体,尊重孩子的所有权利。

2. 西方礼仪强调女士优先。

西方礼仪强调在一切交际场合反对性别歧视,讲究男女平等,尊重妇女、关心妇女、体谅妇女、帮助妇女,即所谓的女士优先(Lady First)。妇女是人类的母亲,不尊重妇女就等于没有教养,不守礼仪。在北欧一些国家,已基本达到男女平等的理想社会状态。例如瑞典的议会中,女议员的比例约占40%。

3. 西方礼仪强调交际务实。

西方礼仪强调,在交际活动中,既要讲究礼仪,又要实事求是,不提倡过分的客套、虚假、造作,不认同过度的自谦,尤其反对自轻、自贱。

【知识链接:英语中表述礼仪的单词】

courtesy——谦恭有礼的言行、礼貌、风度。

etiquette——礼仪、礼节和各种规矩;法语的 etiquette:指人际交往的通行证。

protocol——恰当的行为,一般多指外交、军事等特定领域的相处准则。

ceremony——仪式、典礼,也泛指习俗中的礼仪行为。习惯用语:stand on (upon) ceremony; with ceremony (正式,隆重);without ceremony (不拘礼节地,随便地)。

（三）现代礼仪的含义

“礼”究其本义谓“敬”。据《辞海》释义:礼,本谓敬神,引申为表示敬意的通称。所以,礼,可视为一种对他人表示尊敬的行为。与古代礼仪相比,现代礼仪更关心的是人际交往的成功,核心内容是人际交往的行为规范。

在现代社会,人们对礼仪的理解一般都是指狭义的礼仪,即礼貌、礼节和仪式三者的统称,三者既有区别又有联系。

礼貌一般是指在人际交往中敬重、友好的表示,通过语言、动作向交往对象表示谦虚与恭敬。有时候人们也把礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。礼貌是礼仪的核心,它体现了时代的风格与道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。对从事旅游接待的从业人员来说,礼貌是衡量服务质量高低的重要标志之一。

礼节通常是指人们在日常生活和交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式,也就是人际交往过程中的行为规范。礼节是礼貌的具体表现,如中国古代的作揖、跪拜,当今世界各国通行的点头、握手,南亚诸国的双手合十,欧美国家的拥抱、接吻,少数国家和地区的吻手、拍肚皮、碰鼻子等,都是礼节的表现形式。在礼学思想体系中,礼节处于表层,它或多或少地反映着一个民族的文化传统、等级秩序、精神面貌和道德风尚。

仪式是一种正式的礼节形式,是在一定场合举行的、具有专门程序的活动。包括迎送仪式、签字仪式、授勋仪式、开幕式、闭幕式、大型工程的奠基礼、轮船下水的剪彩礼以及迎接国宾的鸣放礼炮等,为表示敬意而隆重举行的规范化活动,均属仪式的范畴。

总的来说,礼貌是礼仪的核心,但礼貌必须通过一定的形式(比如礼节和仪式)表现出来。也就是说礼貌和礼节、仪式是内容和形式的关系,没有礼节、仪式就无所谓礼貌,有了礼貌就必然伴有具体的礼节和仪式。

二、礼仪的缘起

礼的起源及演变是与人类社会发展水平、社会经济基础相适应的,以物质生产的发展为其发展基础,随着经济基础的变迁而变迁,随着社交实践和其他社会活动的发展而发展。

(一) 关于礼仪的起源

《左传·昭公二十五年》中记载:“礼,上下之纪,天地之经纬也,民之所以生也。”礼仪的起源,可以追溯到原始社会。

1. 祭天敬神说。

在原始社会,人类还处在蒙昧时期,生产力水平极端低下,征服和改造自然界

的能力也极其微弱。人们对来自大自然的许多现象,如雷电风雨、地震、洪水等都无法理解和解释,看到威力无比的自然人力,产生了对未知世界、对自然力量的恐惧和敬畏。因此,人们只得靠“天”吃饭,把“天”或者“神”看做宇宙间最高的主宰,对之顶礼膜拜,进行祭祀。这些活动就是最早的也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼仪”。

2. 交往安全说。

这种说法认为人类在狩猎时代就已知道应有礼貌。那时,人类的祖先以打猎为生,世界对他们来说充满着危险。在对方表示自己手中没有石头或其他武器,走近之后,两人互相摸摸右手,以示友好,这一动作沿袭下来,便成为今天人们常用的表示友好的握手礼了。

