

普通高等院校“十三五”规划教材

商务礼仪

余少杰 李元杰 倪丽琛 主编

SHANGWULIYI



清华大学出版社

普通高等院校“十三五”规划教材

商务礼仪

SHANGWULIYI

主 编：余少杰 李元杰 倪丽琛

副主编：袁 媛 李 洁 蒋小龙

宋 徽 褚远远 池 锋

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书以现代教育理念和方法为支撑,借鉴国内外先进的经验,突出以就业为导向、以能力为根本的教育教学观念。本书在教学内容安排上采用了“项目驱动法”,利用教师提供的相关情境,在完成项目的过程中学习理论知识,掌握技能。全书共包含9个项目,分别为商务礼仪概论、商务形象礼仪、商务交际礼仪、商务接待拜访礼仪、商务宴请礼仪、办公室礼仪、商务仪式礼仪、商务会议礼仪和国际商务礼仪。

本书适合普通高等院校商务管理、工商管理、国际商务等专业的学生使用,也适合在职商务人员自学使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 余少杰,李元杰,倪丽琛主编. —北京:清华大学出版社,2017

(普通高等院校“十三五”规划教材)

ISBN 978-7-302-48015-0

I. ①商… II. ①余… ②李… ③倪… ①商务-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第207698号

责任编辑:刘志彬

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者:三河市海新印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:14.5 字 数:334千字

版 次:2017年8月第1版 印 次:2017年8月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:40.50元

产品编号:076267-01

前 言

商务礼仪是一门实用性非常强的学科，它包含诸多的技巧和经验。商务人员的商务礼仪修养直接决定了商务人员本人及其所在企业的形象，甚至可能影响所在企业的命运。在商务活动中，商务礼仪也是一种无声的“名片”，有时可以决定商务活动的成功与否，也是衡量一个人与企业形象的重要标准。

面对不同专业、不同学习基础和不同学习习惯的学生，如何以现代教育理念和方法为支撑，突出以就业为导向、以能力为根本的教育教学观念，进行课程模式的改革，是每一位教育工作者的重要工作。一直以来，编者都希望借助行业协会的平台，整合学校、企业、行业协会的人才资源，从培养学生职业素质、社会能力、方法能力、学习能力出发，有理论、有案例、有分析、有应用，充分吸收教学改革的最新成果，有效培养高职学生的专业能力和素质。本书从教学实践出发，综合了“商务礼仪”课程体系和职业技能的要求，遵循职业素质与能力养成的规律，体现校企合作的基本路径，在教学方式上采用了“项目驱动法”，学生在教师提供的相关情境中学习理论知识，掌握技能，有利于突出内容行动化、逻辑图表化、版式生动化的编写特色，有利于打造教学做一体化、资源配套的“商务礼仪”课程精品教材。

本书有以下四个特点：

1. 内容遵循职业技能为基础，基于社会调研和职业资格标准所需要的基本素养，提炼、归纳、整合所需要的知识、素质与能力，构建课程教学内容体系。

2. 理论与实际相结合。教、学、练结合，教材内容融知识学习与技能训练为一体。

3. 内容多样化。在精练的理论内容中穿插任务导入、知识拓展、课堂讨论、项目实训等模块，为学生学习和实践提供指导。

4. 教材开发立体化。系统开发匹配主教材的数字化助教助学资源。

为了方便教学活动的开展，在本书编写过程中，引用了书刊、网络上的资料和案例，参考了近年来一些专家、学者的著作，由于追溯的不便，并未全部载明出处，在此对各位专家和作者表示衷心的感谢。

本书在编写过程中得到许多企业，如广州荆成汇企业管理咨询有限公司、广州培训师联合会等的帮助和指导，在此表示感谢。

由于编者水平和精力有限，书中难免存在缺陷和不足，恳请各位读者和老师在使用本书的过程中批评指正。

编者

目 录

项目一 商务礼仪概论	1
学习目标	1
任务一 商务礼仪概述	1
任务二 商务礼仪修养的培养过程与方法	11
项目实训	15
项目小结	16
项目二 商务形象礼仪	18
学习目标	18
任务一 仪容礼仪	18
任务二 仪表礼仪	26
任务三 仪态礼仪	42
项目实训	51
项目小结	52
项目三 商务交际礼仪	53
学习目标	53
任务一 问候礼仪	54
任务二 介绍礼仪	59
任务三 握手礼仪	62
任务四 名片礼仪	64
任务五 商务会谈礼仪	67
任务六 馈赠礼仪	73
项目实训	77
项目小结	78

