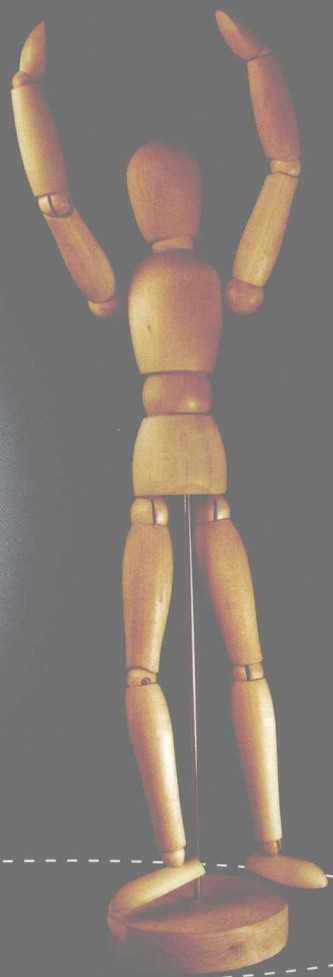


21世纪应用型经管系列规划教材

现代礼仪

姚 伟 孔玉芝 主编

XIANDAI
LIYI



北京航空航天大学出版社

21 世纪应用型经管系列规划教材

现代礼仪

姚 伟 孔玉芝 主编

北京航空航天大学出版社

内 容 简 介

依据教育部关于“培养与全面建设小康社会相适应,德、智、体、美等全面发展,具有综合职业能力,在生产、服务、技术和管理第一线工作的高素质的高级应用型专门人才”的高等教育、职业教育人才培养目标,本着立足高等教育,兼顾职业教育的原则,编写了本书。内容包括现代礼仪、个人礼仪、日常交往礼仪、通信礼仪、公共场合礼仪、职场礼仪、礼仪文书、服务礼仪、涉外礼仪和宗教礼仪等,本教材在讲清基本理论和规范的基础上,突出了实用性和可操作性,通过实例说明礼仪的原理、方法和规范,并在各章安排了案例分析和礼仪训练。

本书可作为高等院校管理类和经济类经管、旅游专业本科生及高职生教材,还可以作为企业员工管理培训的参考教材,同时可供企业管理人员、咨询人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/姚伟,孔玉芝主编. —北京:北京航空航天大学出版社,2008.9

ISBN 978-7-81124-395-6

I. 现… II. ①姚…②孔… III. 礼仪—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 134846 号

© 2008,北京航空航天大学出版社,版权所有。

未经本书出版者书面许可,任何单位和个人不得以任何形式或手段复制本书内容。

侵权必究。

现代礼仪

主编 姚 伟 孔玉芝

责任编辑 张 蕊 严 睿

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(100191) 发行部电话:010-82317024 传真:010-82328026

<http://www.buaapress.com.cn> E-mail: bhpresse@263.net

北京市松源印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本:787 mm×960 mm 1/16 印张:16 字数:358 千字

2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷 印数:5 000 册

ISBN 978-7-81124-395-6 定价:29.00 元

本书编委

主 编	姚 伟	孔玉芝
副主编	曾 琳	吴晓棠
	朱宝莉	严 亮

前言

中国素以“礼仪之邦”著称于世,讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统,源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。礼仪在社会生活中的作用是不言而喻的。它是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在的精神文化素养的表现,也是协调人际关系约定俗成的行为规范。

首先,学习礼仪是个人的需要,因为礼仪是不可缺少的个人素质,人人都学习礼仪,掌握礼仪,自觉执行礼仪规范,就容易沟通感情,使人际交往获取成功,有助于人们所从事的各种事业顺利发展并取得成功。其次,学习礼仪是社会的需要,文明的社会是一个安定、和谐的社会。人人重视礼仪,遵守社会公德,遵守人与人之间交往的基本礼貌准则,社会就会更加和谐和安定。掌握规范的社交礼仪,能为交往创造和谐融洽的气氛,建立、保持、改善人际关系。通过礼仪教育,可以让当代职业院校大学生们认识到应该积极适应社会,自觉参与社会活动,努力改造社会环境,从而促使社会发展进步和实现自我。

