

普
经

华
管

全国高职高专

旅游专业规划教材

旅游

接待礼仪

主 编 ◎ 洪美玉

副主编 ◎ 柴 林 陈伟丽



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



全国高职高专旅游专业规划教材

旅游接待礼仪

主 编 洪美玉

副主编 柴 林 陈伟丽

人 民 邮 电 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游接待礼仪 / 洪美玉主编. —北京: 人民邮电出版社, 2006.10
全国高职高专旅游专业规划教材

ISBN 7-115-15115-6

I. 旅... II. 洪... III. 旅游业—礼仪—高等学校: 技术学校—教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 091645 号

内 容 提 要

本书从礼仪的起源和发展开始, 对现代礼仪规范, 旅游接待人员应有的仪表、仪容、仪态礼仪、日常交往礼仪等进行了叙述; 具体涉及旅游各主要岗位接待礼仪和不同性质的会议礼仪规范, 以及国际交往中有关迎送、会见、会谈、签字、宴请、礼宾次序、礼炮与国旗悬挂的规范等知识。

本书可作为高等职业教育旅游接待服务、饭店 (酒店) 接待服务、会展接待服务等专业的基础教材, 也可作为其他服务性行业的员工培训教材。

全国高职高专旅游专业规划教材

旅游接待礼仪

-
- ◆ 主 编 洪美玉
副 主 编 柴 林 陈伟丽
责任编辑 许文瑛
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 13.25 2006 年 10 月第 1 版
字数: 240 千字 2006 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-15115-6/F · 827

定价: 25.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

《全国高职高专旅游专业规划教材》
编辑委员会

主 任：胡德华

副主任：刘 京

委 员：（以姓氏笔画为序）

叶华胜 包锦阳 任昕竺

刘秀峰 邱云美 苏北春

沈忠红 洪美玉 柏 杨

倪慧丽 程旭东 蔡敏华

魏洁文

本书编委会

主 编 洪美玉

副主编 柴 林 陈伟丽

编 委：（以姓氏笔画为序）

李 艺 陈伟丽

洪美玉 郝晓丹

柴 林

总序

我国旅游业经过改革开放以来近 30 年的稳步发展,业已成为最具发展活力和潜力的产业之一。据世界旅游组织的预测,到 2020 年,中国将成为全球第一大旅游目的地国和第四大客源输出国。

随着我国旅游事业的迅猛发展,社会对旅游人才的需求日益扩大,但与此同时,旅游市场的竞争也日益激烈。因此,培养出数量足够、素质较高且能充分适应和满足旅游市场需要的旅游专业人才,已成为当前我国高等院校、高职高专院校和旅游业界必须思考并解决的一个既重要又迫切的问题。

然而,要想培养出一支高素质的旅游人才队伍,关键是要编写出一套体系科学、内容新颖、切合实际、操作性极强的旅游专业系列教材。正是基于这样的需要,我们自 2004 年 7 月份起就开始精心策划、组织和联络,在广泛征求全国高职高专院校旅游专业的专家、教授、学者、学生以及旅游业界专业人士对旅游专业教材建设的意见与建议的基础上,成立了“全国高职高专旅游专业规划教材”编写委员会,并对教材的编写原则、体系架构和基本内容进行了充分的探讨,最后确定由直接从事旅游专业一线教学和科研工作,既具有丰富的旅游教学科研经验,又有丰富的旅游实践经验的专家、教授、学者和“双师型”教师担任本套教材的主编工作。

“全国高职高专旅游专业规划教材”编写原则与特色如下。

1. 注重基础,体系完整。本套教材的编写遵照教育部关于高等院校教学与教材建设的精神和教育部关于《高职高专院校人才培养工作水平评估方案》的要求,保证各科目基本理论和内容体系的完整阐述,符合旅游类专业学生的学习要求。

2. 观点新颖,研究前沿。本套教材在保持每一科目基本内容完整丰富的同时,给予足够的篇幅论述国内外旅游研究与应用的新领域和新动态,在继承传统教材精华的基础上,注重新法规、新政策、新方法的充实与完善,充分体现了前沿性、知识新、信息量大的特点。从而实现了“基础”与“前沿”的良好结合。

3. 联系实际,突出应用。本套教材的编写力求突出高职高专旅游类专业的应用性特点。在编写过程中,作者密切结合自己多年的经验,在内容选择方面重视实用性,在不妨碍理解的前提下尽量减少理论的叙述,并采用大量实战性强的案例、阅读资料等加以论证说明,从而确保了学生和旅游业界的学习者能够学以致用,收到实效。

4. 风格清新,形式多样。本套教材在贯彻知识、能力、技术三位一体教育原则的基础上,力求在编写风格和表达形式方面有所突破,运用图表、案例、情景实训等形式,降低学生学习难度,增加学生学习兴趣,强化学生的素质,提高学生的操

