

中等职业教育公共素质课改革规划教材

现代礼仪

规范

XIANDAI LIYI
GUIFAN JIAOCHENG

教程

主编 / 谢善琼 曲桂蓉



四川大学出版社

中等职业教育公共素质课改革规划教材

现代礼仪

规范

XIANDAI LIYI
GUIFAN JIAOCHENG

教程

主 编 / 谢善琼 曲桂蓉
副主编 / 段琳玲 曹景欣 郭永强 张 崇 陈友良
蓝师科 胡佳颖 石德华 欧艳华
编 委 / 张欢贵 卢燕娴 刘一学 何亚萍 孙广华
应建军 何 丽 张启红 彭月秋

四川大学出版社

· 成 都 ·

特约编辑:胡楠芳
责任编辑:黄蕴婷
责任校对:欧风偃
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪规范教程 / 谢善琼, 曲桂蓉主编. —2 版.
—成都: 四川大学出版社, 2015. 7
ISBN 978-7-5614-8813-3

I. ①现… II. ①谢… ②曲… III. ①礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 175355 号

书名 现代礼仪规范教程

主 编 谢善琼 曲桂蓉
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-8813-3
印 刷 四川五洲彩印有限责任公司
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 13.5
字 数 291 千字
版 次 2015 年 8 月第 2 版
印 次 2015 年 8 月第 1 次印刷
定 价 24.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。

电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:<http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

前 言

礼仪是人类在社会交往中逐渐形成，以风俗、习惯和传统等方式固定下来的一种文化，是人们进行社会交往的行为规范与准则，被誉为步入社会的“通行证”，走向成功的“立交桥”。对个人来说，礼仪是一个人思想道德水平、文化修养、文明素质的外在表现；对社会来说，礼仪是一个国家和地区社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。学习礼仪，有益于培养高尚的情操和卓越的交际能力。我国是文明古国，素有“礼仪之邦”的美誉。清初大思想家颜元曾说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”崇尚礼仪，历来是中华民族的优良传统，也是现代社会公民道德基本规范。懂礼貌、守礼仪、讲文明，应是现代人必备的基本素质和精神追求。

为了贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》精神，满足中职生接受职业教育、追求自我发展的需要，满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要，我们编写了《现代礼仪规范教程》一书，其目的在于让每一位中职生在学习文化课、专业课的同时，掌握一定的礼仪知识，以提高自身修养和塑造良好形象，在社交场合举止适度，应付自如，为事业的发展铺平道路。

本教材共分八个单元，内容包括礼仪概述、容貌礼仪、日常交往礼仪、职场礼仪、服务礼仪和涉外礼仪等。在编写过程中，编者着眼于中职生的心理特点及礼仪现状，将理论与实际相结合，力图体现实用性、操作性与通俗性，并与国际惯例接轨。本教材可供在校学生学习，也可以作为相关行业人员的自学读物。

在编写的过程中，我们借鉴不少专家、学者的著作，从中获益良多，在此一并致谢！但愿同仁和同学们喜欢这本内容简明扼要、文字通俗易懂的礼仪教材。但由于时间仓促，加之学识所限，教材中漏洞、不足在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

2015年11月

目 录

| | | |
|------|--------------|---------|
| 第一单元 | 礼仪概述 | (1) |
| 课题一 | 礼仪的基本概念 | (2) |
| 课题二 | 礼仪的起源与发展 | (5) |
| 课题三 | 礼仪的作用与原则 | (7) |
| 第二单元 | 容貌礼仪 | (13) |
| 课题一 | 仪态 | (14) |
| 课题二 | 仪容 | (35) |
| 课题三 | 着装 | (42) |
| 第三单元 | 日常交往礼仪 | (61) |
| 课题一 | 称呼礼仪 | (62) |
| 课题二 | 日常会面礼仪 | (65) |
| 课题三 | 介绍礼仪 | (70) |
| 课题四 | 交谈礼仪 | (74) |
| 课题五 | 拜访和接待礼仪 | (78) |
| 课题六 | 电话礼仪 | (81) |
| 课题七 | 名片礼仪 | (84) |
| 课题八 | 书信礼仪 | (86) |
| 第四单元 | 职业学校学生的修养与礼仪 | (91) |
| 课题一 | 风度气质 | (92) |
| 课题二 | 基本素质 | (98) |
| 课题三 | 基本修养 | (101) |
| 课题四 | 礼仪培养与提高 | (103) |
| 课题五 | 家庭礼仪 | (105) |
| 课题六 | 学校礼仪 | (108) |
| 课题七 | 公共场合礼仪 | (110) |
| 课题八 | 求职礼仪 | (114) |