本书是为高等院校经管专业学生编写的现代礼仪教材,内容包括礼仪概论、个人礼仪、日常交往礼仪、通信礼仪、公共场合礼仪、职场礼仪、礼仪文书、服务礼仪、涉外礼仪和宗教礼仪等。本书内容丰富,文字优美,案例鲜活,实用性较强。

本书可作为高等院校管理类和经济类经管、旅游专业本科生及高职生教材,还可以作为企业员工管理培训的参考教材,同时可供企业管理人员、咨询人员参考。

本书第一章、第二章、第三章由江西工业工程职业技术学院姚伟老师负责编写,第四章、第九章、第十章由黑龙江农垦农业职业技术学院孔玉芝老师负责编写,第五章江西工业工程职业技术学院曾琳老师负责编写,第六章由鸡西大学吴晓棠老师负责编写,第七章由江西工业工程职业技术学院朱宝莉老师负责编写,第八章由江西工业工程职业技术学院严亮老师负责编写,同时感谢孙红旗、董晓威、于淑芳、潘锲、黄燕、刘新柱、张耀宇、王艳凤、黄嘉宁、李东、刘建军、张洪霞、刘力强、李玉清等老师在教材编写中所做的工作。

由于编者水平有限,时间仓促,故在体系和内容上难免存在缺点和错误,恳请广大读者批评指正。

编者

2008年5月

目 录

第一章 现代礼仪

第一节 礼仪的含义与特征·····	1
第二节 现代礼仪概述·····	6
第三节 礼仪的起源与发展 ·····	10
思考题 ·····	16

第二章 个人礼仪

第一节 仪 容 ·····	17
第二节 仪 表 ·····	25
第三节 仪 态 ·····	30
第四节 礼仪修养 ·····	38
思考题 ·····	41

第三章 日常交往礼仪

第一节 日常交往中的礼貌修养 ·····	42
第二节 称呼礼仪 ·····	44
第三节 见面礼仪 ·····	49
第四节 谈话礼仪 ·····	61
第五节 宴会礼仪 ·····	74
思考题 ·····	79

第四章 通信礼仪

第一节 电话礼仪 ·····	80
第二节 网络礼仪 ·····	84
第三节 通信礼仪 ·····	91
思考题 ·····	95

第五章 公共场合礼仪

第一节 公共礼仪的含义、特点和原则·····	96
------------------------	----

第二节 交通礼仪	99
第三节 公共场所的语言规范	112
第四节 博物馆、影剧院、图书馆、公园、舞会的礼仪	115
思考题	119

第六章 职场礼仪

第一节 求职、应聘的礼仪	120
第二节 上岗礼仪	126
第三节 公务礼仪	132
思考题	142

第七章 礼仪文书

第一节 礼仪文书概述	143
第二节 柬帖、讣告与聘书	147
第三节 致词与函电	154
第四节 贺卡、题词与启事	158
思考题	162

第八章 服务礼仪

第一节 服务礼仪概述	163
第二节 商场服务礼仪	174
第三节 餐饮业、宾馆服务礼仪	179
第四节 导游服务礼仪	190
思考题	194

第九章 涉外礼仪

第一节 涉外礼仪含义与通则	195
第二节 礼宾次序	206
第三节 外事迎送	208
第四节 会见与会谈	211
第五节 涉外宴请与馈赠	217
第六节 全球一些国家及地区礼仪	223
思考题	229

第十章 宗教礼仪

第一节 宗教概述.....	230
第二节 基督教礼仪.....	231
第三节 伊斯兰教礼仪.....	237
第四节 佛教礼仪.....	243
思考题.....	246
参考文献.....	247

第一章

现代礼仪

礼仪是人类文化的表现形式之一,它是随着历史的演变逐渐形成的,并跟着时代的发展而更加丰富和完善。我国的现代礼仪,是以科学精神、民主思想和现代生活为基础的礼仪。它体现了社会主义的道德观念和时代风尚,是对中国传统礼仪和西方礼仪的扬弃。

进入新世纪,随着经济体制的变革,与国际接轨步伐的加快,改变了以往的交往方式和工作环境。人们的交往方式从封闭式向开放式转变,从被动型向主动型过渡,从单一化向多元化发展。在这种交往形态下,礼仪显示了前所未有的重要性。讲礼貌、懂礼仪,已成为现代人必备的素质。

