

(公共课)

QUANGUOGAOZHIGAOZHUANTONGYONGXILIEJIAOCAI

【全国高职高专通用系列教材】

实用社交礼仪

SHIYONGSHEJIAOLIIYI

主编 李建峰 王社民 董 媛

全国高职高专
通用系列教材



中国时代经济出版社
China Modern Economic Publishing House

(公共课)

QUANGUOGAOZHIGAOZHUANTONGYONGXIL

【全国高职高专通用系列教材】

实用社交礼仪

SHIYONGSHEJIAOLIIYI

主 编 李建峰 王社民 董 媛
副主编 张馨予 杜逸冬 武 鸣
刘振华 张 洁 高巧利
韩燕雄

通用系列教材



中国时代经济出版社
China Modern Economic Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

实用社交礼仪 / 李建峰, 王社民, 董媛主编. —北京: 中国时代经济出版社,
2009.1

ISBN 978-7-80221-761-4

I. 实… II. ①李…②王…③董… III. 人间交往—礼仪—基本知识 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 191174 号

实用社交礼仪

李建峰
王社民
董媛
主编

出 版 者	中国时代经济出版社
地 址	北京市西城区车公庄大街乙5号 鸿儒大厦B座
邮政编码	100044
电 话	(010) 68320825 (发行部) (010) 88361317 (邮购)
传 真	(010) 68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京鑫海达印刷有限公司
开 本	787×1092 1/16
版 次	2009年1月第1版
印 次	2009年1月第1次印刷
印 张	11.75
印 数	1~4000册
字 数	240千字
定 价	23.00元
书 号	ISBN 978-7-80221-761-4

版权所有 侵权必究

前 言

礼仪是一个国家民族文化的重要组成部分，也是整个人类文明、进步、发展、昌盛的标志。当今社会，交往活动的社会性、开放性、世界性，使礼仪成为人与人之间、组织之间、国家之间沟通、对话、交往、合作的金钥匙。

礼仪对每个人都具有现实的意义。从个人修养的角度，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度，礼仪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，礼仪是在人际交往中进行相互沟通的技巧。总之，我们的日常生活和工作离不开礼仪。

掌握社交礼仪，既是素质培养必备，也是时代发展的必然要求。开设社交礼仪课程，就是为了让大学生进一步开阔知识视野，更好地适应社会发展，切实增强交际能力，不断提升文明层次。

普及礼仪知识，培养懂礼仪、讲文明，会交际的大学生是编写本教材的目的所在。本教材在编写中参考了大量资料、文献，深受许多专家、学者智慧的启发，形成了鲜明的特色：

图文并茂，便于学生轻松愉快地学习和掌握相关的礼仪规范。

重视实训指导，教材中减少了思考类作业题，为体现以技能培养为目的的要求，强调学生要在平时的交往中多观察、多训练。

案例具有针对性，教材所选案例是根据现实生活中的问题所编写，对于学生进行自我教育有帮助。

本教材由陕西财经职业技术学院李建峰、王社民、董媛任主编，陕西财经职业技术学院张馨予、杜逸冬、武鸣、刘振华、张洁、高巧利、陕西服装艺术学院韩燕雄任副主编，李建峰、王社民、董媛负责全书总体构架的设计、修改及统稿工作，各章的分工如下：第一章由杜逸冬编写；第二章由张洁、高巧利编写；第三章由王社民编写；第四章由张馨予、武鸣编写；第五章由李建峰、董媛编写；第六章由刘振华、韩燕雄编写。

