



教育信息化改革创新示范教材
高等院校通识教育“十三五”规划教材

大学生 社交与礼仪

慕课版

⊕ 通识教育规划教材编写组 编

⊕ 韩旭 主编 ⊕ 宋立峰 陈翔 副主编 ⊕ 刘晓琳 主讲



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



教育信息化改革创新示范教材

高等院校通识教育“十三五”规划教材

大学生 社交与礼仪

慕课版

⊕ 韩旭 主编

组 编

⊕ 刘晓琳 主讲

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

大学生社交与礼仪：慕课版 / 通识教育规划教材编写组编. — 北京：人民邮电出版社，2017.8(2018,9重印)
高等院校通识教育“十三五”规划教材
ISBN 978-7-115-45308-2

I. ①大… II. ①通… III. ①大学生—心理交往—礼仪—高等学校—教材 IV. ①G645.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第065391号

内 容 提 要

本书是人邮学院慕课“社交与礼仪”的配套教程，全书共分13章，全面介绍了日常生活与职场中的礼仪知识及使用规范，主要内容包括：礼仪概述、仪容仪表礼仪、仪态礼仪、服饰礼仪、交往礼仪、语言沟通礼仪、馈赠礼仪、公共场所礼仪、餐饮礼仪、求职礼仪、办公室礼仪、通信礼仪、涉外礼仪等内容。书中既有深入的理论阐述，又有相应的能力训练和操作方法，对礼仪使用应注意的问题也进行了详尽的讲述。本书内容精练，突出实用，书中的“阅读材料”和“重要提示”有很强的启发性。

本书可作为高等院校社交礼仪课程的教材，也适合读者自学使用。

-
- ◆ 编 通识教育规划教材编写组
主 编 韩 旭
副 主 编 宋立峰 陈 翔
责任编辑 王 平
责任印制 沈 蓉
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京市艺辉印刷有限公司印刷
- ◆ 开本：787×1092 1/16
印张：13.25 2017年8月第1版
字数：282千字 2018年9月北京第3次印刷
-

定价：39.80元

读者服务热线：(010)81055256 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

前言

Preface



礼仪是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。身居礼仪之邦，应为礼仪之民。知书达理，待人以礼，应当是现代公民的基本素养之一。

当前，我国推行素质教育，而礼仪教育是素质教育的重要内容。礼仪教育有利于强化人们的文明行为，提高文明素养，形成良好的人际关系，造就礼让、和谐的社会风气，建立规范、有序的社会秩序。

本书结合当前文明礼仪教育实际需求，系统全面地讲述了现代公民应当掌握的礼仪知识和技能。

本书是基于目前高等院校开设相关课程的教学需要及社会对社交礼仪的培训需求而编写的，特点如下。

（1）在理念上，本书紧密围绕“想读者所想，写读者所用，答读者所疑”的理念，使读者在本书中获取更多、更实用的知识。

（2）在框架上，本书从对礼仪进行概述，到对个人仪表仪态等礼仪知识进行详解，内容由浅入深，目的是首先使读者能对礼仪有初步认识，在头脑中形成基本概念，然后再进行相对较深知识的学习。

（3）在内容上，本书紧紧围绕日常礼仪应用场景编写，突出学以致用。

（4）在资源上，本书引入二维码微课，扫描二维码就可随时访问相关知识点视频，方便学习者自主学习。

（5）在课程上，本书配有名师同步视频教学课程，通过老师在线视频讲解来学习与巩固所学知识，增加了学习的途径，也更利于大学生接受和理解知识，提高了学习的效率。（可以登录人邮学院进行在线学习 <http://www.rymooc.com/>）