| | | | |
|-------------|----------------|-------|--------|
| 第五单元 | 服务礼仪 | | (121) |
| 课题一 | 服务礼仪概述 | | (122) |
| 课题二 | 服务礼仪准则 | | (126) |
| 第六单元 | 餐饮礼仪 | | (135) |
| 课题一 | 宴请礼仪 | | (136) |
| 课题二 | 中餐礼仪 | | (139) |
| 课题三 | 西餐礼仪 | | (144) |
| 第七单元 | 涉外礼仪 | | (155) |
| 课题一 | 涉外礼仪规范及禁忌 | | (156) |
| 课题二 | 外事接待礼仪 | | (162) |
| 第八单元 | 中国的习俗礼仪 | | (169) |
| 课题一 | 习俗概论 | | (170) |
| 课题二 | 日常习俗与礼仪 | | (173) |

第一单元 礼仪概述

学习目标

知识目标: 了解礼仪的基本内容及礼仪起源与发展的历史过程,认识礼仪的特征和原则,理解礼仪的深刻内涵和作用。

素质目标: 建立礼仪意识,养成良好的文明礼貌习惯,提高自身修养,自觉遵守公共场合的礼仪规范。

能力目标: 运用礼仪知识协调人际关系,塑造自身良好形象。

技能目标: 制定不同活动类型的仪式仪程。在学习和生活中开展懂礼貌、讲礼仪活动。

基本概念

礼仪 礼貌 礼节



中华文明历史悠久，五千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范，被世界各国誉为“文明古国”“礼仪之邦”。“礼仪”作为传统美德中一颗璀璨的明珠，是中华民族文明的精华。儒家学派创始人孔子曾说：“不学礼，无以立。”儒家另一代表人物荀子也说过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”可见礼仪修养之重要。今天，礼仪在人们工作和生活中的作用同样重大。对社会来说，学习礼仪，可以改善人们的道德观念，净化社会风气，促进社会主义和谐社会的建设；对个人来说，学习礼仪，可以提高自身修养，增强自尊自信，同时塑造良好形象，为事业的发展铺平道路。

课题一 礼仪的基本概念

礼仪是人类文明的产物，是一个国家和民族文明程度的重要标志，是人们进行社会交往的行为规范与准则。它的内容广泛，意义深刻，特点鲜明。

一、礼仪的含义

（一）礼的含义

据考证，礼仪在我国古代是用于敬奉神明。“礼”字在甲骨文中就有。“礼”字在古代与“履”字相通，意思是鞋子，穿了鞋子才好走路。但是鞋子既不能太大，也不能太小，要刚刚合适。后来“礼”字的含义越来越多。

到了周朝，为了调整人们之间的关系，于是把“礼”与“德”结合起来。随着等级制度的出现，“礼”成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则，位于其他社会观念之上。正如荀子所说，“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。这三个“礼”字各有各的含义。用现代的语言来说，第一个“礼”字指的就是生活交往中的行为规范；第二个“礼”字指的是规矩、规则；第三个“礼”是指政治法律制度。

（二）仪的含义

据考证，“仪”字的含义包括五个方面的内容：（1）法度、准则；（2）典范、表率；（3）形式、仪式；（4）容貌、风度；（5）礼物。

（三）礼仪的含义

“礼仪”一词，最早见于《诗经》和《礼记》。现代社会“礼仪”一词有了更加广泛的含义，其内容包括行礼仪式、礼节及仪式、风俗规定的仪式、行为规范、交往程序、礼宾次序、道德规范，等等。

1. 礼貌

礼貌是人们在相互交往过程中，表示对他人尊重友好、谦虚恭敬的言语动作，它体现了时代的风貌与道德品质，反映了人们的文化层次和文明程度。礼貌可分为礼貌行为和礼貌语言两部分。

2. 礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在社交场合中，相互问候、致意、慰问以及表示相互尊重所惯用的形式。礼节是关于对他人态度的外在行为规则，是礼貌在语言、行为、态度等方面的具体表现。不同国家和不同民族都有自己的礼节，因此，在相互交往中，应熟知和尊重各国、各民族的不同礼节。