3. 禁忌避害说。

人们对自己认为是神圣的、不洁的、危险的事物所采取的态度,之后形成了某种禁忌,此类禁忌是建立在某一社会群体成员中共同的禁忌与信仰基础上的。一般说来,禁忌是属于风俗习惯中的一类观念,它与法律制度意义上的“禁止”和道德规范意义上的“不许”都有着十分明显的区别。原始先民们认为,严格遵守禁忌,可以保护人们;否则,违反禁忌,要受到严厉的惩罚。因此,社会通过某种“仪式”规定人们的言行,这也就形成了最初意义上的“礼仪”。事实上,禁忌是原始社会唯一的约束力,是人类社会中家庭、道德、宗教、政治、法律等所有带有规范性质的约束律制的总源头。

(二) 礼仪的指向演变

“礼”究其本义谓“敬”。据《辞海》释义:礼,本谓敬神,引申为表示敬意的通称。所以,礼,可视为一种对他人表示尊敬的行为。从行为对象的关系来看,礼的起源发展大致经历了人天(自然)关系、人神关系、人人关系三个阶段。

1. 始发阶段。

人天(自然)指向,礼仪的特征是敬天(自然)。礼仪的行为指向是自然和自然现象。

在人类社会初期,在人与自然的自然关系中,人是一种社会性和自然性的统一体,人的本质中包含着社会本质和自然本质两个部分。但那时与文明社会相反,人的自然性和自然本质处于主导地位,而社会性和社会本质是为自然性和自然本质的实现服务的。也就是说,人与自然相互关系的内容是围绕着当时人的吃喝、栖

身、安全、繁衍后代等自然性质的需要展开的,即围绕着人类自身的生产和再生产而展开的。这种早期的人与自然的关系基本上是一种自然关系。所谓自然关系,是相对于后来的人与自然之间那种自觉、自由的实践关系和认识关系而言的。当时,人们对周围环境虽然已经有了一些朦胧的感性认识,但缺乏抽象思维能力,因而不可能发现并利用自然规律;自我意识虽已开始萌发,但仍把自己混同于一般自然物,或者把一般自然物混同于人自己。也就是说,当时的人对自然界既没有明确的自我意识和目的,也没有任何规律性的深刻认识,自然界对于人只是寻觅食物和栖身的对象,许多自然现象的作用和力量,是不能预见与控制的。

大自然对人而言是强大无比的,是可敬可畏的,也是神秘莫测的。这种敬畏意识甚至于指向人类自身,如对人生殖器官的崇拜。远古时代的人们无法理解人类自身繁衍的奥秘,原始的直观思维使他们毕恭毕敬地把创造人类的殊荣归功于女性。这种观念体现在早期人类的神话中,女性是世界的造物主。

在此阶段,礼的行为指向是自然本体;敬天——对自然物或自然现象崇拜、依赖以及对不能解释和控制的自然、自然现象和自然物的恐惧为礼之特征。

2. 进化阶段。

人神指向,礼仪的特征是敬神。礼仪的行为指向是主宰自然物的神灵。

随着人类的进化,增强了人们改造世界的能力,发展了人与自然的实践关系和认识关系。在与自然做斗争的过程中,自然灾害以及自然界对人类不合理开发及过度开发的报复也接踵而至。人们开始意识到,自然界中的一切恐怖的力量或许是由某种神灵在主宰着。连同原先敬畏的自然现象和自然物也仿佛被附着了神灵。

以中华民族的先民对龙的崇拜为例,有专家学者研究认为,在龙崇拜出现以前,蛇早已受人崇拜,龙图腾崇拜是由蛇图腾崇拜演变而来的。对蛇的认识亦反映了这一时期人与自然的关系,揭示了原始人图腾崇拜与礼的发端的渊源联系。

水旱之灾,自古发生就比较频繁,这对古人来说是极严重的威胁。由于生产力低下,先民的生产和生活依赖自然条件的程度特别大。水与蛇有着不解之缘,古人因对水的畏惧而对蛇产生特别的崇拜。其原因在于,蛇类的生活和农作物的生产,在季节上有若干共同的地方。如蛇的复苏、求食、交配、繁殖等,也和农作物一样,有萌动、茂盛和休眠。古人看到,在雨量很多的时候,蛇也很多;在雨量极稀的时候,蛇也极少。而且蛇也常居于水中。对这一切现象之间的内在联系,古人是无法

理解的。他们既不知道气候变化的规律,也不知道蛇类生活的规律。于是,古人在不能正确地理解这种内在联系的情况下,颠倒因果地误认为蛇等生物就是气候的主宰或天使。这样,蛇就被人们赋以神性,成了和水有关的神灵;人们不只畏它,而且敬它了。

这一时期礼的行为对象较之以前抽象了许多,出现了图腾崇拜等形式。此时,礼仪的内容和形式(仪式)都大大丰富起来了。礼仪的行为指向是主宰自然物的神灵,敬神——对自然神灵的祈祷成为礼的特征。

