



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



全国职业教育规划教材·通识课系列

公关与商务礼仪 (第三版)

GONGGUAN YU SHAGNWU LIYI

姜桂娟 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



全国职业教育规划教材·通识课系列

公关与商务礼仪

(第三版)

主 编 姜桂娟
副主编 杨玉荣 张南南
参 编 贾亚东 赵刘磊 曲永春
主 审 聂洪臣



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书在内容构建上力求体现高等职业教育特色,突出实用、适用、够用的原则,注重学生礼仪应用能力的培养,依据商务活动对礼仪素质培养的需要,设置了商务人员基本礼仪、商务交际礼仪、商务文书礼仪、商务谈判礼仪、商务服务礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪七个项目。本书脉络清晰,循序渐进,依据礼仪的使用场合和特点进行编排,便于学生从整体上把握全书内容。

本书在编写体例和形式上也进行了大胆的创新,每个项目设计了知识目标、能力目标、导入案例、相关链接、礼仪小测试、思考题等模块。每个学习任务按照任务布置、知识要点、任务实施等环节组织教材内容,便于学习者学习领悟。同时,书中融入了大量经典案例和点滴感悟,引导学习者深入思考,开启心智,增强感受和体验。在编写过程中,本书融入了公关员、秘书、推销员等职业资格证书考试对礼仪知识和技能的要求,为相关专业学生双证书的获取奠定了基础。

本书可作为高等职业院校、成人高校学生学习礼仪理论知识和技能的教科书,同时可作为本科院校学生和社会从业人员提高自身修养和综合素质的参考读本,也可供公关员、营销员、服务员等岗位进行礼仪培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

公关与商务礼仪/姜桂娟主编. —3 版. —北京:北京大学出版社, 2016. 2

(全国职业教育规划教材·通识课系列)

ISBN 978-7-301-26705-9

I. ①公… II. ①姜… III. ①公共关系学—礼仪—高等职业教育—教材 ②商务—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①C912.3 ②F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 309778 号

- | | |
|---------|---|
| 书 名 | 公关与商务礼仪 (第三版) |
| 著作责任者 | 姜桂娟 主编 |
| 策 划 编 辑 | 温丹丹 |
| 责 任 编 辑 | 温丹丹 |
| 标 准 书 号 | ISBN 978-7-301-26705-9 |
| 出 版 发 行 | 北京大学出版社 |
| 地 址 | 北京市海淀区成府路 205 号 100871 |
| 网 址 | http://www.pup.cn 新浪微博: @北京大学出版社 |
| 电 子 信 箱 | zyjy@pup.cn |
| 电 话 | 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑 62765126 |
| 印 刷 者 | 北京鑫海金澳胶印有限公司 |
| 经 销 者 | 新华书店 |
| | 787 毫米×1092 毫米 16 开本 19 印张 432 千字 |
| | 2005 年 9 月第 1 版 2010 年 1 月第 2 版 |
| | 2016 年 2 月第 3 版 2016 年 2 月第 1 次印刷 总第 21 次印刷 |
| 定 价 | 39.00 元 |

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话: 010-62756370

前言

现代社会的开放性和文化多元性决定了人们必须懂礼仪、会运用礼仪，礼仪教育已经成为素质教育的一部分。随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精湛的业务技能，还要具备良好的综合能力。世界经济全球化发展进程的加快和我国改革开放的不断深入，对人才的要求更是苛求多元化和国际化。良好的礼仪修养已成为促进商务活动成功开展的润滑剂，是商务人员的必备素质。

本书是高等职业院校学生学习公关礼仪与商务礼仪理论知识和技能的教科书。该课程作为高等职业院校的公共课，其任务是使学生通过学习掌握成为高素质人才所必需的公关礼仪与商务礼仪的基本理论和技能，以提高学生的自身修养和综合素质，增强其适应社会 and 职业变化的能力。

本书根据教育部“十二五”职业教育国家规划教材的建设要求，本着“基础理论够用，注重实践能力培养”的原则，进行了教材体系和内容的构建，充分体现了社会需要、学科特点和学生身心发展三者有机的统一。本书在体例、体系、形式和内容上进行了大胆的创新，其特点体现在以下几个方面。