本书由韩旭任主编，宋立峰、陈翔任副主编。在本书的编写过程中，参考和使用了有关资料，在此谨向这些资料的作者致以诚挚的谢意。

本书为配套“慕课版”教材，配套慕课由资深礼仪培训专家、资深礼仪督导师刘晓琳主讲。由于时间仓促和作者水平有限，书中难免存在不足之处，欢迎广大读者给予批评指正。

编者

2017年1月

目录

Contents



第1章 礼仪概述 1

1.1 礼仪概述

- 1.1.1 礼仪的概念 1
- 1.1.2 礼仪的含义 2
- 1.1.3 礼仪的内容 2

1.2 礼仪的起源与发展 3

- 1.2.1 礼仪的起源 3
- 1.2.2 我国礼仪的发展 4

1.3 现代礼仪的特征与原则 6

- 1.3.1 现代礼仪的特征 6
- 1.3.2 现代礼仪的基本原则 7

第2章 仪容仪表礼仪 9

2.1 个人礼仪 9

- 2.1.1 个人礼仪的含义 9
- 2.1.2 个人礼仪的基本原则 9

2.2 仪容礼仪 10

- 2.2.1 头发 11
- 2.2.2 面容 14
- 2.2.3 手臂 15
- 2.2.4 腿部 15
- 2.2.5 化妆 16
- 2.2.6 护肤 18

2.3 仪表礼仪 24

- 2.3.1 眼神 25
- 2.3.2 笑容 26
- 2.3.3 面容表情 30
- 2.3.4 首语 30

第3章 仪态礼仪 31

3.1 仪态礼仪的功能和特点 31

- 3.1.1 仪态礼仪的功能 31
- 3.1.2 仪态礼仪的特点 32

3.2 手势 32

- 3.2.1 手势的活动范围 32
- 3.2.2 手势的分类与常用手势 32

Contents



3.2.3 手势的原则	35
3.3 姿态	35
3.3.1 站姿	36
3.3.2 坐姿	37
3.3.3 行姿	39
3.3.4 蹲姿	40
3.4 举止	41
3.5 重视仪态美的塑造	43

第4章 服饰礼仪 45

4.1 服饰概述	45
4.2 着装	46
4.3 公务场合着装规范	49
4.3.1 男士西装	50
4.3.2 女士西装	56
4.4 配饰礼仪	57
4.4.1 饰物的佩戴原则	57

4.4.2 饰物类别	58
------------	----

第5章 交往礼仪 61

5.1 交往礼仪概述	61
5.1.1 交往礼仪的含义	61
5.1.2 交往礼仪的基本作用	61
5.1.3 交往礼仪应遵循的原则	61
5.2 介绍	62
5.2.1 自我介绍	62
5.2.2 为他人介绍	65
5.3 握手	66
5.3.1 握手的场合	67
5.3.2 握手的顺序	67
5.3.3 握手的礼仪	68
5.3.4 握手的禁忌	69
5.4 名片	70
5.4.1 名片的分类	71
5.4.2 名片的用途	71

Contents



5.4.3 名片的交换	73
5.4.4 名片的管理	75
5.5 称谓	76
5.5.1 称谓的分类	76
5.5.2 称谓的注意事项	77
5.6 致意礼仪与其他常见的会面礼仪	78
5.6.1 致意的方式	78
5.6.2 几种常见的会面礼仪	79

第6章 语言沟通礼仪 80

6.1 倾听	80
6.1.1 倾听的作用	80
6.1.2 倾听的方式	81
6.1.3 倾听的艺术	83
6.2 交谈	86
6.2.1 交谈的语言要求	87
6.2.2 交谈的礼仪	89
6.2.3 交谈的艺术	92

6.3 演讲	93
6.3.1 演讲的要素	94
6.3.2 演讲的心理技能	94
6.3.3 演讲的语言技巧	96
6.3.4 演讲的非语言技巧	98
6.4 谈判礼仪	99
6.4.1 谈判中的礼仪规范	99
6.4.2 谈判的场地选择	100
6.4.3 谈判的座次排列	100

第7章 馈赠礼仪 102

7.1 馈赠与礼物	102
7.2 企业礼品馈赠	105
7.3 涉外馈赠礼仪	106
7.3.1 礼品的挑选	106
7.3.2 馈赠的方法	107
7.3.3 礼品的接受	107
7.4 鲜花馈赠	109



第8章 公共场所礼仪 111

8.1 公共场所礼仪的含义与原则	112
8.2 公共场所礼仪	113
8.2.1 行进礼仪	113
8.2.2 乘电梯礼仪	114
8.2.3 乘交通工具礼仪	115
8.2.4 影剧院礼仪	119
8.2.5 体育比赛礼仪	120
8.2.6 就诊礼仪	121
8.2.7 购物礼仪	121
8.2.8 游园礼仪	121
8.2.9 吸烟礼仪	122