作能力。

由于我们的经验有限，教材中难免存在不妥和疏漏之处，我们期待着旅游界的同行、专家、学者和广大读者的批评与指正，以便我们能够紧跟时代步伐，及时修订和出版更新、更优的旅游系列精品教材。

胡德华
2006 年 1 月

前 言

目前,中国年接待国际游客数量已进入世界前茅。据世界旅游组织预测,到2020年,我国将成为世界第一旅游大国。随着我国旅游业的快速发展,旅游接待人员的素质、职业道德和礼仪规范等对旅游业的声誉和发展有着极其重要的影响。

礼仪不仅体现从业人员的基本素质,同时还能够衡量其服务水平的高低。旅游接待服务的特点就是以“礼”服人。从事旅游涉外接待服务工作,要与来自世界各国各民族的朋友交往,这既要求我们的接待工作符合礼仪,也需要我们熟知旅游者的民俗习惯。一个旅游职业人员的仪容仪表、言谈举止、礼貌修养,不仅代表其个人形象,还代表着旅游企业的形象,因此加强旅游接待礼仪知识的学习,强化礼仪技能的训练,提高旅游职业人员的素质,具有重要的现实意义。

高职高专旅游专业担负着为旅游行业培养应用型人才的职责,所以在教学过程中,专业教材的选择,教学方法的改革,教学质量的提高等方面显得尤为重要。本书就是根据高职高专旅游专业教学和旅游业对从业人员职业素质的要求编写的,因此本书具有以下特点。一是体例新。考虑到高职教育重在培养应用型人才,在编写体例上,本书每章正文后面安排了“典型案例”和“分析提要”,同时特别增加了“情景实训”,这是本书的创新之处。二是指导性强。作为旅游专业的礼仪教材,本书具有较强的指导性,这不仅体现在对学生的指导,而且体现在能对教师的教学安排上予以指导。三是实用性强。本书全面、系统阐述了礼仪的基础理论知识,通俗地介绍了涉及旅游接待服务礼仪的各个方面,特别是对各旅游企业的主要岗位人员的接待礼仪规范进行了有针对性地叙述,将礼仪知识与旅游接待实践很好地结合起来,无论对旅游教学还是旅游工作实践都有指导和帮助。总之,本书既注重理论水平的提高,又注意实用性、时效性和可操作性,是一本较有特色的旅游礼仪教材。

本书是编者结合自己多年从事旅游礼仪教育的实践经验和体会,同时参考国内同行编写的有关教材完成的。其中,浙江商业职业技术学院烹旅系的洪美玉编写大纲、第四章、第六章、第七章、第八章;浙江经贸职业技术学院绍兴分院烹旅系的柴林编写第二章、第三章;浙江台州科技职业技术学院的陈伟丽编写第一章;浙江丽水职业技术学院的李艺编写第五章;苏州经贸职业技术学院的郝晓丹编写第九章。洪美玉担任全书的最后统稿和定稿工作。

本书得以顺利完成和出版,是编写组全体成员共同努力的成果。在编写本书过程中,我们借鉴了前人的研究成果,引用了有关资料,在此,真诚地向专家学者们,特别是编写各类“礼仪”教材和相关书籍的前辈致以深深的感谢。

“礼仪”是一门既古老又年轻的学问，有许多尚待深入研究的问题。由于我们知识水平有限，时间仓促，本教材中还存有不足之处，敬请各界谅解，并恳请读者朋友对本书提出宝贵意见，不吝指正。

编 者

2006 年 6 月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 礼仪的起源与发展	1
第二节 现代礼仪概述	5
第三节 礼仪与旅游接待	13
第二章 旅游接待人员的仪表礼仪	18
第一节 仪表仪容礼仪	18
第二节 仪态礼仪	23
第三节 旅游从业人员的服饰要求	32
第三章 日常服务交往礼仪	37
第一节 日常服务交往中的礼貌修养	37
第二节 见面礼节	39
第三节 拜访与馈赠礼节	45
第四节 电话服务的礼仪	53
第四章 旅游服务礼貌用语与语言艺术	62
第一节 旅游接待礼貌用语的特点和基本要求	62
第二节 旅游接待常用礼貌用语的规范运用	66
第三节 旅游接待语言艺术	75
第四节 社交语言艺术的运用	84
第五章 旅游饭店服务接待礼仪	91
第一节 前厅、总台服务接待礼仪	91
第二节 客房服务接待礼仪	96
第三节 餐厅服务接待礼仪	99
第四节 宴会接待服务礼仪	104
第五节 酒吧接待礼仪	112
第六节 康乐部服务接待礼仪	114
第七节 商场服务接待礼仪	118
第八节 电话总机服务礼仪	120