3. 礼宾

“礼宾”一词的原意是指按一定的礼仪接待宾客。礼宾一般带有官方性质，特别指在外事交往和国家典礼中合乎礼仪的程序，不同地位和职衔的官员的位次以及对这些礼仪的指导和安排。礼宾的工作核心是礼遇。因此，在人际交往，特别是对外交往的过程中，接待方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇。

礼宾次序是指国际交往中对出席活动的国家、团体、各国人士的位次按某些规则和惯例进行排列的次序。一般来说，礼宾次序体现了东道国对各国宾客所给予的礼遇。

（四）礼貌、礼节、礼仪的关系

礼貌、礼节、礼仪都是人们在社交中表现出来的尊敬和友好的行为，三者在本质上是一致的，但又有自身特殊含义和要求，它们之间既有联系，又有区别。

礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的，是一个表示礼貌的系统及完整过程。

二、礼仪的特点

礼仪在漫漫的历史长河中，随着时代的发展和变革，不断地扬弃和完善，形成自己鲜明的特征。其主要表现在以下五个方面。

（一）礼仪具有传承性

所谓礼仪的传承性，是指礼仪形成本身是个动态发展过程，是在风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种发展变化中，礼仪表现为一种继承和发展。礼仪一旦形成，就有一种相对独立性。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的，有不少优秀的还要继续传承下去，而那些封建糟粕，则会逐渐被抛弃。因此交际礼仪的沿袭和继承是个不断扬弃的社会进步过程。

（二）礼仪具有民族性

礼仪是民族文苑里的奇葩。不同国家、不同民族，因其历史文化、风俗习惯的差异，其礼仪的表现形式各具特色，丰富多彩，但都深深凝结着本民族本地区人民的文化情节，并具有广泛的适应性和权威性。例如，东方民族的含蓄深沉，其礼仪表现：东方人见面习惯拱手、鞠躬；西方民族的坦率开放，其礼仪表现：西方人见面接吻、拥抱。

（三）礼仪具有广泛性

所谓礼仪的广泛性，主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在，并被人们广泛认同。礼仪无处不在，礼仪无时不在。

（四）礼仪具有普遍认同性

所谓认同性是指全社会的约定俗成，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。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性。例如，问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式，等等，大体是世界通用的。

礼仪的普遍认同性，主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致礼仪的变化。比如现代经济的快节奏、高效率，使现代礼仪向简洁、务实方向发展。共同的文化涵育共同的礼仪。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则，必须得到全社会的认同，才能在全社会通用。

（五）礼仪具有规范性

所谓礼仪的规范性，主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态，均可反映行为主体包括思想、道德等内在品质和外在的行为标准。



总理与鞋

在外事活动中，周恩来总理十分注重礼节。他病重期间，重要的外事活动仍然都坚持参加。后来他病得连脚板也肿起来，原来的皮鞋、布鞋都不能穿，只能穿着拖鞋走路。参加外事活动时，工作人员关心总理，让他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的。周总理不同意，他慈祥又严肃地说：“不行，要讲礼仪嘛！”于是，他让工作人员为他特制了一双鞋。

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，但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。社会交往的扩大，各国民族的礼仪文化都会互相渗透，尤其是西方礼仪文化被引入中国，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。

课题二 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起到了非常广泛而深远的影响，其内容也十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面。礼仪究竟何时何故而起，自古以来，人们做过种种探讨，说法不一，其中一种说法是“礼仪起源于祭祀”。

原始社会，大自然中有许多人力无法克服的现象，如电闪雷鸣、火山爆发、地震、洪水泛滥，等等，这些都使人们感到恐惧害怕，但又没有能力解释和控制。因此人们相信天地间有神的存在。于是，人们遇到重大事件就祭天拜神，祈祷神灵和祖先，保佑风调雨顺，五谷丰登，降福免灾，健康长寿。对超乎人类的神，各地的人们都普遍崇拜和尊奉，由此产生了各种祭祀活动。其主要形式是用礼器举行祭祀仪式，以表示对神灵和祖先的敬献和祀求。因此，有“礼立敬而源于祭”之说。

另外还有一种说法是“礼仪起源于风俗习惯”。在远古时代，人们都赤身，后来为了保暖及遮羞以衣蔽体，人人都这样做，自然而然形成了习俗。后来随着文明的发展，人们对衣服有了不同的要求，或男女有别，或在工作时与在家中不同，久而久之，这些约定俗成的习惯便成为人与人交际的规范。于是，就有了“礼生于理起于