第9章 餐饮礼仪 125

9.1 餐饮礼仪概述	125
9.1.1 餐饮礼仪的含义	125
9.1.2 餐饮礼仪的原则	125

9.2 宴请的礼仪规范	126
9.2.1 宴请的形式	126
9.2.2 宴请的礼仪	129
9.2.3 宴请场地布置	132
9.2.4 宴请接待礼仪	134
9.2.5 赴宴的礼仪	135
9.3 中餐礼仪	138
9.3.1 中餐的组织安排	138
9.3.2 中餐上菜顺序与用餐方式	139
9.3.3 中餐礼仪注意事项	140
9.4 西餐礼仪	142
9.4.1 西餐宴会的席位和排列	143
9.4.2 西餐上菜顺序和餐具使用	144
9.4.3 西餐用餐的方法	145
9.4.4 西餐礼仪注意事项	146
9.5 酒水与茶水	146
9.5.1 酒水的种类及饮用	146
9.5.2 茶叶的种类及饮用	148
9.5.3 敬茶的程序与品茶的方法	148

Contents



第10章 求职礼仪 150

10.1 求职前的准备工作	150
10.1.1 心理准备	150
10.1.2 简历撰写	152
10.1.3 物品准备	154
10.1.4 形象设计	154
10.2 面试基本礼仪	155
10.2.1 到达面试地点	155
10.2.2 进入面试	156
10.2.3 结束面试	159
10.3 面试后礼仪	160

第11章 办公室礼仪 164

11.1 工作态度	164
11.2 办公室妆容与着装	166
11.2.1 办公室妆容	166
11.2.2 办公室着装	166

11.3 办公室一般礼仪	168
11.4 办公室禁忌	171
11.5 上下级相处的礼仪	172
11.6 同事相处的礼仪	173

第12章 通信礼仪 175

12.1 电话礼仪	175
12.1.1 电话中的语言	175
12.1.2 打电话礼仪	177
12.1.3 接电话礼仪	178
12.2 传真礼仪	179
12.2.1 传真简介	180
12.2.2 发传真	180
12.2.3 接传真	181
12.2.4 使用传真注意事项	182
12.3 电子邮件礼仪	182
12.3.1 电子邮件	183

Contents



12.3.2 电子邮件礼仪	183
12.4 手机与短信礼仪	184
12.4.1 手机礼仪	184
12.4.2 短信礼仪	185
12.5 文书礼仪	186
12.6 微信礼仪	188
12.6.1 微信的使用现状	189
12.6.2 微信的使用礼仪	189

第 13 章 涉外礼仪 191

13.1 涉外礼仪的基本 原则与规范	191
13.2 西方风俗	197
13.3 出国礼仪	199

Chapter

01

第1章

礼仪概述

本章简要介绍礼仪的含义及其发展历程，并在此基础上探讨现代礼仪的特点；针对当前社会中人们的礼仪现状，指出加强礼仪知识学习的重要性和必要性。



名言警句

不学礼，无以立。

——《论语·季氏》

1.1



礼仪概述

礼仪作为人类历史发展中形成的一种丰厚的文化形式，不仅是社会生活的需要，而且是个人乃至民族文明程度的体现。我国自古就是一个讲究礼仪的国家，礼仪文化源远流长，素有“礼仪之邦”的美称。

礼仪作为人类交际的表现形式之一，同绘画、文字等其他文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向文明、开化的标志和见证。因此，了解礼仪的概念和含义有助于我们对人类文明的发展有一个清晰的认识。



礼仪的概述

1.1.1 礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。简而言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在思想水平、文化修养及交际能力等的外在表现。



从交际的角度来看,礼仪可以说是适用于人际交往的一种艺术,是一种交际方式或方法。礼仪是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看,礼仪可以说是人们在人际交往中进行相互沟通的重要技巧。

1.1.2 礼仪的含义

自辛亥革命彻底推翻了几千年的封建制度之后,伴随着社会价值观的根本改变,礼仪也被赋予了全新的现代意义。那些旨在维护森严的封建等级制度的礼仪制度,尤其是那些落后的繁文缛节,新的社会制度和价值体系非但无法接纳,而且必须坚决予以抛弃。

