



高职高专“十二五”财经类专业规划教材

# 现代交际礼仪

XIANDAI JIAOJI LIYI

赵敏 王文峰 主编



河南科学技术出版社

高职高专“十二五”财经类专业规划教材

# 现代交际礼仪

赵 敏 王文峰 主编

河南科学技术出版社

· 郑州 ·

## 内 容 提 要

本书阐释了现代礼仪的概念、原则和特征,对商务交往中商务人员的仪容仪表、服饰化妆、言谈举止、待人接物等礼貌、礼节,从理论与实践相结合的角度进行了详细的阐述,并分专题介绍了日常礼仪、职场礼仪、校园礼仪、公共场合礼仪、涉外礼仪、宗教礼仪等礼仪常识。本书采用目标导向、任务驱动的原理与模式进行编写,每个项目都是从一个任务出发,通过对任务的分析,找出相应的知识点,学习解决问题的方法和知识,使同学们学习起来更加生动有趣。每个任务之后都有思考与讨论、实训和案例分析,便于同学们将学到的知识与实践相结合,在实践中得到验证、巩固。

本书具有较高的理论价值,较强的实用性,不但可以作为高职高专财经类专业教材,而且对国家公务员,尤其是初涉职场的商务人员有较高的参考价值。

### 图书在版编目(CIP)数据

现代交际礼仪/赵敏,王文峰主编. —郑州:河南科学技术出版社,2012.8  
(高职高专“十二五”财经类专业规划教材)  
ISBN978-7-5349-5735-2

I. ①现… II. ①赵… ②王… III. ①人际关系-礼仪-高等职业教育-教材  
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 150415 号

---

出版发行:河南科学技术出版社

地址:郑州市经五路 66 号 邮编 450002

电话:(0371)65737028 65788613

网址:www.hnstp.cn

策划编辑:马国宝

责任编辑:樊 珊

责任校对:柯 姣

封面设计:张 伟

版式设计:栾亚平

责任印制:张艳芳

印 刷:河南省瑞光印务股份有限公司

经 销:全国新华书店

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:13.75 字数:312千字

印 次:2012年8月第1版 2012年8月第1次印刷

定 价:28.00元

---

如发现印、装质量问题,影响阅读,请与出版社联系并调换。

《高职高专“十二五”财经类专业规划教材》  
编审委员会

---

主 编 丁庭选

副主编 王金台 王雪云 刘合行 李 敏 赵 敏

委 员 (按姓氏笔画排序)

王文峰 王丽丽 王宏伟 王景山 付子顺

冯鑫永 刘建铭 安予苏 孙 勇 孙志强

李志敏 李艳菊 李素萍 杨行昌 杨紫元

汪 泉 张松灿 陈先锋 岳秀红 周爱荣

高传华 姬爱国 曹 源 曹献存 葛元月

程新富 鲁小慧 褚素萍

## 《现代交际礼仪》编写人员名单

---

主 编 赵 敏 王文峰

副主编 王 芳 薛淞文

编 委 (按姓氏笔画排列)

马 静 王 芳 王文峰 杨晓钦

余 楠 张 彪 苗 欣 范秉元

赵 敏 薛淞文

# 前 言

---

交际，是人与人之间借助于某种手段传递信息、交流感情的一种社会活动，它是人与人之间的一种双向或多向行为。礼仪则产生于交际，是人们在社会交往活动中形成的行为规范和准则。

礼仪作为人类的一种文化形态，早在古代就形成了；源远流长的中国文化史，为人类留下了关于人际交往的生动记述和丰厚知识。当前，随着我国改革开放的深入，市场经济体制的建立和科学技术的飞速发展，经济建设进入了一个新的历史时期，对商务人员的修养、知识、能力和形象等综合素质提出了更高的要求。