第一节 礼仪的含义与特征

礼仪是现代社会文明进步的标志,随着我国经济文化的发展,注重礼仪已经成为人们的共识。讲礼貌,懂礼仪是衡量一个国家和民族文明程度的重要尺度,也是一个人道德修养水平的体现。我国是一个历史悠久的文明古国,素有礼仪之邦的美称。几千年的民族文化,逐渐形成了人们共同认可的道德规范和行为方式,文明礼貌的传统美德已深深地融入炎黄子孙的民族性格和文化心理,影响着社会的文明与发展。在改革开放的今天,礼仪对于建立良好的人际关系,促进社会文明的进步,提高企业的经济效益,树立一个企业乃至整个国家和民族的形象都起到了难以估量的作用。

一、礼仪的含义

礼仪,从广义上讲,指一个时代的典章制度;从狭义上讲,指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰和时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵

守的,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述定义主要表达了几层意思:

首先,礼仪是一种行为准则或规范。如一个人要进入某一地域,就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范约束自己的言行。

其次,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪最初的表现形式往往为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

最后,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,才会被他人尊重。人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才能逐步建立起来。遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。

一般而言,与“礼”相关的词常见的有三个,即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下,它们被视为一体,可以混合使用。但严格地说,三者并不能简单地混为一谈,它们之间既有区别,又有联系。

礼仪,是对礼节、仪式的统称,指在人际交往中,自始至终以一定的约定俗成的程序和方式表现出的律己、敬人的完整行为。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;它实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成,是表示礼貌的系统而完整的过程。

礼节,指人们在交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式,是礼貌的具体表现方式。它与礼貌的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

礼貌,指在人际交往中,通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌侧重于表现人的品质与素养。

从个人修养的角度看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪是教养、素质体现于对交往礼节的认知和应用。

从道德的角度看,礼仪是为人处世的行为规范、准则和标准做法。

从交际的角度看,礼仪是人际交往中实用的一门艺术,也可以说是一种交际方式。

从民俗的角度看,礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯方式,也可以说是在人际交往中待人尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是一种待人接物的礼节仪式。

从传播的角度看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度看,礼仪是一种形式美。它是人心灵美的必然外现。

二、礼仪的内容

礼仪本身有一个从无到有,从不系统到系统,从自发到自为的发展过程。礼仪发展到今

天,涉及的范围越来越广泛,内容也越来越丰富。在现代文明礼仪中,根据礼仪应用的范围和对象的不同,各种礼仪规范表现出一定的差别性和特殊性;同时,也表现出它存在的必然性和普遍性,并且相互联系、相互影响、相互渗透。此外,礼仪只有在具体的实践活动中,才能真正体现出其存在的价值,才能不断地更新其内容,完善自身的形式。就内容而言,礼仪包括礼仪的要素和种类。

(一) 礼仪的要素

礼仪由礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒体、礼仪环境等四项基本要素构成。

1. 礼仪主体

礼仪主体指礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、形式较为简单时,其主体通常是个人。当礼仪活动规模较大、形式较为复杂时,其主体通常是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。

2. 礼仪客体

礼仪客体又称为礼仪对象,指礼仪活动的具体指向者和承受者。从外延上讲,它可以是人,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;可以是有形的,也可以是无形的。没有礼仪客体,礼仪就失去了对象,就不能称其为礼仪。礼仪的客体与礼仪的主体两者之间既对立又依存,而且可以在一定条件下相互转化。

3. 礼仪媒体

礼仪媒体指礼仪活动所依托的媒介。进而言之,礼仪媒体可以有效地促进礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪就不可能客观存在。礼仪媒体,由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、时间礼仪媒体等构成。在具体操作礼仪时,不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

4. 礼仪环境

礼仪环境指礼仪活动中得以进行的特定时空条件。大体说来,可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。社会环境,特别是文化环境,经常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其所决定,而且礼仪具体的实施方法也由其所决定。

(二) 礼仪的种类

由上述四项基本要素所构成的礼仪,依据其适用对象和范围的不同,大致可以分为人生礼仪、个人礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、公共礼仪和涉外礼仪等十大类。