如果说传统意义上的礼仪是一种涵盖一切制度、法律和道德的社会行为规范的话,那么今天的礼仪则仅仅是礼貌、礼节等相关活动的表现形式。

礼仪属于道德范畴,是礼节和仪式的总称,是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程。礼仪的本质就是通过规范化的行为来表达人际间的相互尊重、友善和包容。



重要提示

礼仪学涉及穿着、交往、沟通、情商等内容,可大致分为社交礼仪、政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、涉外礼仪五大分支。礼仪学是综合性的学科,所谓五大分支,仅是相对而言,各分支礼仪的内容实质上都是相互交融的。

阅读材料

高明的《礼学新探》提出礼的意义

高明的《礼学新探》提出礼的意义有以下三个方面。

1. 礼“是宜乎履行的”。如《说文解字》将之释为“履”,荀子云:“礼者,人之所履也”(《荀子·大略》)。这可用当代西方哲学所谓的实践一词来理解。
2. 礼“是合乎道理的”。如《礼记·仲尼燕居》中说:“礼也者,理也……君子无理不动。”《礼记·乐记》中说:“礼也者,理之不可易者也。”这是指礼的实践是依于普遍道理而行,这一普遍道理从当代西方哲学的观点来看,可通过哈贝马斯的“共识论”来理解。
3. 礼“是合乎人情的”。如《礼记·坊记》中说:“礼者,因人之情,而为之节文,以为民坊者也。”《礼记·礼运》中说:“故圣人之所以治人七情……舍礼何以治之?”这是指礼是调节人生各种情怀的表现,可通过西方哲学如舍勒的“情感现象学”及孔汉斯的全球伦理观来理解。

1.1.3 礼仪的内容

礼仪主要由四部分组成,即礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体和礼仪的环境。

礼仪的主体是指礼仪活动中的操作者和实施者,既可以是个人,又可以是组织。如果



没有礼仪的主体,礼仪活动就无法实施。

礼仪的客体也叫礼仪的对象,是指礼仪活动的指向者和承受者。礼仪的对象范围广泛,可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以有形的,也可以是无形的。

礼仪的媒体是指礼仪活动所依托的一定的媒介,礼仪的主体需要通过礼仪的媒体对礼仪的客体实施礼仪行为。

礼仪的环境是指礼仪活动得以进行的特定的时空条件,大体上分为礼仪的自然环境和礼仪的社会环境。礼仪的环境经常制约着礼仪的实施,不仅实施何种礼仪由其决定,而且具体礼仪的实施方法也由其决定。

1.2 礼仪的起源与发展

礼仪作为社会生活的行为规范,是与人类社会同时产生、同步发展的。人类社会发展的每个阶段都会形成与之相适应的礼仪。每种礼仪形式都有一个从无到有、从低级到高级、从局部到整体的演变过程。



礼仪的起源与发展

1.2.1 礼仪的起源

对于礼仪的起源,研究者们有各种观点,综合起来,可大致归纳为以下几种。

第一种观点认为,礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的:“履也,所以事神致福也。”意思是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。“礼”字是会意字,“履”(发jǐ音)指祭祀时盛祭品的器皿,从中可以分析出,“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意进行的,而是严格地按照一定的程序、一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中也指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源以及礼仪的发展过程。

第二种观点认为,礼仪起源于法庭的规定。在西方,“礼仪”一词源于法语的“etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭纪律的说明文件发给进入法庭的每个人,作为其必须遵守的规矩和行为准则。后来,“etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”的含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

第三种观点认为,礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体生活的,人与人在长期的交往活动中,渐渐地产生了一些约定俗成的习惯,久而久之这些习惯成为人与人交际的规范。这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地共同遵守



后,就逐渐成为人们交际交往中固定的礼仪。遵守礼仪,不仅使人们的社会交往活动变得有序、有章可循,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年,美国学者伊丽莎白·波斯特的《西方礼仪集萃》一书问世,该书在开篇中这样写道:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”

从礼仪的起源可以看出,礼仪是在人们的社会活动中,为了维护一种稳定的秩序,为了保持一种交际的和谐而产生的。一直到今天,礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪的规范要求进行社交活动。