每一个事业有成者，无论是资深的政治家，还是刚刚被录用的公务员，无论是干练的企业家，还是刚刚踏入社会的大学生，都存在设计个人形象的问题，而美好的个人形象，得体的礼节、礼貌，无疑对事业的成功具有莫大的裨益。正是基于以上原因，我们组织长期从事商务礼仪研究和教学的一线教师编写了《现代交际礼仪》一书。

在本书编写过程中，我们广采博纳，热心研究，注重了作为一个商务人员在日常生活和商务活动中应遵守的礼仪规范，还特意增加了校园礼仪一项，使学生能够从一入校就养成良好的习惯，从而培养他们良好的品德和修养。全书注重实用性和可操作性，希望本书的出版能够对从事国际贸易、公关、文秘、商务英语、保险、营销、企业管理等工作人员起到一定的指导作用。本书既可以作为大中专院校教材，又可作为有关行业干部、职工培训的教材使用，也是一般社会读者了解礼仪常识的通俗性读物。

全书共十个项目，由赵敏、王文峰担任主编，负责全书的创意、策划、修改和总撰工作，王芳、薛淞文担任副主编。具体编写分工为：项目一“礼仪概述”由河南商业高等专科学校赵敏编写，项目二“商务人员的服饰与形象”由黄河水利职业技术学院杨晓钦编写，项目三“商务人员的交谈礼仪”由河南商业高等专科学校薛淞文编写，项目四

“举止礼仪”由郑州经贸职业学院马静编写，项目五“空间语言礼仪”由郑州牧业工程高等专科学校苗欣编写，项目六“校园礼仪”和项目七“日常交往礼仪”由河南农业职业学院王文峰、范秉元编写，项目八“商务职场礼仪”由郑州经贸职业学院的张彪编写，项目九“公共场所礼仪”由黄河水利职业技术学院余楠编写，项目十“涉外礼仪”由河南商业高等专科学校王芳编写。

本书在编写过程中，曾多次进行调查研究，广泛听取各方面的意见，参考大量的书刊、报纸资料，力求通俗实用，语言简练，图例清晰。但囿于水平，书中可能存在不妥之处，望广大读者批评指正，以便再版时修订。

编 者

2012年6月

# 目 录

---

## 项目一 礼仪概述 / 1

- 任务一 礼仪及其相关概念 ..... (1)
- 任务二 礼仪的特征与原则 ..... (5)
- 任务三 礼仪的性质与意义 ..... (9)

## 项目二 商务人员的服饰与形象 / 14

- 任务一 仪容仪表礼仪 ..... (14)
- 任务二 服饰礼仪 ..... (22)

## 项目三 商务人员的交谈礼仪 / 32

- 任务一 语言交谈礼仪 ..... (32)
- 任务二 寒暄问候语和人际称呼语 ..... (41)
- 任务三 介绍 ..... (45)
- 任务四 电话礼仪 ..... (50)
- 任务五 说服与赞美 ..... (54)

## 项目四 举止礼仪 / 61

- 任务一 身姿 ..... (61)
- 任务二 手势 ..... (68)
- 任务三 面部表情 ..... (75)

## 项目五 空间语言礼仪 / 80

- 任务一 人际交往的空间距离及影响因素 ..... (80)
- 任务二 界域姿势 ..... (84)
- 任务三 方位座次 ..... (86)

项目六 校园礼仪 / 95

任务一 课堂礼仪 .....	(95)
任务二 校内人际交往 .....	(98)
任务三 宿舍礼仪 .....	(104)
任务四 网络礼仪 .....	(108)

项目七 日常交往礼仪 / 115

任务一 宴请礼仪 .....	(115)
任务二 赠送的礼仪 .....	(121)
任务三 拜访礼仪 .....	(126)
任务四 舞会礼仪 .....	(130)

项目八 商务职场礼仪 / 134

任务一 求职礼仪 .....	(134)
任务二 办公室礼仪 .....	(142)
任务三 商务拜访礼仪 .....	(147)
任务四 商务接待礼仪 .....	(151)
任务五 商务洽谈礼仪 .....	(156)
任务六 工作会餐的礼仪 .....	(162)