本书在编写过程中，参考和引用了许多专家和学者书籍、文章中的资料 and 观点，在此表示致谢。并感谢陕西财经职业技术学院和陕西服装艺术学院的大力支持。

编 者

2008 年 11 月

目 录

前 言	(1)
第一章 社交礼仪概述	(1)
第一节 礼仪基本知识	(1)
第二节 社交礼义	(8)
第二章 个人礼仪	(13)
第一节 仪容礼仪	(13)
第二节 仪表礼仪	(18)
第三节 仪态美	(27)
第三章 交际礼仪	(34)
第一节 见面礼仪	(34)
第二节 交谈礼仪	(51)
第三节 电话礼仪	(58)
第四章 宴请礼仪	(64)
第一节 拜访礼仪	(64)
第二节 接待礼仪	(68)
第三节 馈赠礼仪	(76)
第四节 宴会礼仪	(85)
第五节 赴宴礼仪	(91)
第六节 酒水礼仪	(96)
第七节 西餐礼仪	(103)
第五章 商务实务礼仪	(113)
第一节 商务洽谈礼仪	(113)
第二节 商务仪式礼仪	(123)



第三节 商场服务礼仪	(133)
第六章 求职应聘与就业礼仪	(143)
第一节 求职准备	(143)
第二节 面试礼仪与技巧	(153)
第三节 就业礼仪	(164)
附录一 花语集锦	(172)
附录二 网上求职	(175)
附录三 求职应聘四忌	(176)
附录四 中外主要节日表	(177)
附录五 一些主要城市的雅称	(178)
参考文献	(179)

社交礼仪概述

荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范，是现代交际的“润滑剂”。礼仪是人的道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；礼仪也是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。现代社会需要更多的业务素质高，懂礼仪、善交际的各类人才。礼仪是塑造良好形象的灵魂，它已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件，成为现代竞争的重要砝码，并且越来越受到人们的重视。

【能力目标】

通过学习本章内容使学生了解礼仪及其历史沿革、礼仪的特性、提高礼仪修养的目的和重要性；理解礼仪的内容、礼仪的特性和礼仪的功能；掌握社交礼仪的内涵和原则。

第一节 礼仪基本知识

一、礼仪及其历史沿革

我国素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长、内容丰富，且自成体系。

礼仪起源于原始社会，即公元前 21 世纪的夏朝产生之前。



据考证，距今约五十万年前的北京山顶洞人就有了礼的观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞御寒，把贝壳串起来，挂在脖子上以满足审美需求。族人死了，要举行宗教仪式，并在死人身上撒铁矿粉。我国东北的鄂伦春族在新中国成立前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范，如相信万物有灵，崇拜熊，打来熊后大家要大哭一场，吃完熊肉后也要大哭一场，并对熊骨进行天葬。

公元前 21 世纪到公元前 771 年的夏、商、西周三代是我国礼仪的形成阶段。

中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》出现于西周时期。人们通常认为，传世的《周礼》和《仪礼》是周公的遗典，它们与其释文《礼记》，成为后世称道的“三礼”。《礼记》是我国一部重要的礼仪学古典专著。如：“不失足于人，不失足于色，不失足于口。”是我国礼仪的经典之作。

在公元前 771 年到公元前 221 年的春秋战国时期，我国礼仪有了较大的变革。

这一时期，三代之礼在许多场合废而不行。学术界百家争鸣，以孔子、孟子为代表的儒家学者系统地阐述了礼仪，第一次在理论上全面而深刻地论述了礼仪规范。其中，《论语》中就记有孔子平时谨慎守礼，遵守社会公德和社会秩序的表现，他要求人们做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。孟子曾说：“无恻隐之心，非人也；无羞恶之心，非人也；无辞让之心，非人也；无是非之心，非人也。”

孔融让梨的故事流传千古，妇孺皆知，它体现了中国传统美德的一种精神：“让”。而让的精神被古人视做“礼”的基本精神。

《后汉书·梁鸿传》载，每次梁鸿外出回到家里，他的妻子总是把端饭的托盘举得高高的，放在他的面前，用来表示对丈夫的崇敬之情，于是中国历史上有“举案齐眉”的美谈。后来人们用这个成语来说明夫妻之间也应当互相尊重，讲究一定的礼仪规范。