项目四	商务接待拜访礼仪	79
	学习目标	79
	任务一 拜访礼仪	79
	任务二 接待礼仪	84
	项目实训	91
	项目小结	91
项目五	商务宴请礼仪	93
	学习目标	93
	任务一 中餐宴请礼仪	93
	任务二 西餐宴请礼仪	101
	任务三 自助餐礼仪	106
	任务四 饮酒礼仪	109
	任务五 舞会礼仪	113
	项目实训	115
	项目小结	115
项目六	办公室礼仪	117
	学习目标	117
	任务一 办公室礼仪	118
	任务二 通信礼仪	123
	任务三 面试礼仪	134
	项目实训	148
	项目小结	148
项目七	商务仪式礼仪	151
	学习目标	151
	任务一 庆典礼仪	151
	任务二 开业礼仪	155
	任务三 剪彩仪式	161
	任务四 交接仪式礼仪	165
	任务五 签约礼仪	167

项目实训	169
项目小结	169
项目八 商务会议礼仪	171
学习目标	171
任务一 商务谈判礼仪	171
任务二 商务会议礼仪	187
任务三 会展礼仪	190
项目实训	193
项目小结	193
项目九 国际商务礼仪	194
学习目标	194
任务一 国际商务礼仪	194
任务二 世界部分国家的商务礼仪	200
任务三 世界三大宗教礼仪	212
项目实训	221
项目小结	222
参考文献	223

1

项目一

商务礼仪概论

人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

学习目标

- 理解商务礼仪的基本概念。
- 了解商务礼仪的起源。
- 熟悉商务礼仪的特征和原则。
- 掌握必要的日常生活礼仪。
- 正确使用商务礼仪。

中国是文明古国，素有“礼仪之邦”之称。进入 21 世纪，国与国之间、人与人之间联系更加紧密，礼仪成为我们日常生活、工作中必不可少的元素，可展示个人内在涵养、气质以及品位。随着改革开放的深入，市场经济日益发展，礼仪在社会交往中扮演越来越重要的角色。要想在市场中获得生存和发展，就必须保持良好的组织形象和员工的个人形象，同时，提升、规范企业和个人礼仪已成为展现企业形象和个人实力的最好武器。从个人的角度来看，商务礼仪有助于提高人们的自身修养，有助于美化身心、美化生活，有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系，还有助于净化社会风气。从企业的角度来看，商务礼仪可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

任务一 商务礼仪概述

任务导入

一口痰吐掉的合作

20 世纪 90 年代初，一位外商到我国北方某省与一位县长讨论投资建设一家制药厂的

可行性。在签订协议之前，外商提出参观一下制药车间，就在进入厂房的瞬间，县长将一口浓痰吐在了厂房门口，引起了外商的恶心与反感，于是收回了投资的承诺。在归途中，外商给县长写了一封语重心长的信，信中说：“你作为一县之长都这么没修养，很难想象你的‘臣民’会是什么样子？建制药厂是为了治病救人，而不讲卫生，则可能会造成‘谋财害命’的结果。很细微的表象，会造成你意想不到的结果。”

思考：

1. 案例中，县长的做法有什么不合适的地方？
2. 礼仪是什么？在商务交往中的作用是什么？

一、商务礼仪的概念

（一）礼仪的概念

礼仪是人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，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礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪，包括礼节和仪式，是指人们在一定的社会交往场合中，为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。从广义的角度来看，礼仪是一系列特定礼节的集合。它既包括在较大、较正规的场合隆重举行的各种仪式，也包括人们在社交活动中的礼貌礼节，如正式交往场合对服饰、仪表、举止等方面的规范与要求。