1. 人生礼仪

人生礼仪指人从出生到老死,贯穿人的一生,尤其是人生几个重要阶段的礼仪。主要有:出生礼、成人礼、婚礼、丧礼以及每年一次的庆贺生日(寿)礼等。

2. 个人礼仪

人是礼仪的行为主体,讲究礼仪首先应该从个人礼仪开始。个人礼仪包括个人仪容仪表

的恰当体现、言谈举止的得体表达以及一般礼节的正确运用等。个人礼仪是个人文化素质、品德教养和待人处事态度的综合反映。

3. 家庭礼仪

家庭礼仪是指家庭内部和家庭之间的有关礼仪,包括家庭成员之间和亲戚、亲族之间的称谓、相互问候、贺庆、拜访、待客、家庭应酬等方面的礼仪。这类礼仪较典型地反映了民族传统、地方习俗、家庭教养以及家风家规等。

4. 社交礼仪

社交礼仪指社会成员之间交往时的规范与准则,包括致意、问候、介绍、交谈、拜访、接待、宴会、舞会、聚会和馈赠等社会活动的礼仪。社交礼仪的正确运用,有利于扩大人们的社会交往,有助于事业成功、身心健康,有益于净化社会风气。

5. 公共礼仪

公共礼仪指人们在社会活动中尤其在公共场所应遵循的言语和行为规范,包括在饮食、居住、旅行、观光、娱乐和通信等活动以及在旅途、商店、宾馆、剧院、学校、军营和体育馆等公共场所中所表现的与之相适应的仪表仪容、言行举止等。一个人在公共场所对礼仪的适应和掌握程度,很大程度上反映出了个人的文明与教养。

6. 职业礼仪

职业礼仪指从事一定职业的人在职业活动中所应遵循的行为规范或准则以及某种行业为树立自身良好形象而推行的具有本行业特色的规范动作及其仪式,也是职业道德的具体表现。职业礼仪的类目非常多,如商业礼仪、教育礼仪、医生礼仪、演员礼仪、公务员礼仪、军队礼仪和体育礼仪等。职业礼仪在维持社会秩序、纯洁社会风气、促进社会进步方面具有不可替代的作用。

7. 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说,从商品采购到销售,从商品销售到售后服务等,每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此,商业企业及其每一个成员,如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作,那么对于塑造商业企业的良好形象,促进商品销售,将会起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括商业洽谈礼仪、推销礼仪和商业仪式等。

8. 涉外礼仪

涉外礼仪指涉外交往中有关礼仪,主要有外交部礼宾司安排的外交活动礼节,包括领导人互访、外交使节的互派、接待外宾的一切活动,如外交庆贺、馈赠、援助、慰问、凭吊等礼仪;还包括团体、企业的对外交往,如与外商的商业谈判、与国外的学术交流等活动的礼节。

9. 习俗礼仪

习俗礼仪指与各民族传统风俗习惯有关的礼仪,包括节日庆贺、婚丧嫁娶、祭祖扫墓、宗教祭祀和迎来送往等方面的礼仪,以及各种生活禁忌等。习俗礼仪是一个民族、一个地域历史传

统的重要内容,它深深扎根于民族文化土壤中,具有民族性、区域性和群众性。

10. 宗教礼仪

宗教礼仪指各种宗教特有的规范准则,主要有佛教礼仪、道教礼仪、伊斯兰教礼仪和基督教礼仪等。这是宗教文化的特有现象,应予以尊重。

三、礼仪的特征

礼仪具有以下几个方面的特性:

1. 规范性

礼仪是一种规范。礼仪规范的形成是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。也就是说,礼仪是人们在长期的生活实践中形成,并通过风俗、习惯和传统的方式固定下来,并由社会思想家们集中概括出来,用于人们的生活实践,从而形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则,不断地支配和控制着人们的交往行为。规范性是礼仪的一个极为重要的特性。

2. 多样性

礼仪与每一个人都有着密切的联系,它涉及不同的生活、学习和工作领域。不同的个人,在其生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此,不管是在内容上,还是在形式上,礼仪都是丰富多样的。

3. 继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有传统文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的。

4. 差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,这是各民族礼仪文化的一个共性。但是对于礼仪的具体运用,则会因现实条件的不同而呈现出差异性。主要表现在:同一礼仪形式常常会因时间、地点的不同而使其意义出现差异。