1. 内容上突出能力培养

本书完全针对高等职业院校学生培养目标而编排，淡化理论，突出应用能力的培养。在内容选取上，本着实用、适用、够用的原则，力求实现与相关职业资格证书的有效融合。本书借鉴了《国家职业标准汇编》中公关员、秘书、推销员等相关职业对礼仪知识和技能的要求，在内容的构建上尽量向职业资格考试对礼仪的要求靠拢，为学生获取双证书和到相关岗位就业提供支撑。

2. 创新了教材内容体系

本书依据商务活动对礼仪素质培养的需要，设置了商务人员基本礼仪、商务交际礼仪、商务文书礼仪、商务谈判礼仪、商务服务礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪七个项目。每个项目，按照学做一体的思路，设计学习任务，七个项目共计 26 个学习任务。每个任务按照任务布置、知识要点、任务实施等环节组织教材内容，便于学习者学习领悟。

3. 创新了教材编写组织形式

本书在编写体例上注重科学性、系统性和实用性的统一。每个项目设计了知识目标、

能力目标、导入案例、相关链接、礼仪小测试、思考题等模块，并融入了大量经典案例和点滴感悟，引导学习者深入思考，开启心智，增强感受和体验。最后，在附录中摘录了相关国家职业标准对礼仪的要求和常用英文礼仪用语。

本书2005年第一次出版，2010年进行了再版修订，先后20次印刷，共销售10万余册，深受使用院校的好评。

本书由黑龙江农业经济职业学院姜桂娟担任主编，聂洪臣老师担任主审，杨玉荣、张南南担任副主编，海南经贸职业技术学院贾亚东、黑龙江工业学院赵刘磊、黑龙江农垦科技职业学院曲永春参加了编写。具体编写分工为：姜桂娟、曲永春编写绪论、项目三和附录，贾亚东编写项目一，杨玉荣编写项目二、四，张南南编写项目五、七，赵刘磊编写项目六，黑龙江省倍丰种业公司总经理助理张立洋参与了实训内容的编写，最后由姜桂娟总纂成书。

本书在编写过程中，引用了部分书、报和刊物的文章，并得到黑龙江农业经济职业学院部分教师的指导，在此一并表示感谢。由于时间仓促，加之编写水平有限，书中难免有不妥之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2016年1月

本教材配有教学课件，如有老师需要，请加QQ群（279806670）或发电子邮件至 zyjy@pup.cn 索取，也可致电北京大学出版社：010-62765126。

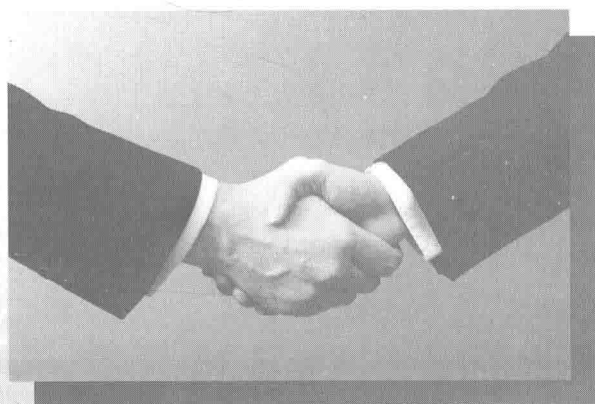
目 录

绪论 礼仪认知	1
项目一 商务人员基本礼仪	29
任务 1.1 仪表礼仪	31
任务 1.2 仪容礼仪	43
任务 1.3 仪态礼仪	49
任务 1.4 言谈礼仪	58
项目二 商务交际礼仪	71
任务 2.1 见面礼仪	74
任务 2.2 电话礼仪	87
任务 2.3 拜访与接待礼仪	91
任务 2.4 宴请礼仪	99
任务 2.5 乘车礼仪	118
任务 2.6 馈赠礼仪	123
项目三 商务文书礼仪	133
任务 3.1 书信类文书礼仪	135
任务 3.2 致辞类文书礼仪	155
任务 3.3 商务信函礼仪	163
项目四 商务谈判礼仪	177
任务 4.1 商务谈判准备礼仪	179
任务 4.2 商务谈判过程礼仪	193
任务 4.3 商务谈判签约礼仪	199
项目五 商务服务礼仪	205
任务 5.1 商场服务礼仪	207
任务 5.2 宾馆服务礼仪	214
任务 5.3 导游服务礼仪	224