项目九 公共场所礼仪 / 167

任务一 行路 .....	(167)
任务二 乘车 .....	(174)
任务三 特殊公共场所礼仪规范 .....	(182)

项目十 涉外礼仪 / 188

任务一 涉外礼仪通则 .....	(188)
任务二 不同国家的礼俗 .....	(197)
参考文献 .....	(212)

# 项目一 礼仪概述

## 学习目标

◆通过本项目的学习，使学生理解和掌握礼仪及其相关概念、礼仪的特征，以及礼仪的原则，对礼仪的内容、分类和作用等有一定的认知，使学生对礼仪的基本理论有一定的理解和认识。

## 技能目标

◆要求学生树立文明礼仪观念，在各种人际交往、公共场所做到律己敬人，处处讲礼仪和文明。

我国的礼仪文化历史悠久，源远流长。继承和发扬我国优良传统，弘扬中华礼仪文化，讲文明，树新风，正成为当前社会潮流。当前社会，信息是最为宝贵的资源，而交际实质上就是一种信息交流，具有较强的交际能力，是现代人立足于社会并求得发展的重要条件。礼仪是交际的规范，是交际艺术的体现，学习掌握礼仪的意义，决不在掌握外语、电脑、驾驶技术之下。本章就礼仪的概念、特征、原则、意义等基本内容作一介绍。

## 任务一 礼仪及其相关概念

### 任务引入

一个小孩不懂得见到大人要主动问好，对同伴要友好团结，也就是缺少礼貌意识。聪明的妈妈为了纠正他的这个缺点，把他领到一个山谷中，对着周围的群山喊“你好，你好。”山谷回应“你好，你好。”妈妈又领着小孩喊“我爱你，我爱你。”不用说，山谷也回应道“我爱你，我爱你。”小孩惊奇地问妈妈这是为什么，妈妈告诉他“朝天空吐唾沫的人，唾沫也会落在他的脸上；尊敬别人的人，别人也会尊敬他。因此，不管是时常见面，还是远隔千里，都要处处尊敬别人。”小孩蒙蒙眈眈地明白了这个大道理。

### 任务分析

从上边这个故事我们可以看出什么是礼仪。礼就是尊重别人，只有尊重别人才能

得到别人的尊重。正如下面孔子对礼的解释那样，相信大家看了之后就会明白什么是礼。

子路问孔子：“老师，请问什么叫礼啊？”孔子回答说：“简单地说，礼就是爱人，礼是出于爱人之心的。”

子路想了想，说：“老师，我还是不明白，您能不能说得详细一点？”孔子说：“礼，就是要天子爱天下人，诸侯爱自己管辖境内的人，士大夫爱自己的职责，读书人与老百姓爱自己的家人，难道这还有什么不清楚的吗？”

子路想了想，又问：“说礼就是爱，那不就与老师说的‘仁者爱人’一样了吗？”孔子抚掌大笑道：“本来嘛，两者就是一回事。‘仁者爱人’说的是人的内在素质，‘礼者爱人’说的是人的外在表现，两者是一致的啊！”子路这才点点头说：“我懂了。”

## 知识链接

### 一、礼仪的含义

中国自古被称之为“礼仪之邦”。在古代“礼”主要有三层意思：一是政治制度，二是礼貌、礼节，三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表，二是指仪式和礼节，三是指准则和法度。

在西方国家，“礼仪”一词源于法语 *Etiquette*，它的原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为保证法庭秩序，把各种规则写在进入法庭的通行证上，让人们去遵守。后来，“礼仪”一词进入英国，由英语演变成“人们交往的通行证”，它同样有三层含义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观中外对礼仪的理解，我们可以看出，它有以下三个方面的基本意思：