在中国古代社会，礼仪既包含一般行为规范，又涵盖政治、法律制度。近代以后，礼仪的范畴逐渐缩小，礼仪与政治体制、法律典章、行政区划、伦理道德等逐步分离。在现代社会，礼仪一般只包括礼节和仪式，只是指现代社会中反映一定规则、习俗和程序，表示礼貌、敬重的礼节和仪式。礼仪是“礼”和“仪”两个词组合起来的合成词。“礼”是伦理道德的基本要求，体现“尊重”二字，所谓礼者，敬人也。“仪”是人际交往的具体技巧、具体做法。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，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，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。它体现的宗旨是尊重，既包括对人也包括对己的尊重。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、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，也体现出人们的品行修养，在人际交往中，礼仪可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪和涉外礼仪五大分支。

（二）礼、礼貌、礼节、礼仪的异同

► 1. 礼

礼可以指为表示隆重和敬意而举行的仪式，也可以泛指社会交往中的礼貌和礼节，特指奴隶社会和封建社会等级森严的社会规范和道德规范。

► 2. 礼貌

礼貌是文明行为的基本要求，是人与人之间接触交往中相互表示尊重和友好的行为准则。礼貌在不同国家和地区、民族，处于不同时代和不同的行为环境中，礼貌表达的形式和要求可能存在差异，但其基本要求是一致的，需要我们相互尊重、友好、诚恳、和善和有分

寸。讲究礼貌对人尊重是必须发自内心的，以诚相待，表面的客套不是礼貌，它往往是不真诚的，是故作姿态。讲究礼貌但也不需要放弃原则、过分殷勤、低声下气，甚至卑躬屈膝。

▶ 3. 礼节

礼节是人们日常生活中，特别是交际场合中，相互问候、致意、祝福、慰问以及给予必要的辅助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现形式，具有一定的强制性，如中国的作揖、跪拜，当今世界流行的握手、点头、南亚等国的双手合十，欧美国家的拥抱、亲吻，少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是不同国家礼节的表现形式。

▶ 4. 礼仪

礼仪是一个复合词语，包括礼和仪两个部分：礼表示敬神；仪表示法度标准，包括三个要素：语言、行为表情和服饰器物，一般在重大的典礼活动都需要这三个要素来体现。礼仪是指人们在一定的社交场合中，为表示尊重、敬意、友好而约定俗成、共同遵循的行为规范和交往程序，如社交场合中对服饰、仪容仪表、举止等方面的规范，或者大型庆典活动、展览会的开幕式、社交宴请，以及迎接国宾的鸣放礼炮等。

从本质上说，礼貌、礼节、礼仪三者是一致的，都是人们相互表示友好、尊重的行为。不同之处在于，礼貌、礼节多指交往过程中的个别行为，礼仪则是指社交活动中自始至终以一定程序、方式表现出来的完整行为，更具有文化内涵。礼节产生于礼仪之前，最初的礼仪也较为简单，礼仪是礼节的基础，礼仪是具体化、系列化的礼节。

（三）商务礼仪的概念

商务礼仪是指礼仪在商务行业内的具体运用，主要泛指商务人员在自己的工作岗位上应当严格遵守的行为规范，是商务活动中体现相互尊重的行为准则。

二、礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要行为规范，它不是凭空臆造的，也不是可有可无的。了解礼仪的起源，有利于认识礼仪的本质，自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。

对于礼仪的起源，学者们有各种观点。

有一种观点认为，礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》“礼”字的解释是这样的：“覆也，所以示神致福也。”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，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地进行的，它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和礼仪的发展过程。

还有一种观点认为，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，久而久之这些习惯就成为人与人交际的规范。当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为人们交际交往固定的礼仪。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，《西方礼仪集萃》一书问世，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，礼仪是人们的社会生活中，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。

知识拓展

中国礼仪的发展过程

我国历史悠久，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。中国古代的礼仪由两部分组成：一是礼制；二是礼俗。礼制是国家的礼仪制度；礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革，从历史发展的角度看，其演变可以分为四个阶段。