项目六 商务会议礼仪	235
任务 6.1 会议前的准备	237
任务 6.2 会议举行中的礼仪	249
任务 6.3 会议后的礼仪	252
项目七 商务仪式礼仪	257
任务 7.1 商务交接礼仪	259
任务 7.2 商界开业礼仪	266
任务 7.3 商务剪彩礼仪	273
任务 7.4 商界庆典礼仪	278
附录一 相关国家职业标准对礼仪的要求	286
附录二 常用英文礼仪用语	290
参考文献	296

绪 论

礼 仪 认 知



知识目标

- 了解礼仪的特性、提高礼仪修养的意义以及学习公关与商务礼仪的必要性。
- 理解礼仪、礼仪修养、公关礼仪、商务礼仪的基本内涵。
- 掌握礼仪的构成要素和礼仪主体应具备的素质。

能力目标

- 学会把握礼仪运用原则。
- 学会克服交际中的心理障碍。



导入案例

礼仪的真谛

英国王室为了招待印度当地居民的首领，在伦敦举行晚宴，身为皇太子的温莎公爵主持这次宴会。宴会上，达官贵人们觥筹交错，相与甚欢，气氛融洽。可就在宴会快要结束时，出现这样一幕：侍者为每一位客人端来洗手盘，印度客人看到精巧的银制器皿盛着亮晶晶的水，以为是喝的水，就端起来一饮而尽。温莎公爵神色自若，一边与众人谈笑风生，一边也端起自己面前的洗手水，像客人那样自然而得体地一饮而尽。接着，大家也纷纷效仿，原本即将要造成的难堪与尴尬顷刻消失，宴会取得了预期的成功，当然也使英国国家的利益得到了进一步的保证。

（资料来源：《智慧背囊》，王玉强，南方出版社，2005）

问题与思考

礼仪是一种约定俗成的行为规范，表示对他人的尊敬与友善。如果温莎公爵当众纠正客人的错误而在银制器皿里优雅地洗手，则将置印度客人怎样尴尬的境地？

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，是现代交际中不可缺少的润滑剂。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精深的业务技能，还要具备良好的综合素质。礼仪，是塑造个人形象的灵魂，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，越来越受到人们的重视。

一、礼仪的基本内容

礼仪在一定程度上反映出一个人的文化、修养和气质。因此，凡是追求文明的国家 and 民族，无不注重礼仪教育，把遵守礼仪规范作为国民必须具备的素质。

（一）礼仪的含义

我国素有礼仪之邦之美誉。“礼仪”一词在先秦典籍中就有使用，如《礼仪·中庸》：“礼仪三百，威仪三千”。《说文解字》中解释为：“礼，履也，所以事神致福也”，表示对神的尊敬。孔子主张“为国以礼”“克己复礼”，将“礼”提到用以治国安邦、安身立命的高度，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子将仁、义、礼、智、信视为基本道德规范，认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则强调：“礼者，人道之极也”“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”把礼看成做人、做事和治国成功与否的根本。

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。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习俗，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例。

1. 礼仪的含义

礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰和时代潮流等因素所影响，是一个不断发展的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。礼仪是礼节和仪式的统称，可以定义为人们在各种社会交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。

可以从以下几个角度，对礼仪的含义加以理解。

(1) 从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。

(2) 从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或标准做法、行为准则。

(3) 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，也可以说是一种交际方式或交际方法。

(4) 从民俗的角度来看，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简而言之，礼仪是待人接物的一种惯例。

(5) 从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

(6) 从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，它是人心灵美的必然外化。



相关链接

我国古代礼仪与现代礼仪的差异

现代礼仪与我国古代礼仪存在三点差异。

其一，两者的基础不同。古代礼仪是以等级制度为基础的，现代礼仪虽承认身份差异，但更强调人格平等、社会平等，并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。古代礼仪以维护专制统治秩序为目的，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。