其一，礼仪是一种行为规范或行为模式。

其二，礼仪是大家共同遵守的一种行为准则。

其三，礼仪能约束人类的欲望，保证社会的秩序，实现人际关系的和谐。

综上所述，礼仪的概念可以概括为：礼仪是人类社会生活中在语言和行为方式方面的一种约定俗成的符合礼的精神，要求每个社会成员共同遵守的规范和准则。

礼仪是人类文明延续的结果，是人类文化的积淀，是一个国家、民族、地区道德文化水平和发达程度的重要标志之一。

### 二、礼仪的相关概念

从礼仪的含义我们可以看出，还有一些相关的概念与礼仪有着密切的关系，这些概念在现实生活中非常容易混淆，因此有必要作出分辨。

礼貌，一般是指人在交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节，通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。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，即必然伴随有具体的礼节。

仪式，通常是指在一定的场合，为了表示郑重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。如开幕典礼、开学典礼、结婚仪式、签字仪式等。

礼仪是礼节和仪式的统称。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节和仪式是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪，在层次上要高于礼貌、礼节和仪式，其含义更深、更广。礼仪实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节和仪式构成的。它不像礼节和仪式那样只是一种具体的做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。不过从本质上讲，这四个概念所表现的都是待人的尊敬、友好。

### 三、礼仪的起源与发展

据考古、民俗学等方面的材料证明：我国原始社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范，宗教礼仪、婚姻礼仪等都已初具雏形。礼仪始于原始社会的说法，在一些保留着很多原始特征的民族中，可见一斑。

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，他们对熊的崇拜，正像某些汉族人对龙的崇拜一样，十分虔诚。打猎归来，若捕到了熊，大家都要伤心地痛哭一场；吃完熊肉后，还要再哭一次，并对熊骨进行天葬。

在国外的某些民族，原始的礼仪形式同样具有很强的约束力，但这种约束是自觉的。某些风俗习惯也很有意思。在非洲的喀麦隆一带的西非庞圭人，往往瞧不起到他们那里考察的白人，认为他们“缺乏教养”。原因很简单，这些人连“我要去拾点儿柴”或“我要去看看捕兽陷阱”是暗示大小便的话都听不懂。

这就是庞圭人的原始礼仪，忌讳直言粪便、尿液的排放。颇有礼貌的庞圭人来到其他村寨，首先便是婉言询问“村长的住处”，或者问“如果有人追捕我，我能到什么地方去躲避呢？”上述说法均出自“讲礼仪”的人之口，他们总是利用其他词句表达“上厕所”这一意思。在西方，礼仪的演变与中国有相似之处，但又有很大的特殊性。这不仅表现在礼仪的具体形式上，还表现在关于礼仪的哲学论述上。换句话说，孔孟和苏格拉底、柏拉图不一样。

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。约公元前 6000 年起，爱琴海诸岛居民就已经开始从事农业生产。此后，相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。公元前 11 世纪，古希腊进入以《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部分。这部著名的叙事诗，主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事，其中也有关于礼仪的论述，如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。

公元 476 年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始了封建化的进程。12 ~ 17 世纪，是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪的欧洲形成的封建等级制度，以土地为纽带，将封建主与其附庸联系在一起，制定了繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如于 12 世纪写成的冰岛诗集《伊达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，嘉宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究……

17 ~ 18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代，尼德兰革命、英国资产阶级革

命和法国大革命相继爆发。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则，但由于社会各阶层在经济上、政治上、法律上不平等，因此未能做到真正的自由、平等。不过，资本主义时代也编撰了大量礼仪著作。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于1693年写作了《教育漫话》。《教育漫话》系统、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。英国政治家切斯特菲尔德勋爵在其名著《教子书》中指出：“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养，他们有此权利，因为他们在本性上和你是平等的，并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦逊、温和；否则，他们会以为你骄傲，而憎恨你。”

西方现代学者编纂、出版了不少礼仪书籍，其中比较著名的有教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等。