3. 文明阶段。

人人指向。礼仪的特征是敬人。礼仪的行为指向是对人神合一的统治者的崇拜。

自从人类进入文明时代以来,人的社会性和社会本质开始居于主导地位,自然性和自然本质从属于社会性和社会本质。比如,觅食变为用餐、遮体变为穿衣、穴居变为建屋、追逐异性变为文明婚姻,使得维持自身生存和繁衍的一系列自然属性的需要都染上了浓厚的社会性色彩。这种变化和进步,是因为人与自然之间的实践关系和认识关系的发展。人在与自然界做斗争的同时,也促进了人类自身的进步。在与自然的关系中,人的主导地位得以确立,人与人的社会性关系得到发展。在这一过程中,人的实践活动最重要的也是最基本的形式就是劳动。人的社会本质正是在这一基础上形成和展开的。随着人类征服自然界力量的增强,社会生产力的提高,社会劳动剩余产品的出现,人与人之间的关系开始阶级化了。随着原始社会解体,人类进入奴隶社会时期,奴隶主用礼仪来树立君主的尊严和绝对权威,维护自己的统治。周朝时期,周公集“礼”之大成,提出了一整套的礼制,即所谓“礼仪三百”、“威仪三千”。到了封建社会,统治阶级继承和发展了孔子主张的“礼”,从“礼仪三百”、“威仪三千”的理论,发展到“三纲五常”、“三从四德”等规范。封建社会的最高统治者——皇帝,自命为“真命天子”,宣扬“天人合一”的神话。朝见“天子”要三跪九叩,皇帝的话被当做“金科玉律”,圣旨是万万不可违背的。因为皇帝是“天子”,是“神”。

敬人——对人神合一的统治者的崇拜,是这一阶段“礼”的特征。这一时期,礼真正反映了人与人之间的社会关系,标志着人类进入文明社会阶段,体现了阶级社会的差异性。

三、礼仪的功能

礼仪具有多方面的功能。对于个人,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对于社会,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

(一) 弘扬传统

中华民族,素以礼仪之邦著称于世。几千年来,中华各族人民创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等,并为广大人民所喜爱、所沿袭,这些礼仪习俗,反映了我国各民族的传统美德与优良品质,勾画了我国各民族的历史风貌。

(二) 提高修养

礼仪是衡量一个人文明程度的准绳,它不仅反映了一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映了一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌,察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。在这个意义上,完全可以说礼仪即教养。学习礼仪,运用礼仪,有助于“用高尚的精神塑造人”,提高个人的修养和文明程度。

(三) 完善形象

英国哲学家约翰·洛克说:“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰,使它们对他具有效用,去为他获得一切,并得到他人的尊重和好感。没有良好的礼仪,其余的一切就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”学习礼仪,运用礼仪,无疑将有益于人们个人形象的设计和维护,更充分地展示个人的良好教养与优雅风度。

(四) 改善关系

礼仪与礼貌,用现代人的眼光,它是一种信息传递,它可以以闪电般的速度把你的尊重、敬佩、友好与善意,准确表达出来并传递给对方,增进彼此之间的了解与信任。与此同时,对方获得情感上的满足,以礼貌回敬。在旅游活动中也是如此,旅游者与旅游者之间、旅游者与旅游服务人员之间、旅游者与旅游大巴司机之间,等等,如果大家都用礼仪、礼貌来对待对方的话,整个群体会变得非常和谐。

(五) 树立品牌

礼仪也是塑造组织品牌形象的基础工程,它通过组织员工的仪容仪表、言谈举

止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”，每天早晨八点钟，遍布各地的松下企业员工一起高唱松下歌曲，使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣，增强了组织的凝聚力和向心力，也有助于组织品牌形象的提升。

（六）建设文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志，正如古人所说：“礼义廉耻，国之四维。”礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中，讲究礼节礼仪、注重礼貌是最基本的要求，它对建设精神文明的大厦起着基础作用，只有基础打得扎实，大厦才能巩固。

四、礼仪的原则

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来，有自身的规律性。

（一）互敬原则

尊重是礼仪的情感基础。所谓礼者敬人也，就是要求人们在交际活动中，与交往对象互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处等。在社交场上，礼仪行为总是表现为双方的，你给对方施礼，对方自然也会相应地还礼于你，正如中国的一句俗语：“你敬我一尺，我敬你一丈。”“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不息。互敬不是自我卑下的行为，反而是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人素质。

（二）真诚原则

苏格拉底曾言：“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。”真诚原则首先表现在态度上面，即待人应诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一，不逢场作戏。同时，要讲诚信，“言必有信”、“重然诺”。只有恪守真诚原则、真诚待人才是尊重他人，方能创造和谐愉快的人际关系，相反，如果装模作样、弄虚作假、心口不一，即使得到别人一时的喜欢，也不可能得到别人长久的信任。