(资料来源：《旅游礼仪实务》，田莉，中国铁道出版社，2012)

2. 礼仪、礼貌与礼节

对礼仪的理解还应区分好礼仪、礼貌和礼节。在大多数情况下，它们是被视为一体、混合使用的。其实，从内涵上来看，三者不可简单地混为一谈。它们之间，既有区别，又有联系。

(1) 礼仪。

礼仪是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见，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，实际上是由一系列具体的表现礼貌的礼节构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

(2) 礼貌。

礼貌一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它体现时代的风尚与道德水准,体现人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人的品质与素养在待人接物时的外在表现,它主要通过礼貌语言和礼貌行为表现对他人的谦虚恭敬。在日常工作与生活中,礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上,表现在服务的规范、程序上,表现在对交往对象的态度上。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”、一句“祝您旅途愉快”,这都是礼貌的具体表现。良好的教养和良好的道德品质是礼貌的基础。

(3) 礼节。

礼节是礼貌的具体表现方式,是人们在交际场合,相互表示尊重、问候、致意、祝愿等的惯用形式,是社会文明(行为文明)的组成部分。它与礼貌之间的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。从形式上看,礼节具有严格规定的行为规范;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对他人的尊重和友善。

简单地说,礼仪、礼貌和礼节的本质都是表示对人的尊重、敬意和友好,都是礼的具体表现形式。礼貌是礼的行为规范,礼节是礼的惯用形式,礼仪是礼的较隆重的仪式。

3. 礼仪与道德

为维护一个团体、一个社会的有序性,人们需要受到法律与道德的双重约束,而礼仪属道德范畴。法律是由国家制定,反映了统治阶级意志,依靠国家强制力保证实施的社会规范,带有强制性。法律所要解决的是合法与违法、罪与非罪的问题,违反了法律规定,就要受到国家权力机关的制裁。而道德、礼仪则不同,它不是国家强力推行的,而是靠教育、社会舆论和内心的信念来促使人们自觉遵守的。道德、礼仪给人们提供行为的标准和方向,是评价人们行为的善与恶、正当与不正当、光荣与耻辱的尺度。它要解决是与非的问题。因此,违反了道德、礼仪,除了会给社会交往和人际关系造成障碍,还会受到社会舆论的谴责和人们内心的蔑视。

(二) 礼仪的基本内容

1. 礼仪的基本要素

任何一种礼仪行为都是在一种特定的环境中,由特定的人向特定的对象借助一定的媒介来实施的,因此,礼仪是由礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒体和礼仪环境四项基本要素构成的,如图0-1所示。

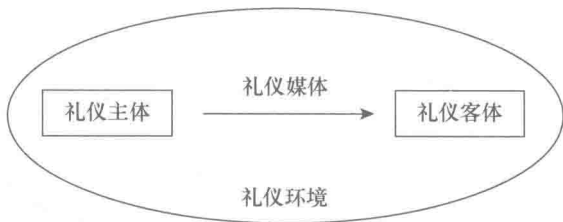


图0-1 礼仪的构成要素

(1) 礼仪主体。

礼仪主体是指各种礼仪行为和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。当礼仪行为或礼仪活动规模较小或较简单时,礼仪主体通常是个人。例如,宾馆服务员使用礼貌用语接待宾客,服务员就是这个礼仪行为的主体。当礼仪行为或礼仪活动规模较大时,礼仪主体通常是由集体来充当的。一个班级、一个系部、一所学校、一个班组、一个车间、一个企业、一个市、一个省乃至一个国家,都可以充当礼仪活动的主体。例如,某企业 50 周年的厂庆,前来祝贺的企业就是礼仪主体。当礼仪主体为组织团体时,往往需要有礼仪主体的代表者,即代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大、规格较高时,这样的代表者往往由多人组成,即升格为代表团。礼仪主体在选代表时,应考虑以下两个问题:一是代表者应该能真正代表礼仪主体,胜任礼仪工作,不但具备资格而且具备能力,能较好地完成代表礼仪主体操作和实施具体礼仪的特定任务;二是代表者必须能够为礼仪对象所认可、接受、欢迎、信赖,能巩固并发展礼仪对象与礼仪主体的良好关系。