总之，礼仪的历史演变到今天，各个国家的民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的洒脱自由、日本人的男女有别、中国人的谨慎谦虚等，亦为世界所共知。但另一方面，随着全球一体化的加剧，当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存，特色与惯例同在，共同构成了当今世界礼仪的亮丽风景。



### 思考与讨论

1. 什么是礼貌？什么是礼节？二者有什么区别和联系？
2. 仪式和礼仪的定义是什么？
3. 礼仪是怎样产生的？



### 实训题

要求学生发言讨论在社会上都有哪些不文明的现象？并且反思自己在文明礼仪方面有哪些应该改进的地方。



### 案例分析

#### 华盛顿的风范

1754年，美国之父华盛顿还是一名血气方刚的上校军官。那时，他正率部下于亚历山大市驻防，是当地的军事首脑。那年，弗吉尼亚州的议员选举战正打得硝烟弥漫，华盛顿也很狂热地投入了选战，为他所支持的候选人助威。有个名叫威廉·佩恩的人，是华盛顿的坚决反对者，到处发表演讲，批评华盛顿支持的候选人。为此，华盛顿很生气。

某一日，华盛顿与佩恩两个冤家聚头了，并且唇枪舌剑地发生争论。情急之中，华盛顿说了一些过头话冒犯了佩恩。佩恩觉得自己受了侮辱，不由火冒三丈，冲过去一拳将华盛顿击倒在地。这一拳却把华盛顿打醒了，他忍痛站起来，命令摩拳擦掌的部下跟他返回营地。一场流血冲突就这样烟消云散了。

第二天，华盛顿写了一张便条，派一名部下送给佩恩，约他到一家酒馆见面，解

决昨天两个人结下的芥蒂。

佩恩看了便条大吃一惊。华盛顿作为军人，约他解决矛盾的方法肯定是进行生死决斗。佩恩虽然紧张，但绝不想让人说他是胆小鬼，在家里做好了决斗准备，便去酒馆赴约。

佩恩赶到酒馆时，一见华盛顿就傻眼了。华盛顿西装革履，一副绅士派头。见佩恩进来，他端着酒杯微笑着站了起来，伸手握住佩恩的手，很真诚地说“佩恩先生，人不是上帝，不可能不犯错。昨天的事是我对不起你，不该说那些伤害你的话。不过，你已经采取了挽回自己面子的行动，可以说我已为我的错误遭到了惩罚。如果你认为可以的话，我们把昨天的不愉快统统忘掉，在此碰杯握手，做个朋友好吗？我相信你是不会反对的。”

佩恩感动了，紧紧地握住了华盛顿的手，热泪盈眶地说“华盛顿先生，你是个高尚的人。如果你将来成了伟人，那么，佩恩将会是你永久的追随者和崇拜者。”

一对完全有可能成为仇敌的人做了朋友。同时，也被佩恩说对了，后来华盛顿果然成为美国人民世代崇敬的伟人。佩恩更没有食言，他至死都是华盛顿的忠实追随者和狂热崇拜者。

**问题：**华盛顿为什么能够成为伟人？他凭借什么打动了佩恩？

## 任务二 礼仪的特征与原则

### 任务引入

对于英国的温莎公爵还有一个广为流传的逸闻。当年英国曾宴请一位阿联酋的酋长。席间，餐桌上有一个精美的玻璃器皿中盛着水，上面还漂浮着几片菠萝。那位酋长看到后，以为是一道美味，不假思索地端起来一口气把水喝干了。这一来，周围的人都面面相觑，不知道如何是好了。因为那可不是喝的水，而是专供客人清洗用的洗手水。这时，只见温莎公爵也从容地端起了他面前的这碗“洗手水”一饮而尽。周围的客人这才醒悟过来，纷纷端起自己的“洗手水”喝干，品尝了这道别具风味的“菜肴”。随后，宴会厅里响起了掌声，人们用发自内心的掌声表达了对温莎公爵的敬意。那位酋长后来也知道了餐桌上掌声的缘由，为此非常感动，更加深了与英国的友谊。