礼仪的差异性,还表现为同一礼仪形式,在不同场合,针对不同对象,会有细微的差别。例如,握手,男女之间的力度就应不同,新老朋友之间也应有差别,打招呼,不同的地区、不同的民族,其表现的方式也不同。

5. 社会性

礼仪这种文化形态,有着广泛的社会性。礼仪贯穿于整个人类的始终,遍及社会的各个领域,渗透到各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,就会有作为人的行为、准则和规范的礼仪存在。

6. 应用性

礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说,礼仪就是有关交际艺术的科学。

7. 实践性

与纯粹的理论演绎、概念探讨、逻辑抽象不同,礼仪来源于社会实践,并且直接服务于社会实践。

8. 普及性

在现实生活中,每个人都必须参加交际活动,每个人也都希望自己的交际活动能取得成功,而礼仪正是一门可将交际活动导向成功的学科。

9. 综合性

礼仪是一门专门研究人的交际行为规范的科学,这是它有别于其他学科的标志。另一方面,礼仪又广泛吸收了其他许多学科的成果,用以充实、完善自身。可以说,礼仪是一门综合性学科。

10. 限定性

礼仪主要适用于交际场合和普通情况下的一般人际交往与应酬。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特点。必须明确,当所处的场合不同,所具有的身份不同时,人们所应用的礼仪也会各有不同。一般而言,适合应用礼仪的场合,主要是初次交往、因公交往和对外交往等三种。

11. 可操作性

切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,是礼仪的特征。礼仪既有总体上的原则、规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,对原则、规范加以贯彻,所以礼仪正被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可。

12. 变动性

礼仪是一种社会历史发展的产物,具有鲜明的时代特点。一方面它是在人类的交际活动实践中形成、发展和完善起来的;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、新现象的出现,又要求礼仪有所变化,从而使礼仪具有相对的变动性。

第二节 现代礼仪概述

一、什么是现代礼仪

现代礼仪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的礼节、礼貌。

二、现代礼仪的特征

现代礼仪的基本特征,是时代特征与社会特征的完美结合。它以科学精神、民主思想和现代生活为基础;以新颖、实用、简单、灵活的形式体现出高效率、快节奏的时代特点。一般说来,现代礼仪具有四种特性:

(一) 国际性

礼作为一种文化现象,是全人类的共同财富。它跨越了国家和地区的界限,为世界各国人民所共同拥有。尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪有一定的差异性,但在讲文明、懂礼貌、相互尊重的原则基础上形成的完善礼节形式,已被世界各国人民所接受并共同遵守。

(二) 民族性

礼仪作为约定俗成的行为规范,在拥有共性的同时,又表现出一种较为明显的民族差异性。如东方民族的含蓄、深沉,西方民族的直率、开放,东方人见面习惯于拱手、鞠躬,西方人见面习惯于接吻、拥抱。礼仪的民族差异性,在不同宗教信仰的民族行为方式中表现得最为明显。

(三) 继承性

礼仪的形成和完善是历史发展的产物。它经过一个又一个时代,并不断地剔除糟粕,吸取精华,最后逐渐固定下来。礼仪一旦形成,通常会长期沿袭,经久不衰。诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪,一代一代流传至今,并不断被子孙后代继承和发扬光大。

(四) 时代性

礼仪具有时代性,并随着时代的发展而发展。随着社会经济的不断发展、人际交往的日益频繁,礼仪已经渗透到了社会生活的各个方面,表现出了较为强烈的时代特色。

三、现代礼仪应遵循的原则

现代礼仪作为社会交往中行为规范的准则,是由人们共同完善、共同认可的。在人际交往和沟通过程中,在商务活动、旅游接待与服务工作中,人们应当自觉学习和遵守现代礼仪。

现代礼仪应遵循“尊重”、“遵守”、“适度”、“自律”等原则。

(一) “尊重”原则

“尊重”原则,要求在各种类型的人际交往活动中,以相互尊重为前提,既要尊重对方,不损

害对方利益,同时又要保持自尊。尤其是在国际交往中,要始终注意维护国家利益和民族尊严,维护自己的国格和人格,在外国人面前不卑不亢。在社会交往中,人与人之间只有彼此尊重,才能保持和谐、愉快的关系。