历史上许多成大业、有大作为者，都是行礼的楷模。例如，汉高祖刘邦的谋臣张良知书达礼，曾在汜桥遇一老者，老者故意把自己的鞋掉到桥下，令张良去取上来给他穿上，如此取鞋穿鞋地折腾了三次。张良的这种忍辱求礼精神，被老者看做可教之子，赐予张良一部兵书，使张良后来成为汉朝的开国元勋之一。

由此可见，“礼”在中国是一种重要的文化形态，是人类文化发展的历史产物，也是人类文明的结晶和标志。它既是一种价值观，又是一种以礼仪、仪式为内容的风俗习惯。中国几千年延续下来的风俗习惯，大都以“礼”为核心。人们从出生、成年、结婚到死亡，都要举行一些与之相符的礼仪作为纪念；在节日、出访、邀请、会客、宴会、告别等各项活动中，都有特殊的礼节要求。虽然不同时代的礼节、仪式有不同的内容，但它们所蕴涵的基本精神，即相互尊重、信任、热情和友善，却是一致的。所以，随着时代的发展，“礼”已成为“礼仪”“礼貌”“礼节”的代名词，如中共中央在 2001 年 9

月20日下发的《公民道德建设实施纲要》中，就加入了“明理诚信”的基本道德规范。

在西方，人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。在古希腊和古罗马的诗歌中，在荷马的史诗《奥德赛》中，在中世纪斯堪的纳维亚有关上帝和英雄的古老传说中，都有较为详尽的记载（如《伊达》就详尽地叙述了当时用餐的规矩），举杯祝酒大为讲究，一旦失礼，就得受罪，嘉宾贵客居上座，也和今天完全一样。古罗马的年轻诗人奥德维就曾告诫自己的同龄人，用餐不可狼吞虎咽，也不可贪杯。16世纪意大利作家加斯梯良的《朝臣》，不仅是一本文学经典著作，更是当时所有礼仪书中最著名的，它是文艺复兴时期青年的手册。1716年汉堡出版社的缅甸杰斯的著作《论接待权贵和女士的礼仪，兼论女士如何对男性保持雍容态度》也是一例。苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等也曾在其著作中阐述过关于礼仪的论述。礼仪有“人际交往的通行证”之称。各国都有自己的国家礼制，各民族有独特的礼仪风俗，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例。

二、礼仪的内容

《辞源》：“礼仪，行礼之仪式。”通常是指在较大较隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

礼仪是指人们以建立和谐关系为目的，在社会交往中形成的为人们所认同和遵守的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。总之，礼仪是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

礼仪的内容丰富，含义的跨度和差距也比较大。在我国古代社会，礼仪既包含一般的行为规范，又涵盖政治、法律制度。近代以后，礼仪与国家的政治体制、法律典章等逐步分离，范围逐渐缩小。到了现代，礼仪则指人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范，是礼貌、礼节和仪式的统称。即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。所以，要理解礼仪的含义，有必要搞清楚礼仪、礼貌、礼节等相关概念的含义及相互之间的关系。

（一）礼貌

礼貌是礼仪的基础，它是指人们在相互交往中表示敬重和友好的行为规范。它侧重于表现人的品质与素养，通过人们的言谈、举止、表情、姿态，来表示对他人的敬重。礼貌包括礼貌语言和礼貌行为两个部分：礼貌语言要求言谈和气、谦虚得体、多用敬语，不讲粗话和脏话。礼貌行为是无声的语言，需要人们通过端庄的仪容、潇洒的仪表、优雅的仪态来体现。



（二）礼节

礼节是礼仪的基本组成部分，它是指人们在社会交往过程中相互表示尊重、友好等意愿的惯用形式。礼节实际上是礼貌的具体表现方式，如握手礼、致意礼、介绍礼、鼓掌礼等。

（三）仪式

仪式，是指举行各种典礼的形式，是一种重大的礼节。如古代的帝王上朝、官员出行、祭祀鬼神等仪式、奠基仪式、剪彩仪式等都是比较隆重的仪式。人们通过仪式可以表达一定的思想、情感或愿望。