1.2.2 我国礼仪的发展

1. 萌芽

我国素有“礼仪之邦”的美誉,礼仪文化源远流长。“礼”最早出现在金文里面。在人类发展的初期,人们对火山、地震、电闪雷鸣等自然现象无法解释,从而认为天地间有神的力量,有鬼的存在。出于对天地鬼神的惧怕、敬仰,人们就会举行一些仪式,用物品来祭拜,这就是礼的萌芽。这从“礼”字的繁体“禮”可以看出(见图1-1)。北京的天坛和地坛就是古代国君用来祭天祭地的场所。



2. 发展

古代尧舜时期,已经有了成文的礼仪制度,即“五礼”:祭祀之事为吉礼,冠婚之事为嘉礼,宾客之事为宾礼,军旅之事为军礼,丧葬之事为凶礼。

尧舜时期制定的礼仪经过夏、商、周这三个时代1000余年的总结、推广而日趋完善。周朝前期历经文王、武王、成王三个君主,重新“兴正礼乐,度制于是改,而民和睦,颂声兴”,周公还在朝廷设置礼官,专门掌管天下礼仪,使礼制臻于完备。在这个时期,礼仪被打上了阶级的烙印。为了维护自己的统治地位,奴隶主开始将原始的宗教礼仪发展为符合奴隶社会政治需要的“礼制”,并将礼仪制度化,形成了典章制度和刑法法律。

春秋战国时期,诸子百家争鸣,礼仪也产生了分化。礼仪制度成为国礼,民众交往的礼俗也逐渐成为家礼。《管子·牧民》中有“大礼”和“小礼”之说,注释为“礼之大者在国家典章制度,其小者在平民日用居处行为之间”。后来以孔子、孟子为主的儒家学派系统地阐述了礼制的起源、本质和功能,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

纵观封建社会的发展历程,可以说历代统治者都十分重视礼仪,自秦汉以后的历代统治者都推崇儒家的“社治”。汉武帝时期,“废黜百家,独尊儒术”的治国方略确定之后,礼仪作为社会道德、行为标准、精神支柱,其重要性提升到了前所未有的高度。统治者根据自己的统治需要,在演习周礼的基础上,不断对礼制加以修改、补充、完善。“导之以德,

图1-1 “礼”的繁体

齐之以礼”，让人们以“礼”为准绳，不得逾越。统治者还在朝廷设置掌管天下礼仪的官僚机构，如汉代的大鸿胪、尚书礼曹，魏晋时的祠部（北魏又称仪曹），隋唐以后的礼部尚书（清末改为典礼院）等。这种“以礼治国”的做法，对稳定当时的社会秩序起到了重要作用。

封建社会礼仪的内容大致涉及国家政治礼制和家庭伦理两类。礼制的核心思想已从奴隶社会的“尊君”观念发展为“君权神授”的理论体系，所以“天不变，道亦不变”。这里的“道”指的就是封建社会的“三纲五常”（“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”，“五常”即“仁、义、礼、智、信”），形成了完整的封建礼仪道德规范。到了宋代，封建礼制有了进一步的发展，产生了封建理学理论，并把道德和行为规范作为封建礼制的中心，“三从四德”就是这一时期女子道德礼仪的标准。封建礼仪中的“君权神授”夸大、神化了帝王的权力，“三纲五常”“三从四德”压抑了人们的个性发展，限制了人们之间的平等交往。

近代以来，随着西方侵略者的入侵，我国在进入半殖民地半封建社会的同时，也受到了西方政治、经济、文化以及资本主义道德礼仪的影响，一些西方的文明和文化对我国传统伦理秩序产生了巨大的冲击，客观上促进了我国与世界各国礼仪道德文化之间的交流。

3. 新生

新中国成立后，我国逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着我国与外部世界的交往日趋频繁，西方一些礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，人们对传统礼仪文化的扬弃从未中断，现代礼仪的发展进入了全新的时期。“五讲四美三热爱”作为20世纪80年代的经典口号，在社会主义精神文明建设方面发挥了巨大作用。中共中央在2001年9月20日印发了《公民道德建设实施纲要》，包括如图1-2所示的内容。2013年12月中央办公厅印发《关于培育和践行社会主义核心价值观》的意见，将24字核心价值观分成3个层面，如图1-3所示。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将不断完善，得到新的发展。