(二) “遵守”原则

礼仪作为行为的规范、处事的准则,反映了人们共同的利益。每个人都有责任和义务去维护它,共同遵守它。在各种类型的人际交往中,都应当自觉遵守下列准则:

1. 遵守公德

公德指公共道德。它直接反映出社会公民的礼节、礼貌、道德修养程度和水准。

公德的内容包括以下几个方面:

① 爱护公物;② 遵守公共秩序;③ 救死扶伤;④ 尊重老人、妇女;⑤ 爱护儿童;⑥ 在邪恶面前主持正义;⑦ 爱护、保护动物。

2. 遵时守信

遵守时间、讲求信用是建立和维护良好社会关系状态的基本前提。人际交往时,一定要遵守规定或约定的时间,不能违时,也不可失约。守信就是要讲信用,不能言而无信。限定时间的聚会或社交活动应按照规定的时间提前或按时到达。

3. 真诚友善

人际交往中的真诚,是赢得对方信任和尊重的前提。真诚坦荡、友善待人,是人际交往应当遵循的基本准则。

4. 谦虚随和

虚心、不摆架子、不自以为是、不固执己见,才容易被对方所接受。

(三) “适度”原则

现代礼仪强调人与人之间的交流与沟通一定要把握适度性,在不同的场合、对不同的对象,要不卑不亢,落落大方,把握好分寸。

(四) “自律”原则

交流双方在要求对方尊重自己之前,应当先检查自己的行为是否符合礼仪规范的要求。应当做到严于律己,宽以待人,这样才能赢得别人的尊重和好感。

四、现代礼仪的功能

随着社会经济的不断发展,礼仪已渗透到人们日常生活的方方面面,发挥着重要的作用。礼仪的功能是多方面的,其中最重要的功能集中在以下几个方面:

（一）教育功能

礼仪是现代文明的集中体现,它可以衡量一个国家文明的程度和国民素质的高低。落实到个人,懂礼节、讲礼貌,是衡量一个人综合素质高低的重要标准之一。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代的精神。如果国民都来接受礼仪教育,那一定可以从整体上提高国民的综合素质。

新加坡的国民素质之高赢得了世界的公认,只要是到过新加坡的人,都对这个美丽的花园岛国留下了深刻的印象,这与新加坡长期在国民中大力开展礼仪教育有很大的关系。20世纪70年代后期,当时的新加坡总理李光耀就提出了要把新加坡建成一个“富而有礼”的国家。他们在大力抓国民经济建设的同时,将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育,提高到了一个非常重要的位置,甚至将“忠、孝、仁、爱、礼、义、廉、耻”八种美德列入政府必须贯彻的“治国之纲”。在新加坡,礼仪教育是每个公民都必须接受的教育内容之一。不仅如此,为规范国民行为,使之养成良好的礼仪习惯,国家甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。

（二）沟通功能

维系人与人之间沟通与交往的礼仪,起着十分重要的“润滑剂”作用。交流双方的行为规范只有符合礼仪的要求,人际交流才能得以正常进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等都可以唤起人们沟通的欲望。而彼此建立起好感和信任,更可以促成交流的成功和范围的扩大。

（三）协调功能

个人受教育程度的不同、成长环境的不同以及个性、职业、年龄、性别等方面的差异,导致人们在人际交往中不同的角色取向。在人际交往中,为了维护自身的利益,人们在行为方式上往往不同程度地带有“利己排他”的倾向。这就必然会使交往双方发生不同程度的矛盾和冲突。而礼仪的原则和规范,则约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式,从而很好地协调着人与人之间的关系和人与社会的关系,使人们在相互理解、相互尊重的前提下友好相处,使社会秩序井然有序。

（四）创造功能

现代礼仪作为规范和约束人们行为的准则,不仅潜移默化地净化和熏陶着人们的心灵,还从行为美学方面指导着人们不断充实和完善自我。通过接受良好的礼仪训练,人们的谈吐会变得越来越文雅;人们的服饰与装扮会变得越来越富有个性,并符合大众的审美原则;人们的仪态会变得越来越符合规范,体现出时代的特色和精神风貌。总之,礼仪帮助人们创造了一个全新的自我,使人们在社交场合、在公众面前更加注意塑造自身的良好形象,充分展示各自的风采。