俗”的说法。

人们普遍认为礼的形成源于俗，礼俗源于自然界，是古人敬天畏神观念和认识的反映。所以，礼的本身，取意于拜天祭神。

二、礼仪的发展

礼仪是社会的产物，它随着社会的发展而不断吐故纳新。打开中国的文化史卷，人们就可以清晰地看到中国礼仪的发展经历了四个阶段。

（一）萌芽时期——尧舜时期（公元前 21 世纪以前）

古代尧舜时期，已经有了成文的礼仪制度，即“五礼”，就是吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼。它是我国上古礼仪的总结汇编，内容相当广泛。“吉礼”，就是祭祀之礼，祈神赐福，求吉祥如意，故曰吉礼。“凶礼”，就是别人遭受不幸时的哀悯吊唁抚恤之礼。“宾礼”，就是接待宾客之礼。“以宾礼亲邦国”讲的就是天子与诸侯之间的往来之礼。“军礼”，是指军旅操练、征伐之礼。它是用来“同邦国”的，即用军队使各邦国服从。“嘉礼”，是融合人际关系、沟通联络感情的礼仪。它与普通群众的日常生活习俗有直接的关系。其主要内容是飨燕饮食、生冠婚庆、敬老尊长、庆贺交际之礼。

（二）形成时期——夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—前 771 年）

尧舜时期制定的礼仪，经过夏、商、西周三代 1000 多年的应用推广，日趋完善。在这个阶段，中国第一次形成比较完整的礼仪制度。由儒家学者整理成书的礼学专著“三礼”——《周礼》《仪礼》《礼记》，记录保存了许多周代的礼仪。《周礼》又称《周官》，是天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官之职掌，实则经纬万端，包举万事万物，是一部治国安邦的汇典。《仪礼》记述有关冠、婚、丧、乡、射等的礼仪制度，是人事、举止进退和社会交往的规范。《礼记》是一部秦汉以前儒家有关各种礼仪制度的论著选集。其中既有礼仪制度的记述，又有关于礼的理论及其伦理道德、学术思想的论述。

（三）变革时期——春秋战国时期（公元前 771—前 221 年）

春秋战国时期，学术界百家争鸣，礼也产生了分化。朝章法典、礼仪制度成为国礼，民众交往的礼俗成为家礼。以孔子、孟子为代表的儒家学者系统地阐述了礼的起源、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。其中，孔子在西周礼仪成型的基础上集其大成，发扬光大。此后，由孔子所构成的礼仪体系一直影响中国社会长达两千多年。

（四）强化时期——秦汉至清末（公元前 221—公元 1911 年）

秦始皇吞并六国统一中国，建立第一个中国历史上的封建王朝，成为后来延续两千多年的封建体制的基础，汉代、唐代、宋代，礼仪研究硕果累累，明代时，交友之礼完善，忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。特别是宋代家庭礼仪的发展是其一个特点，主要代表人物有司马光（北宋史学家）、朱熹（南宋理学家）等，代表作有《涑水家仪》《朱子家礼》。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生，古代礼仪盛极不衰，一些西方礼仪传入，如北洋新军的陆军开始用西方军队的举手礼等，代替不合时宜的打千礼等。



知识链接

我国古代礼仪与现代礼仪的差异

从总体上讲，我国现代礼仪与古代礼仪存在三点差异：其一，两者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的，现代礼仪虽然承认身份差异，但更强调以人为本、人格平等、社会公平，并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。其二，两者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。其三，两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关，而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

课题三 礼仪的作用与原则

一、礼仪的作用

礼仪的作用概括地说，是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面。

（一）塑造良好形象

在交际活动中，一个人的言行举止都会作为一种潜在的信息传递给对方，良好的礼仪可以为自己树立良好的个人形象。同时，因为人总是社会的人，大部分的人总隶属一个部门或一个单位，即人是组织化的人。所以，每个人的仪表风度、言行举止、待人接物、有礼与无礼、有修养与无修养，不仅仅反映这个人的素质和教养，也直接反映他所代表组织的整体形象。组织中，每个成员都要讲究礼仪，都应有强烈的形象

意识。现代社会，形象就是对外交往的窗口，良好的组织形象可以给组织带来无穷的社会效益和经济效益。



小故事

20世纪90年代初，我国北方某省一位县长亲自出面接待一位想到当地考察投资建立制药厂的外商。途中两人谈得非常投机，外商深深被县长的宏论倾倒。通过初步考察了解，这位外商就决定在该县投资。但是，当外商参观制药厂时，那位县长忽然一口浓痰涌上喉咙，再也憋不住了，“啪嗒”一声吐到了厂门口。这一行径，立即引起外商的厌恶，他马上反悔，提出收回投资承诺。事后，外商给县长写了一封语重心长的信：“你作为一县之长都这样没有教养，很难想象您的‘臣民’会是什么样子。建药厂是为了治病救人，而不讲卫生，则可能造成谋财害命的结果……”