（一）礼仪的起源时期

夏朝(公元前 21 世纪)以前，原始的政治礼仪、祭祀礼仪、婚姻礼仪等已有了雏形，其中敬神礼仪较其他礼仪重要，是礼仪发展的萌芽阶段。

礼仪起源于原始社会时期，在长达 100 多万年的历史中，人类逐渐开化。综合民族学材料、文献材料、考古材料可以发现，这一时期的华夏先民在社会生活中已形成了一些对后世具有影响的礼仪规范。例如，生活在距今 27 000 年前的北京山顶洞人，就有了“礼”。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。在去世的族人身旁撒赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今在中国发现的最早的葬礼仪式。中古时代黄河流域分布着不少部落，在陕西一带有姬姓黄帝部落和姜姓炎帝部落，他们之间世代通婚。在晋、冀、豫交界的地方有九黎部落，炎、黄部落曾和九黎部落发生过激烈的军事冲突，结果炎、黄部落战胜了九黎部落，可见当时已出现简单的婚事礼仪和部落联盟礼仪。当时，黄河下游一带还出现了以蛇为图腾的部落。图腾的出现，是原始礼仪发展的证明。

1.8 万年前，人类进入新石器时代，交往礼仪已初具规模。人类不仅能制作精细的磨光石器，并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如，在今西安附近的半坡遗址中，发现了生活在距今约 5 000 年的半坡村人的公共墓地。墓地坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，有无殉葬品的俯身葬等。此外，仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。尧、舜时代的礼俗很丰富。《史记》说尧、舜祭祀天地、山川、百神，可见其规模之大、仪式之隆重。与此同时，会议礼仪也开始出现了。尧、舜时代，最高权力机关是本岳十二牧，也就是部落酋长会议。延续了几千年的礼节如拜、揖、拱手等，在此时也广泛应用。又如，“五典”指五常之教，即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝，实质是讲家礼，也是我们今天讲的家庭礼仪之一。

（二）礼仪的形成时期：夏、商、周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)

中国由金石并用时代进入铜器时代。金属的使用，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，社会财富在消费后有了剩余并逐渐集中在少数人手里，因此出现了阶级对立。原始社会开始解体，中国社会进入了奴隶社会。由于大规模利用奴隶来劳动，奴隶社会的生产力比原始社会前进了一大步，社会文化也有了极大的发展。在这一阶段，奴隶主阶级为了维护本阶级利益，巩固统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了许多极为重要的礼仪概念，如五礼(吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉

礼)反映的就是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼,指祭祀的典礼;凶礼,主要指丧葬礼仪;宾礼,指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;军礼,主要包括阅兵、出师等仪式;嘉礼,包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见,许多基本礼仪在商末周初已基本形成,确定了崇古重礼的文化传统。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如《周礼》就是我国历史上第一部记载礼的书籍,并与《仪礼》《礼记》,统称周朝的“礼学三著作”,为后世儒家的经书。这三部礼书对后代施政教化、治国安邦、培育人格、规范行为起到了不可估量的示范作用。夏、商、周三代所处的奴隶社会,整个礼仪的思想基础都是建立在对上帝、鬼神、天命的迷信上。

(三) 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771 年—前 221 年)

周代开始,礼正式分流。礼仪制度成为国礼,礼仪习俗就逐渐成为家礼。特别是春秋战国时期,这种分化尤为明显。

春秋时期,三代之礼在许多场合废而不行,一些新兴集团开始创造符合自己利益和社会地位的新礼。学术界以孔子、孟子、荀子为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质与功能,第一次在理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子(公元前 551—前 479 年)是中国古代大思想家、大教育家,中国历史上第一位礼仪学专家,他首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他编订的《仪礼》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。孔子认为:“不学礼,无以立。”(《论语·季氏》)“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”(《论语·雍也》)他要求人们用道德规范约束自己的行为,认为做人应具备五种美德,即温、良、恭、俭、让(温和、善良、恭敬、俭朴、谦让)。孔子明确告诫弟子:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”(《论语·颜渊》)他倡导仁者爱人,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重。孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪提到一个新的理论高度。