### 任务分析

温莎公爵为什么不指出阿联酋酋长的错误，而是跟着他一起犯错误？各国的风俗习惯不一样，有时客人难免会犯一些错误和忌讳，这时主人出于对客人的尊重最好不要当面指出错误，更不能嘲笑对方，温莎公爵这样做体现了礼仪的尊重为本的原则，所以，才使得那位酋长非常感动，从而加深了与英国的友谊。

## 知识链接

### 一、礼仪的特征

特征是某一事物区别于其他事物的显著标志。正确地掌握礼仪的特征，对于提高礼仪这门学科的针对性和有效性，吸取和发扬世界优秀的礼仪规范和礼仪内涵，有着十分重要的意义。纵观古今中外异彩纷呈的礼仪，可以概括出以下几个特征：

#### 1. 规范性

礼仪属于非法律规范，它是约定俗成的，或由社会成员的代表们共同商讨和制定的，它以一定的道德基础为前提，用来协调人际关系，提高自身修养，促进社会安定，稳定社会发展。礼仪这种规范虽不像法律那样具有强制性，但它却是人们在一切交际场合语言和行为方面的准则，是衡量一个人道德水平和文化修养的重要的尺度，因此，任何人要想在交际场合表现得彬彬有礼，建立良好的人际关系，都必须无条件地遵守礼仪这种规范。另起炉灶，自搞一套；或是只遵守个人适应的部分，而不遵守不适应自己的部分，都难以为交际对象所接受、所理解。

#### 2. 地域性

尽管利益具有一定的普遍性，但是在不同的民族、不同的国家和地区，由于宗教信仰、风俗习惯、地理位置、文化背景的不同，使得不同地区、不同国家的礼仪有着明显的差异。正所谓“五里不同风，十里不同俗”。比如中国人崇拜的龙，在原始社会是我们汉民族崇拜的图腾；进入君主时代，龙又成了君主“真龙天子”的化身；而在现在龙是喜庆吉祥的代名词。但是，在英国以至整个西方世界，龙是凶残阴险的标志，人人惧怕，人人厌恶，而且很多关于龙的故事中，它总是落个被宰杀的下场。因此，圣诞节给中国人送龙的贺卡，就很适合中国人的口味，若对英国人也如此，则大大失礼了。

#### 3. 可行性

切实有效，实用可行，规范简明，易学易会，便于操作，是礼仪的又一大特征。“礼者，敬人也”是礼仪的精髓。该怎么样，不该怎么样，就看能不能敬人，敬大多数人，而不能为造作而礼仪，为礼仪而礼仪。礼仪不仅有它的原则和规范，更有具体细节上的一系列的的方式方法，能够对礼仪的规范和原则加以贯彻和执行，使之落到实处。“言之有物”，“行之有礼”。因此礼仪应该是易记易行，简明扼要，易于掌握，便于操作的。

#### 4. 继承性

礼仪的形成要经过一个较长的演变过程，一种礼仪形成以后，就会在人们头脑形成共识，被人们认同。这个礼仪形式就会有有一个相当长的延长期，并且被一代一代地继承下去。只有在社会发生重大变革，人们的观念发生了重大革新，旧的礼仪才会逐渐以缓慢的速度消失。礼仪的继承性、延续性十分顽强。任何国家、任何民族的礼仪都是从传统礼仪的基础上继承发扬来的，离开了对本国、本民族既往礼仪成果的继承、扬弃，就不可能有现代礼仪。传统礼仪不乏优秀的内容，也不乏陈腐落后、封建愚昧的糟粕。因此对既往的礼仪遗产正确的态度是既不能食古不化，全盘沿用，亦不能全