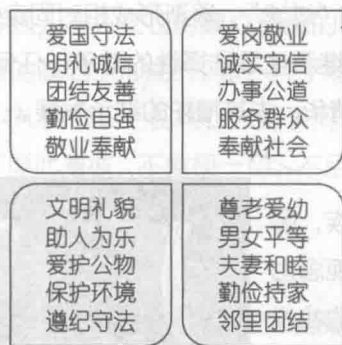


图 1-2 《公民道德建设实施纲要》的部分内容

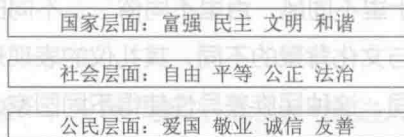


图 1-3 24 字核心价值观



1.3 现代礼仪的特征与原则

礼仪发展演变至今,成为现代交际礼仪,归属道德范畴。现代礼仪具有道德的一般特点,但作为道德的一个特殊方面,其又有着自身的特点和原则。



现代礼仪的特征与原则

1.3.1 现代礼仪的特征

1. 规范性

礼仪、道德和法律一起被称为人类社会的三大规范。礼仪规范是约定俗成、相沿成习的,其对人们在交际场所的约束性,使人们自觉不自觉地遵守着礼仪规范,人们也都在用礼仪规范来衡量和判断他人,所以礼仪的规范性是客观存在的。

2. 共同性

礼仪的共同性是指全社会约定俗成的,是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说,礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征,但不少礼仪也是全世界通用的,具有全人类的共同性。例如,礼貌用语等大多是全世界通用的。礼仪的共同性,主要源于共同的经济生活和文化生活,现代生活的快节奏、高效率,使得现代礼仪向着简洁、务实的方向发展。

3. 传承性

礼仪的形成和完善,是历史发展的产物,任何国家的现代礼仪都是本国古代礼仪的继承和发展。礼仪经历不同的发展阶段,经过不同时期的“过滤”,逐渐形成相对固定的内容,而且一旦形成,通常会世代相传、经久不衰。礼仪的继承性是选择性的继承,任何礼仪的形成与发展都不是食古不化、全盘沿用的,而是取其精华、去其糟粕的继承发展。

4. 差异性

“十里不同风,百里不同俗”。不同的国家和民族,因为历史与文化背景的不同,其礼仪的表现形式和思想观念也各不相同。这种民族差异性使得不同国家、不同民族的礼仪文化各具特色、丰富多彩,如东方民族的含蓄、深沉,西方社会的坦率、开放。东方人见面习惯拱手、鞠躬、握手(见



图 1-4 握手

图 1-4)，西方人见面习惯亲吻和拥抱。

5. 时代性

世界上任何事物都是发展变化的，礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性，但也毫不例外地随着时代的发展而发生变化。礼仪具有时代性，同一国家、同一民族的礼仪文化在不同时代的发展过程中，都会被打上鲜明的时代烙印，随着社会交往的扩大，各国礼仪文化之间互相渗透。

1.3.2 现代礼仪的基本原则

1. 遵守

在社会生活中，每个人都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。遵守原则是对我们每个人提出的基本要求，更是我们人格素质的基本体现。遵守礼仪规范，才能赢得他人的尊重，确保交际活动达到预期的效果。

2. 尊重

尊重是礼仪的情感基础，人与人之间彼此尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。尊重是指在自尊自爱的基础上，尊重他人的人格、劳动、价值和感情。“礼者，敬人也”，所谓尊重，就是要求人们在交际活动中与交往对象要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。怎样对待他人比如何要求自己更为重要，而对待他人的诸多要求中最重要的一条就是要常存敬人之心，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

3. 真诚

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。真诚表现在人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的交际过程中，如诚信无欺、言行一致、表里如一、待人以诚、不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人等。

4. 平等

平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好的人际关系的重要保证。现代礼仪是在平等的基础上形成的，是一种平等的、彼此间相互对等关系的体现，即对任何交往对象，都必须以礼相待，一视同仁，给予同等程度的礼遇。表现为不骄狂，不我行我素，不自以为是，不厚此薄彼，不傲视一切，不目空一切，更不以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而应时时处处平等谦虚待人。

5. 适度

礼仪是一种程序规定，而程序自身就是一种“度”，没有“度”，礼仪就可能进入误区。交往应把握礼仪分寸，得体适度，根据具体情况、具体情境而以相应的礼仪行事。如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊但不能自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人但不能轻信；要谦虚但不能拘谨；要成熟稳重，但又不能圆滑世故。