孟子(公元前 372—前 289 年)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子“仁”的思想加以发展,提出了“王道”“仁政”学说和“民贵君轻”说,主张“以德服人”,把仁、义、礼、智、信作为基本道德规范,主张“舍生而取义”(《孟子·告子上》),讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(公元前 298—前 238 年)是战国末期儒家的另一位大思想家。他主张“隆礼”“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”(《荀子·富国》)荀子指出:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”孔子、孟子等思想家的礼仪思想,构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对中国古代礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

(四) 礼仪的强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

这一时期的重要特点是:尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。汉武帝时期,董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”神化了儒家思想,奴隶社会的“尊君”观念在这一时期被演绎为“君权神授说”的完整体系,即“唯天子受命于天,天下受命于天子,天不变,道亦不变”,并将这种“道”具体化为“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,是五种封建伦理道德准则。

“家礼”的兴盛是宋代礼仪的一个特点。道德和行为规范是这一时期封建礼教强调的中心,“三从四德”成为这一时期妇女的道德礼仪标准。“三从”即在家从父,出嫁从夫,夫死

从子；“四德”是指妇德、妇言、妇容、妇功。这些礼教也成了牢牢套在中国妇女身上的精神枷锁，成为封建社会吃人礼教的重要组成部分。

在漫长的历史演变过程中，封建礼仪一方面作为一种无形的力量制约着人们的行为，起着调节、整合、润滑人际关系的作用，使人们有秩序地参与社会生活，达到国泰民安的目的；另一方面逐渐成为妨碍人们个性自由发展，阻挠人们平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

（五）现代礼仪（1911年至今）

这一时期大约从民国初期到现在，是中国现代礼仪的形成时期。这一时期大约经历了两个阶段。

1. 半殖民地半封建社会阶段

1840年鸦片战争后，资本主义列强打开了中国封建王朝闭关锁国的大门，中国沦为半殖民地半封建社会。封建礼仪加上西方资本主义的道德观，形成了独特的“大杂烩”式的半殖民地半封建社会礼仪。

辛亥革命胜利后，推翻封建礼教、进行礼节礼仪教育的革命也随之掀起。一是革除维护尊卑等级的没落陈旧的形式，代之以人与人之间一律平等的礼节礼仪，如跪拜礼被革除，鞠躬礼流传下来；二是兼收并蓄，吸收世界各民族礼仪之长，选取适合我国国情的礼节礼仪形式，如举手礼被军队所采用，握手礼被广泛使用。这次礼仪的变革，既继承了我古代重礼的优良传统，又使这一传统美德在新时期有了新内涵。

2. 新中国成立后

新中国成立后，社会主义制度的确立和新型人际关系的形成标志着中国的礼学和礼仪发展到了一个崭新的历史时期。1978年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、懂礼貌蔚然成风，许多礼仪从内容到形式都在不断革新。随着“五讲四美”活动的不断深入，对外交流愈来愈多，礼仪作为联系沟通交往的纽带和桥梁，显得更加重要。

2006年，时任中共中央总书记、国家主席胡锦涛同志从我国社会主义的发展实际出发，提出了“以热爱祖国为荣，以危害祖国为耻；以服务人民为荣，以背离人民为耻；以崇尚科学为荣，以愚昧无知为耻；以辛勤劳动为荣，以好逸恶劳为耻；以诚实守信为荣，以见利忘义为耻；以遵守纪律为荣，以违法乱纪为耻；以艰苦奋斗为荣，以骄奢淫逸为耻”的“八荣八耻”社会主义荣辱观，从而进一步确立了当代我国社会主义历史时期的社会道德规范。

党的十八大提出，倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，积极培育和践行社会主义核心价值观。“富强、民主、文明、和谐”是国家层面的价值目标，“自由、平等、公正、法治”是社会层面的价值取向，“爱国、敬业、诚信、友善”是公民个人层面的价值准则，这24个字是社会主义核心价值观的基本内容。

随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪的内涵必将更加丰富，必将得到不断地完善和发展。

三、礼仪的作用

礼仪制约着人们的态度和动机,规范着人们的行为方式,协调着人们之间的关系,维护着社会的正常秩序,在社会交往中发挥着巨大作用。可以说,社会秩序的良好运行与稳定、人际关系的协调融洽、家庭邻里的和睦安宁,都需要人们共同遵守礼仪的规范和要求。