盘否定，而应当是有扬弃，有继承，更要有发展。

### 5. 时代性

礼仪虽然具有很强的继承性，但并不意味着礼仪是一成不变的。政治的变革，朝代的更迭，经济的发展，科技的进步，导致文化形态发生相应的变化，从而使礼仪也发生了变化。况且，国际间、民族间经济文化的频繁交流，相互吸取，相互借鉴，也势必影响到各民族的礼仪不断地发生或大或小的变异，从而使礼仪显示出一定的时代性或阶段性。20世纪初，在欧美如果有一位少妇外出遛狗，将被视为极大地丧失风度，有辱礼节。但是20年后，欧美遛狗成风，成为少妇最有风度的行为。在人们羡慕的眼光里，这不但符合礼节，而且是一种上层生活的表现。了解了礼仪的时代性，就不会把它看成一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去看待它。也不会对礼仪搞“教条主义”，使之僵化不变，脱离生活，脱离时代。

## 二、礼仪的原则

任何事物都有其内在的一般原则，作为社会意识形态领域的礼仪也不例外。揭示礼仪的一般原则有助于我们正确地把握礼仪，减少交际失误。在社会交往中，具体的礼仪规范比较庞杂和琐碎，一般人很难把各种各样的礼仪规范都了如指掌，这就要求我们能够掌握礼仪的一般原则，具体问题具体分析，灵活运用。礼仪的一般原则是对礼仪实践的具体规范的高度概括，所以学习掌握礼仪的一般原则就可以做到触类旁通，以不变应万变。礼仪的一般原则包括以下几个方面。

### 1. 遵守原则

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，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸个人社会实践。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务；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，就谈不上礼仪的应用、推广。

### 2. 平等原则

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，与此同时必须强调指出：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。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、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，给予不同的待遇。商务礼仪中的平等原则要求：以礼待人，有来有往，既不盛气凌人，也不能卑躬屈膝。平等原则是礼仪的基础，是现代礼仪有别于以往礼仪的主要原则。

### 3. 自律原则

从总体上看，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所构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓的自律原则。礼仪宛如一面镜子，对照着它，你可以发现自己的品质是真诚、高尚，还是丑陋、粗俗。

要想真正遵守礼仪，运用礼仪，关键还要看你的自律能力。古人云“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。

#### 4. 敬人原则

礼仪的核心就是敬人。所谓敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，与交往对象互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中，有关对待他人的做法这一部分，比对待个人的要求更为重要，这一部分实际上是礼仪的重点和核心。而对待他人的诸多做法之中最重要的一条，就是敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中，只要不失敬于人，哪怕具体做法一时失当，也不能算失礼。

#### 5. 宽容原则

宽容就是心胸宽广。法国有一句谚语“了解一切，就会宽容一切”。能设身处地为别人着想，能原谅别人的过失也是一种美德，是现代人的礼仪素养。宽容的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，而千万不要要求全责备，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为 and 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，不必要要求其他人处处效法自己，与自己保持完全一致，这也是尊重对方的一个重要表现。

#### 6. 从俗原则

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“五里不同风，十里不同俗”的局面。对这一客观现象要有正确的认识，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，与大多数人的习惯一致，切勿目中无人，自以为是，指手画脚，随意批评，否定他人的习惯性做法。遵守从俗原则的这些规定，会使礼仪的应用得心应手，更加有助于人际交往。

#### 7. 诚信原则

诚信原则就是遵时守信，“言必信，行必果”。取信于人在交际中是十分重要的。这就要求我们在与人交往中运用礼仪时，务必待人以诚，诚心诚意，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，才会更好地被对方所理解，所接受。与此相反，倘若仅仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，在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，或是当事一个样，事后一个样，有求于人是一个样，被别人所求是另一个样，则是有悖礼仪的基本宗旨。

#### 8. 适度原则

适度原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别是注意把握分寸，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，或做得不到位，都不能正确表达自己的自律、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，勇于实践，此外别无他途。

此为试读，需要完整PDF请访问：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)