（二）约束

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行，久而久之，便成为社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束，自觉接受礼仪约束是“成熟的人”的标志，而对于不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫。

（三）教化

礼仪具有教化作用，主要表现在两个方面：一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗，它对全社会的每个人，都有教化作用，都在施行教化；另一方面，礼仪的形成、礼仪的完备和凝固，都会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代，世代相继、世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

（四）协调人际关系

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系及在发展健康良好人际关系中，是有重要作用的。

二、礼仪的原则

在日常生活中，学习、运用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同

性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。

礼仪的原则一共有八条。它们同等重要，不可缺少。掌握这些原则，将有助于我们更好地学习礼仪，运用礼仪。

（一）尊重

礼仪起源于敬神，后来发展为尊重他人。“尊重”是礼仪的核心和灵魂。在人际交往中，尊重他人是自身良好品质和修养的体现，也是建立良好人际关系的基础。只有尊重别人，别人才会尊重你。俗语道“你敬我一尺，我敬你一丈。”

在我们的社会，人与人之间是平等的，尊敬长辈、上级，关心同事、朋友，这不是自我卑下的行为，而是至高无上的礼仪。相互的尊重，给人们造就一种和谐的气氛，使人们心情舒畅。所以，对人尊重是礼仪的重要原则。

（二）真诚

礼仪上所讲的真诚原则，就是要求在人际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方理解、接受。与此相反，倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，投机取巧，或是当时一个样，事后一个样，有求于人时一个样，被人所求时另外一个样，则是有悖礼仪的基本宗旨的，最终也不会取得别人的信任，倒是有可能被认为是个“伪君子”，造成正常的交往难以继续。

（三）遵守

在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。对于礼仪，不仅是要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸个人社交实践。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、运用礼仪的义务，否则，就会受到公众的指责，交际就难以成功。这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的运用、推广。

（四）宽容

宽容是指心胸宽阔、忍耐性强。法国著名作家雨果说过“世界上最广阔的是海洋，比海洋更广阔的是天空，比天空更广阔的是人的心灵。”一个有着宽阔胸怀的人往往易于博得他人的爱戴和敬重，正如孔子所说“宽则得众”。宽容原则包括如下几点。

第一，严于律己。在生活和学习中做到以礼待人，遵信守约，“言必信，行必果”。当与他人发生矛盾时，首先要做自我检查，主动退让。

第二，宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不要求全责备，

斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。在人际交往中，要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍，不必要求其他人处处效法自身，与自己完全保持一致，实际上也是尊重对方的一个主要表现。

第三，大事清楚，小事糊涂。对原则性的问题，要掌握“度”，不能随意跨越界限。而对日常交往中的非原则性问题，小的摩擦，不要斤斤计较，纠缠不休。

第四，有理也让人。“人非圣贤，孰能无过？”人际交往中，要有谦让的精神，做到有理也让人。给别人机会，也是给自己机会。

（五）平等

在具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。但是，与此同时必须强调的是，在礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不要因为交往对彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等原则的基本要求。

（六）从俗

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的情况。对这一客观现实要有正确的认识，不要自高自大，唯我独尊，以我画线，简单否定其他人不同于己的做法。必要之时，必须坚持入乡随俗，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，指手画脚，随意批评，否定其他人的习惯性做法。遵守从俗原则的这些规定，会使对礼仪的运用更加得心应手，更加有助于人际交往。

（七）自律

从总体上来看，礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法这两大部分构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习礼仪、运用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。古语云“己所不欲，勿施于人”。若是没有对自己的首先要求，人前人后不一样，只求诸人，不求诸己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

（八）适度

适度原则的含义，是要求运用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时，假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当

然，运用礼仪要真正做到恰到好处，恰如其分，只有勤学多练，积极实践，此外别无他途。

单元练习

1. 什么是礼貌、礼节、礼仪？简述礼仪、礼貌和礼节的关系。
2. 礼仪有哪些特征？
3. 你对中国有“礼仪之邦”这一美称如何认识？
4. 讲究礼貌、礼节、礼仪有哪些重要意义？
5. 结合自己的情况，谈谈你准备如何学好礼仪。