(2) 礼仪客体。

礼仪客体又称礼仪对象,是指各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和接受者。从外延上讲,礼仪客体是非常广泛的,可以说一切在礼仪主体看来具有真、善、美的东西,都可以成为礼仪的对象。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。

礼仪主体与客体是一个矛盾的两个方面,它们之间既相互对立又相互依存,任何一个礼仪行为或礼仪活动,都包含着礼仪主体、客体的矛盾运动。一般来说,礼仪主体是矛盾的主要方面,礼仪行为或礼仪活动的发展方向,是由礼仪主体决定的。例如,廉颇负荆请罪,终于与蔺相如和解,其原因一方面是蔺相如宽宏大量,更主要在于廉颇的积极主动和真诚的礼仪行为,赢得了蔺相如的理解和信任。同时,礼仪主体与客体之间的关系并不是一成不变的,它们在一定条件下可以相互转化。老师问候学生“Good morning students!”,老师是礼仪主体,学生是礼仪客体;学生回敬老师“Good morning teacher!”,则学生又变成了礼仪主体,老师则成了礼仪客体。

(3) 礼仪媒体。

礼仪媒体是指礼仪活动所依托的媒介。任何礼仪行为和礼仪活动都必须依托一定的媒介,这个媒介实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。礼仪媒体的类型是多种多样的,归纳起来可以分为人体礼仪媒体、物体礼仪媒体和事体礼仪媒体三类。人体礼仪媒体是指交际中所使用的语言、文字、手势、姿势、面部表情、交际双方的距离以及语音、语调、节奏、停顿、沉默等辅助语言;物体礼仪媒体是指借助于一些物体来传递友好、尊重等意愿;事体礼仪媒体则是指通过一定的程序仪式来体现重视、尊重和敬仰等意愿。在礼仪的具体操作和实施过程中,不同类型的媒体往往是交叉配合使用的。

(4) 礼仪环境。

礼仪环境是指礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体来说,礼仪环境分为自然环境和社会环境两部分。《礼记·曲礼上》中有一句话:“礼从宜,使从俗。”意思是说:行礼要从实际出发,出使在外要遵循当地的习俗。这里所涉及的宜和俗,实质上就是礼仪环境问题,是礼仪环境对礼仪的制约问题。礼仪环境,经常决定着礼仪的实施。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。

2. 礼仪的基本内容

依据其适用对象、适用范围的不同,礼仪大体可以包括个人基本礼仪、交际礼仪、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。

交际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。

商务礼仪指的是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,它所指的是人们在国际交往中,在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯,充分了解这些风俗习惯,并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯,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应当遵守的礼仪。

(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。

1. 规范性

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,礼仪是人们在长期反复的生活实践中形成,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。规范性是礼仪最基本的特征。但礼仪规范不具有法律效力,只能靠社会成员的认同、认可和主动服从来维持。

2. 多样性

礼仪与每个人都密切相关,它涉及不同的生活、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,人类为了求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,再到人们日常生活中的接待、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。

3. 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和发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承和扬弃,就不可能形成当代礼仪。某些过去时代的礼仪如果与新时代的道德并无冲突,也能被新时代的人们所接受,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一些封建民俗礼仪仍然存在。

4. 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，具有鲜明的时代特点。一方面它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展和完善起来的，不能完全脱离特定的历史背景；另一方面，社会的发展、历史的进步引起众多社交活动的新特点、新问题出现，又要求礼仪有所变化，有所发展，以适应时代发展的需要。

5. 综合性

礼仪具有综合性，通观古今中外礼仪，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，人们也就越重视礼仪、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。

6. 差异性

在不同性别、不同年龄、不同民族、不同身份、不同时空条件和不同场合，礼仪规范的要求有所不同。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，地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族的大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。例如，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、有手抚胸口的、有口碰脸颊的，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，男人和男人手拉手一起走通常被认为是同性恋者，而在阿拉伯地区却是一种无声的友好和尊重的表示。