如今，随着社会的进步，市场经济的发展，对内对外交往的日益频繁，礼仪依据其适用对象、使用范围的不同，又分为个人基本礼仪、社交礼仪、文书礼仪、商务礼仪、涉外礼仪、政务礼仪等几大分支。

个人基本礼仪主要包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求。

社交礼仪泛指社会各界人士在一般性的交际应酬中所应当遵守的礼仪。通常涉及见面礼仪、电话礼仪、接待与拜访礼仪、宴请与馈赠礼仪、乘车礼仪等。

文书礼仪是人们在日常交往过程中，用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式。通过礼仪文书，可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的文书礼仪主要包括书信类文书礼仪和致辞类文书礼仪。

商务礼仪是指企业从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在商务交往中应遵守的礼仪。主要包括商务谈判礼仪、商务服务礼仪、商务会议礼仪和商务仪式礼仪。

涉外礼仪亦称国际礼仪，是指人们在国际交往中，在同外国人打交道时应遵守的礼仪。不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯，充分理解这些风俗习惯，并在社交往来中自觉遵守这些风俗习惯，有助于促进交往的成功。

政务礼仪亦称国家公务员礼仪，是指国家公务员在执行国家公务时所应遵守的礼仪。

三、礼仪的特性

与其他学科相比，礼仪具有以下几方面的特性：

（一）规范性

规范性是礼仪最基本的特征。礼仪规范的形成，是对人们在社会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社会和生活实践中形成，并通过某种风俗、习惯和传统固定下来，约束和控制着人们的交往行为。这种规范性，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，而且也是人们在交际场合必

须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

然而，礼仪属于作用相对较弱的行为规范，违反礼仪规范，只构成失礼。失礼本身一般不会引起责任，如某人问路：“老头，去×××路怎么走”对方通常的反应是拒绝回答并投以轻蔑的目光，而不会去追究其责任。

（二）多样性

礼仪与每个人都密切相关，它涉及不同生活、学习和工作领域。古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在、无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候，人类为了生存要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在，是人类一种美好愿望的寄托，尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域到人们的日常生活，礼仪活动普遍存在。大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业的开张志喜，再到人们日常生活的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定的礼仪行为准则。

（三）传承性

礼仪是一个国家和民族传统文化的重要组成部分，任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国既往礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。某些过去时代的礼仪如果与现代社会道德并无冲突，也能被现代人接受，就会被纳入当代礼仪。但是由于礼仪是约定俗成的，不是国家权力机关制定的，不是靠强制力实施的，只能是随着人们观念的改变而逐步改变。因此，在一些偏远地区封建民俗礼仪依然存在。

（四）变动性

礼仪规范不是一成不变的，它随着社会的发展而不断地发展更新。任何国家、任何民族的礼仪，都体现着时代的要求和时代的精神。礼仪是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期交际活动实践中形成、发展、完善起来的，不能完全脱离特定的历史背景；另一方面，社会的发展，历史的进步，由此而引起众多社交活动的新特点、新问题的出现，又要求有所变化，有所发展，以适应时代发展的需要。

（五）综合性

礼仪具有综合性。纵观古今中外礼仪，不难理解，礼仪与社会制度、社会体制、社会物质文明和精神文明程度等都有着密切关系。文化越发达、文明程度越高的社会，礼仪的文明程度也就越高，人们就越重视礼仪、讲究礼仪。礼仪是一门研究交际行为规范的科学，但它与其他多门学科关系密切，尤其与民俗学、传播学、美学、伦理学、心理



学、社会学、公共关系学相互交叉和渗透，因此说礼仪具有综合性。

（六）国际性

礼作为一种文化现象，它跨越了国家和地区的界线。在文明、礼貌、相互尊重的原则基础上形成的完善的礼仪形式，已为世界各国人民所接受并共同遵守。

随着国际交往的不断增进，在国际间逐渐形成了一些更加规范化、专门化的国际礼仪。现代礼仪兼容并蓄，融会世界各个国家的礼仪之长，使现代礼仪更加国际化、更加趋同化。

（七）差异性

不同性别、不同年龄、不同民族、不同身份、不同时空条件、不同场合，礼仪规范有所不同。人们常说“十里不同风，百里不同俗”，不同的文化背景，产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。