礼仪是人们在社会生活中调整、处理相互关系的手段。现代社会中,礼仪无时不在、无处不有,渗透到日常生活的方方面面,发挥着越来越大的作用。它对社会和个人具有多方面的重要作用。

(一) 尊重的作用

英国大哲学家约翰·洛克认为,礼仪的作用在于“使他尊重别人,和别人合得来,这对于他日后所得的好处是很大的”。尊重,是现代礼仪的实质,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。人际交往中的傲慢言行和轻蔑态度,通常都会被视为缺乏礼貌、没有教养的表现。古人云:“敬人者,人恒敬之。”尊重他人,是赢得他人尊重的前提,只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。

(二) 约束的作用

礼仪作为行为规范,对人们有很强的约束力。礼仪一经形成和推行,便成为社会的行为规范和习俗,人们都应遵守和服从,都要自觉或不自觉地受到约束。如果一个人我行我素,不能遵守社会上普遍的礼仪要求、无视社会文明,就会受到道德和舆论的谴责,甚至受到法律的制裁。

(三) 教育的作用

礼仪作为一种道德习俗,对全社会的人都在施行教育作用。它通过评价、劝阻、示范等形式纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。那些遵守礼仪规范的人,客观上也起着榜样的作用,无声地影响着周围的人。人们互相影响、互相促进,能够共同加强社会主义精神文明建设。礼仪的形成、完善和巩固,成为社会传统文化的重要组成部分,并且世代相继、世代相传,在人类社会的发展和进步中,有着重要意义。

(四) 调节的作用

人是社会关系的总和,人际关系是人类社会关系中极为重要的。但是由于所受教育程度不同,成长环境各异,再加上个性、职业、年龄、性别等方面的差异,导致了人们在人际交往中具有不同的价值取向。在人际交往中,为了维护自身利益,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。这时,良好的礼仪形式、礼仪活动在处理人际关系中,就会起到很好的调节作用。从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的润滑剂。人们在交往时按礼仪规范去做,有助于加强彼此之间互相尊重、友好合作的新型关系,缓解或避免某些不必要的对立与障碍。

四、讲究礼仪的意义

礼仪是一种社会文明,是国际交往中应遵循的基本准则,是衡量人们道德水准高低和有无教养的尺度。在社会生活中,人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重

要标志。

（一）建设社会主义精神文明的需要

古往今来，人们都把礼仪修养视为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，是衡量一个人道德水准高低、有无教养的尺度。在人类文明史上，依次出现过奴隶社会文明、封建社会文明、资本主义社会文明。如今，人类文明发展的新阶段是社会主义精神文明。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的“四有”公民。我国正处在改革开放的新历史时代，在建设社会主义市场经济体制的过程中，加强精神文明建设是十分重要的。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，对于社会主义经济建设的发展，有着重要的现实意义和历史意义。

礼仪属于社会公德的一部分，是思想道德与职业道德建设的基础，也是纪律教育中必不可少的一个方面。礼仪反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神风貌，同时，它又反作用于思想道德建设和文化建设，促进精神文明的发展。因此，我们每个人都要加强自身的道德修养，规范自身的行为，成为有道德、有文化、有学识，懂得遵守并维护社会公德的人，用礼仪来造就良好的社会秩序和社会风气，防止和减少各种社会丑恶现象的发生，用礼仪文化促进社会文明的发展。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。让国民接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

（二）个人提高自身修养，建立良好人际关系的需要

礼仪不仅能陶冶人们的情操，还可以提高人们的修养，尤其是礼貌修养。通过礼仪教育，提高人们在待人接物方面的素质和能力，使人们养成自觉遵守公共秩序和劳动纪律的行为习惯，追求高尚的精神境界，进而促使人们思想品德和处事能力的全面提升，使人们在社会生活和人际交往中，能顺应社会的发展要求，明辨是非，以礼处事，以诚待人，收获友谊与尊重。