点滴感悟

重视礼仪的中外差异

数年前，当时的美国总统克林顿访问上海，参观一个社区时，一群幼儿园的孩子有组织地用英文高声欢呼“热烈欢迎克林顿爷爷”。克林顿微笑示谢，但多少有一点儿迟疑。就在此刻，一个三岁的男孩却直呼“克林顿、克林顿”。倍感亲切的克林顿抱起了这个孩子……所有中外记者都抓拍到了这个镜头，第二天包括《纽约时报》在内的世界各大报刊都刊登了克林顿与这个中国孩子零距离接触的照片。

启示：在我国，指名道姓地称呼对方是不礼貌的，甚至是粗鲁的。但是在美国人之间，不论职位、年龄，总是尽量喊对方的名字，以缩短相互间的距离。可见，由于各国文化传统的差异，人们日常生活中的礼仪也都存在广泛的差异。

（资料来源：《商务礼仪》，王颖，大连理工大学出版社，2007）

7. 等级性

尽管人与人之间是平等的，无贵贱之分，但尊老爱幼、尊重上级、尊敬师长、礼待宾客还是应该推崇的。礼仪的等级性强调的是礼仪的规模、规格和形式都要恰如其分，与礼仪主体和客体的身份相符。

（四）礼仪的原则

要正确地运用礼仪，首先要明确礼仪的原则。礼仪的原则主要有以下几个方面。

1. 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，同时也为自己赢得交际成功开具了通行证。“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。敬人原则就是要求人们在交际活动中，不仅要尊重交往对象的人格、爱好和习俗，而且要真心诚意地接受对方、重视对方，并恰到好处地赞美对方，“接受”“重视”“赞美”的英文均以“A”字母开头，被称为“三A理论”。当然，礼待他人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。

2. 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，都应有自觉遵守礼仪的义务，既要守法循礼，又要守约重诺；否则，就会遭到公众的指责和疏远，交际就难以成功。

3. 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、自我反省和自我检点。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》中强调人要自我约束，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。

4. 宽容原则

宽容是一种美德，是对交往对象的人生观、价值观及个性差异等给予充分的理解和尊重。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可能消除，这就需要彼此之间求同存异、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，又要宽以待人。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。

5. 适度原则

适度原则要求运用礼仪时，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，既要热情友好、谦虚谨慎、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。

6. 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。不能因交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己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。比如说，只见到领导打招呼，对下属或同事则视而不见等。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；也不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人。唯有此，才能结交更多的朋友。

点滴感悟

大作家的老师

英国著名戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在莫斯科访问时，遇到一位聪明伶俐的小姑娘，并同她玩了很长一段时间。临别时，萧伯纳对小姑娘说：“别忘了回去告诉你妈妈，就说今天同你玩的是世界有名的大作家萧伯纳。”他暗想：当小姑娘知道跟自己玩的是一位世界大文豪时，一定会惊喜万分。可是，出乎意料的是，小姑娘竟学着萧伯纳的口吻说道：“请你回去后告诉你妈妈，就说今天同你玩的是苏联小姑娘娜塔莎。”萧伯纳听了，不觉为之一震。他马上意识到自己太自夸了。事后，萧伯纳深有感触地说：“一个人不论取得多大的成就，都不能自夸。对任何人，都应当平等相待，永远谦虚。这就是那位小姑娘给我的教育，她是我的老师。”

启示：平等是一种尊重，无论双方的地位有多悬殊。

（资料来源：<http://www.61ertong.com/wenxue/mingrengushi/20141127/244935.html>）

7. 真诚原则

《礼记·大学》中讲究礼仪“诚于中，形于外”，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。

8. 从俗原则

礼源于俗，礼与俗有密不可分的联系。《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。礼仪的民族性和地域性决定了人们在交往中一般要遵守“客随主便”的原则，即处于客位的礼仪当事人必须遵循处于主位的礼仪当事人所在地域的礼仪规范。

二、礼仪修养

（一）礼仪修养的含义

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，艰苦磨炼以及情操的陶冶，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