我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。如见面问候致意的形式有脱帽点头致意的、有拥抱的、有双手合十的、有右手抚胸口的、有口碰脸颊的，但更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

不同国度之间礼仪的差异则更为突出。比如，在美国，男人之间手拉手一起走路，通常是同性恋者，而在阿拉伯地区却是一种无声的友好和尊重的表示；在一些阿拉伯国家，女性严禁向丈夫以外的男人显露肌肤，妇女出门要身披长衣，头戴面纱。这被视为有教养，懂礼仪的表现，在日本，鞠躬礼被广泛使用，是尊敬对方的表示。而在有些国家，鞠躬是屈辱的象征。

同样意义的礼仪在不同的民族，不同的地区，可能有不同的表现形式。如朋友相见，为表示欢迎和友好，有的握手，有的拥抱，有的亲吻，有的击掌。

四、礼仪的功能

礼仪的功能表现在以下几方面：

（一）提高人们的自身修养

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养。有道德才能高尚，有教养才能文明。也就是说，通过一个人对礼仪运用的程度，可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见，学习礼仪，运用礼仪，有助于提高个人的修养，有助于“用高尚的精神塑造人”，真正提高个人的文明程度。

（二）美化自身，美化生活

个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。因此，学习礼仪，运用礼仪，无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象，维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度，这种礼仪美化自身的功能，任何人都难以否定。当个人重视了美化自身，大家个个以礼待人时，人际关系将会更和睦，生活将变得更加温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活。

日本著名实业家松下幸之助从前不修边幅，他的企业也因此而进展缓慢。一次，在他理发的时候，理发师不客气地批评他不重视自己的容貌：“你是公司的代表，却这样不重视衣冠，别人会怎么想，连人都这样随便，他的公司会好吗”打那以后，松下幸之助一改过去的旧习惯，开始注意自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。现在，“松下”品牌及产品享誉天下，这与松下幸之助长期率先垂范，要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。

（三）促进社会交往，改善人际关系

古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话，讲的其实就是交际的重要性。一个人只要同其他人打交道，就不能不讲究礼仪。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，其最大的好处就在于，它能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进大家彼此之间的了解与信任。假如人皆如此，长此以往，必将促进社会交往的进一步发展，帮助人们更好地取得交际成功，进而造就和谐、完美的人际关系，取得事业的成功。

（四）净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

一般而言，人们的教养反映其素质，而素质又体现于细节。细节往往决定了一个人的成败。反映个人教养的礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何，反映着其文明程度，整体素质，整体教养。古人曾经指出：“礼义廉耻，国之四维”，将礼列为立国的精神要素之本。而在日常交往之中，诚如英国大哲学家约翰·洛克所言：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

荀子曾说：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”反过来说，遵守礼仪，应用礼仪，将有助于净化社会空气，提升个人乃至全社会的精神文明方面的品位。当前，我国正在大力推进社会主义精神文明建设。其中的一项重要内容，就是要求全体



社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德，心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容与礼仪完全吻合。因此，完全可以说，提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设是相互配合、相互促进的。这种社会主义的礼治，对于我国的现代化建设，是不可或缺的。

第二节 社交礼仪

一、社交礼仪的原则

社交礼仪作为一种文化，是人们在社会生活中处理人际关系，用来对他人表达友谊和好感的符号。社交礼仪是在社会交往中使用频率较高的日常礼节。一个人生活在社会上，要想让别人尊重自己，首先要学会尊重别人。掌握规范的社交礼仪，能为交往创造出和谐融洽的气氛，有利于建立、保持、改善人际关系。