礼仪，是人际交往的润滑剂。一个人如果能懂得并且运用礼仪知识，就更容易地与交际对象打成一片。每一个人都具备良好的礼仪修养、规范的行为习惯，才能够真正在交往中展现良好的个人形象。一个谈吐文雅、稳重大方、彬彬有礼、风度翩翩的人，往往会给人留下美好的印象，从而获得信任、建立友谊，有效地进行社交活动。在社会生活中，礼仪就如同春风与美酒，滋润着人们的心灵，加强人们的情感，化解人与人之间的矛盾，使人们彼此尊重，相互理解，达成共识。礼仪在协调人际关系方面有着难以估量的作用。

（三）提升行业服务质量，塑造良好形象的需要

在多元文化背景下，在经济快速发展的社会中，推崇礼仪有助于塑造和维护企业、单位的整体形象，进一步提高服务水平与质量，创造出更好的经济效益和社会效益。学习礼仪，是适应时代潮流、提升行业竞争力的现实所需。

当前，很多行业都在进行礼仪知识的培训。通过学习礼仪，使员工全面提高综合素质，提高交往艺术，提升服务质量，展示良好的人际沟通能力；使员工对外塑造良好形象，增强工作能力，增强职业竞争能力，获得成功的从业感受和愉快的生活体验，实现个人和组织的双赢，进而促进整个社会文明的发展。

（四）促进社会和谐发展的需要

礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志。社会的发展与稳定、家庭的和谐与安

宁、邻里的团结与和睦、同事的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。讲究礼仪是对每位公民的基本要求，也是每位公民应自觉遵守的规范。社会越发展，物质生活越丰富，对社交活动的要求水平就越高，人们就越需要认真学习社交活动中有关仪表、仪态、礼仪等方面的知识，以沟通、协调、和谐人际关系，调节紧张的生活，建立友谊、交流情感、广结良缘、增长见识、扩展信息、融洽往来。礼仪作为一种人们共同遵守的行为规范，一方面是各种人际交往的有效途径，同时对人际关系还有整合及疏导功能，如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼、讲究公德等礼仪。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵，使人们在社会生活中时时处处注意自己的言行，养成良好的文明习惯，努力成为一个受欢迎的人。礼仪同时还制约着人们按照社会公认的行为模式去交往、去生活，为人们创造安定团结的生活工作环境。这些规范约束着人们的行为，实现着人与人之间的有效交往。

（五）国际交往和弘扬我国传统礼仪的需要

尊重国际礼仪和交往礼节，尊重各国人民的风俗习惯是我国对外活动的一贯做法。它反映了我国维护世界和平，加强与各国友好合作的真诚愿望。

改革开放以来，随着经济的快速发展，我国与世界各国的交流无论从广度上还是深度上都是前所未有的。礼仪也存在着与世界接轨的问题。在这种情况下，越来越需要借鉴和使用涉外礼仪，以便让礼仪更好为我国对外社会、经济和文化事业服务，在我国经济与国际市场接轨、增强国际竞争力中发挥作用。

在国际交往中，民间的交往也日益增多。这对我国来说，既是机遇，又是挑战。这就要求我们既要继承和发扬我国优良的礼仪传统，保持礼节礼仪的民族特色，又要吸收外国礼仪中一些好的东西和一系列国际通行惯例，为我所用；既要不断有所创新，又要尊重各国因不同的文化传统和道德规范形成的习俗礼仪，逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪。在对外交往中讲究礼仪，可以展示中国人民的精神风貌，增强民族自立、自强的精神，加深与世界各国人民的友谊和交流，提高我国的国际地位和声望，使中华民族的优秀文化得到弘扬。

五、礼仪的特征

（一）普遍认同性

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。生活中，也有不少礼仪是全世界通用的，如问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式等。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，才能在全社会中通用。

（二）规范综合性

礼仪对具体的交际行为具有规范性和约束性，这种规范性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。它不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在交往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标尺。现代礼仪的交际内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域再到人们的日常生活普遍存在。

（三）传承变动性

礼仪形成本身是个动态发展过程，是在风俗和传统文化中形成的行为规范。在这种发