社交礼仪的原则主要有以下几方面：

（一）敬人原则

孔子云：“礼者，敬人也。”敬人原则是礼仪尊敬他人这一核心思想的体现。运用礼仪是对他人友好、尊敬的体现，同时也是赢得交际成功的通行证。“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之”、“人敬我一尺，我敬人一丈”，礼仪借助这样的机制而得以生生不息。敬人原则要求人们在交际活动中，与交往对象既要相互谦让、互敬互尊、友好相待、和睦共处，更要将交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。当然，礼待他人也是一种自重，不应伪善取悦于人，更不可富贵骄人。尊敬人还要入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。

（二）遵守原则

礼仪是人们在社会交往中的行为规范和准则，因此，人们必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪规范指导和约束自己的言谈举止。任何人，不论年龄长幼、身份高低，职位大小，都有自觉遵守和应用礼仪的义务，否则，就会遭到公众的指责和疏远，交际就难以成功。

各种类型的人际交往，都应当自觉遵守下列准则：

1. 遵守公德

社会公德是社会主义全体公民，为维护正常生活秩序而共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则。它直接反映出一个社会公民的礼节、礼貌、道德修养程度和水准。社

会公德是人类社会文明程度的重要标志。

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。取信于人是公认的建立良好人际关系的基本条件之一，同时也是生活于文明社会的现代人应具备的一种优良品德。

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。

4. 谦虚随和

在人际交往中，虚心、不摆架子、不自以为是、不固执己见，则容易被对方所接受。

（三）自律原则

礼尚往来强调了礼仪的互动性，礼仪规范也体现了对交往双方的要求。而礼仪的自律性原则重点强调了交往个体要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。在人际交往中，行动上不要出格、仪态上不要失态、言语上不要失礼。《论语·颜渊》中强调了人要自我约束，“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。

（四）宽容原则

宽容是一种美德，是对交往对象人生观、价值观及个性差异给予充分理解和尊重。在人际交往中，人与人的思想感情可以沟通，但是由于个人经历、文化、修养等因素而产生的差异不能消除，这就需要求同存异，相互包容。宽容原则要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人，千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。

（五）适度原则

适度原则要求在运用礼仪时，为了保证交际的成功，必须掌握技巧，把握好分寸，做到适度得体。例如，在一般交往中，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，要自尊不要自负，要坦诚不要粗鲁，要信人但不要轻信，要活泼但不能轻浮。在接待服务时，既要友好热情、谦逊谨慎、尊重客人、殷勤接待，又要自尊自爱、端庄稳重、平等公正、不卑不亢。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，积极实践才能掌握。

（六）平等原则

平等原则要求对待任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不能因交往对象之间在年龄、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，而区别对待给予不同的礼遇。平等在交往中，表现为不要骄



狂、不要我行我素、不要自以为是、不要厚此薄彼，更不要傲视一切、目中无人，不要以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人。

（七）真诚原则

礼仪讲究“诚于中，形于外”（《礼记·大学》），心中有“礼”，然后言行才有“礼”。人际交往的品德因素中，真诚是最基本、最重要的一项。真诚原则要求运用礼仪时，务必以诚相待、言行一致、表里如一。只有如此，在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解和接受。口是心非、言行不一、弄虚作假，只能蒙混一时，不利于良好人际关系的营造和个人形象及组织形象的塑造。

（八）从俗原则

礼源于俗，礼与俗有密不可分的关系。《礼记·曲礼上》指出：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”，这是古代人们交往时应遵循的一个原则，同样适用于现代社会。不同国家、不同民族文化背景不同，礼仪习俗亦不同，这就要求人们要了解并遵守这些习俗，做到入境问俗、入乡随俗，切不可自以为是、唯我独尊，尤其是在国际交往中，必须主动了解并适应礼仪的差异，为国际交流与合作奠定基础。

据美联社报道，20世纪90年代初，在西方某国总统访问亚洲某国期间，当他出席东道主的国宴招待会时就犯了一系列礼仪错误，舆论普遍认为，这实在有失体面。例如，当该总统起身致辞时，他邀请一名翻译站在他和东道国总统之间，一时弄得大家非常难堪。因为按照东道国的礼仪标准，任何人立足在两个首脑之间都是侮辱性的举动。该总统还多次按东道国总统的姓称呼其夫人，但是，该国妇女结婚后仍然保留原名，不随夫姓。

二、提高个人礼仪修养的作用和意义

修养是一个人在道德、学问、技艺等方面通过自己的刻苦学习，艰苦磨炼以及陶冶，逐渐使自己具备的某一方面的品质和能力。礼仪作为一种修养，是多层次的道德规范体系中最基本的行为规范之一，它属于道德体系中社会公德的内容。如文明举止、谦恭礼让、礼貌待人、尊师敬长、遵守公共秩序等，这些既是礼仪规范的要求，又是中华民族的传统美德。礼仪不仅显示出人的道德情操和知识教养，也能帮助人们修身养性，完善自我。人们崇尚礼仪并不是喜欢表面形式，而是看重其中所包含的道德内涵，即对交往对象的真诚敬重。可以说道德是礼仪的基础，礼仪是道德的表现形式。

礼仪修养是指人们为了达到某种社交目的，按照一定的礼仪规范要求，结合自己的实际情况，在礼仪的品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。礼仪修养不仅包括依照现代礼仪的基本原则和规范而进行的自我反省、自我检讨、自我解剖，而且也包

括在现代礼仪实践中形成的礼仪品质。由于把礼仪修养与具体的礼仪实践联系起来，这就使得礼仪修养具有科学内涵。

礼仪修养的主要作用是通过修养，使个人的言行在社会交往活动中，与自己的身份、地位、社交角色相匹配，从而被人理解和接受。

社会角色是指在社交活动中，处于某种社交关系状态的人。社会对于不同的社交角色提出了不同的行为规范和行为模式。而且不同社会，具有不同社会经验的他人或组织，对于社会角色的评价可能有完全不同的意义。

在社会交往活动过程中，随着主客关系和社交对象的变化，角色也在发生相应的变化。一个人扮演的不是一个社交角色，而是几个社交角色。社交角色不同，所应遵循的礼仪要求也就不同。不同的角色，如上下级之间、男女之间、亲朋之间、主宾之间、同事之间等，其礼仪要求是有差别的。正式场合和非正式场合的礼仪要求也是有差别的。在人与人之间的交往活动中，社交成功的重要标志是个人使自己的行为与他人和社会期望相符合。社交角色的实现，是建立在个人对自己认识基础上的。例如一个经理，在公司里他是管理者，其礼仪要求主要体现在听取汇报、检查工作、指导员工、决策规划等方面，要求他能平等待人、科学决策、说话和气等。对外，当他面对客户时，则是一名“推销员”，要求他热情真诚、彬彬有礼、大方得体。显然，这两种角色的礼仪要求是不同的。

在社会交往中，要把角色扮演得恰到好处，礼貌有加，处处得体，并不是一件容易的事情。因此，一方面每一个人要重视社交角色的定位，增强角色意识；另一方面要加强自身礼仪修养，以适应多种角色的不同礼仪要求。

【本章小结】

礼仪起源于原始社会，即公元前 21 世纪的夏朝产生之前。公元前 21 世纪到公元前 771 年的夏、商、西周三代是我国礼仪的形成阶段。在公元前 771 年到公元前 221 年的春秋战国时期，我国礼仪有了较大的变革。

礼貌，指人们在相互交往中表示敬重和友好的行为规范。

礼节，是指人们在社会交往过程中相互表示尊重、友好等意愿的惯用形式。

仪式，是指举行各种典礼的形式，是一种重大的礼节。

礼仪的特性是：规范性、多样性、传承性、变动性、综合性、差异性

礼仪的功能是：提高人们的自身修养；美化自身，美化生活；促进社会交往，改善人际关系；净化社会风气，推进社会主义精神文明建设。

社交礼仪作为一种文化，是人们在社会生活中处理人际关系，用来对他人表达友谊