第六章 导游接待礼仪	123
第一节 导游接待礼仪的基本要求	123
第二节 导游接待服务礼仪	128
第七章 旅游业其他环节接待礼仪	138
第一节 旅行社接待礼仪	138
第二节 旅游车队服务接待礼仪	144
第三节 风景旅游区服务质量管理规范	146
第八章 会议礼仪	151
第一节 会议礼仪概述	151
第二节 会议接待服务礼仪	153
第三节 仪式与典礼礼仪	155
第四节 事务性会议礼仪	166
第五节 婚礼与寿礼	175
第六节 聚会与舞会	180
第九章 涉外接待礼仪	187
第一节 涉外接待礼仪的基本原则	187
第二节 迎送礼仪	191
第三节 接待规格与礼宾次序	194
第四节 礼炮、国花及国旗礼仪	196
主要参考书目	201

第一章 绪 论

学习目标

1. 理解礼仪的概念和内涵
2. 了解礼仪的起源与发展
3. 理解现代礼仪的基本原则和特征
4. 熟悉对旅游接待人员的基本要求

第一节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

礼仪作为人类交际的表现形式之一，同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向文明、开放的标志和见证。

在中文里，最早的“礼”与“仪”是分开使用的。在古籍中，“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：一指容貌和外表；二指仪式和礼节；三指准则和法度。

在西方，“礼仪”一词的原意是“法庭上的通行证”，后来，其含义演变成“人际交往的通行证”。

纵观中外对“礼仪”含义的理解，可以看出它有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；其三，礼仪是有它存在的合理性，如约束人的欲望，保证社会秩序，实现人际关系的和谐等。

（一）礼仪起源的几种观点

关于礼仪的起源问题，古往今来一直是人们颇感兴趣的问题，对此，可以说是智者见智，仁者见仁。

1. 祭祀说，即礼起源于祭祀，它本来是原始人祭祀祖先的一种仪式规则，后来才逐渐发展成为调整人们相互间关系的风俗习惯。

2. 礼仪与天地并生说，即礼超乎人类，天生礼，礼本于天地。

3. 乱世说，即社会混乱，圣人制礼以治乱，用礼教化于人，维护统治阶级利益。

4. 家长制说，即礼起源于家长制，礼是划分尊卑贵贱的需要。

（二）礼仪起源的理论解说

礼仪产生于原始社会，起源于人类最原始的两大信仰：一是天地信仰；二是祖先信仰。可见，礼仪的起源与原始人类的宗教观念有关。从“礼”字的造字结构（见图 1-1），我们可以看出，礼的本意是敬奉神明。在原始社会，生产力低下，人类处于愚昧无知的状态，对千变万化的自然现象，如日月、星辰、河流、风雨、雷电等无法解释，更谈不上掌握和利用自然规律，因而对自然产生崇拜感和恐惧感，把“天”或“神”看做宇宙最高的主宰，对之顶礼膜拜。为了表达这种崇拜之意，人类生活中就有了早期的宗教与祭祀活动，并在祭祀活动的历史发展中逐渐地完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。例如，民间传说中有黄帝作礼祭神驱鬼的故事，还有古人出猎时要举行仪式；作战前要占卜等。对于原始人来说，生存繁衍是他们最强烈的企盼，粮食丰收则是他们赖以生存的物质基础，所以礼仪是他们为祭祀天地神明、保佑风调雨顺、祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖仪式。他们希望行了礼，就可以逃避灾祸，就会五谷丰登，有好的收成。

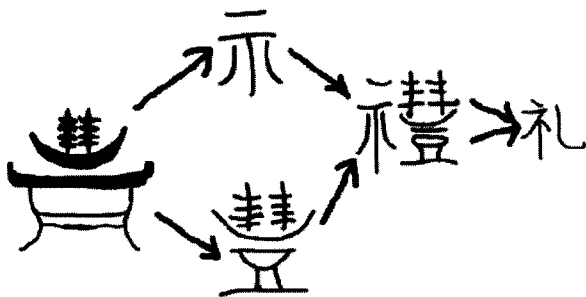


图 1-1

（三）礼仪起源各阶段概况

1. 礼仪的萌芽时期

礼仪起源于原始社会。在原始社会时期，宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形，其中敬神礼仪更为突出。汉语“礼”，本身就含有敬神的意思。原始社会晚期人们就有了礼的观念和实践，比如，人们缝制衣服遮羞避寒；把贝壳串起来，挂在脖子上以满足审美需求；出生和死亡还要举行宗教仪式。还有，原始人以打猎为生，人们在路上相遇，便主动丢掉手中的石块或利器，并让对方触摸、检查，以表示对对方的友好和信任。这种摸手礼俗沿袭至今便成了握手礼。另外，婚姻的存在及其形态的发展，产生了婚姻方面的礼仪；等级关系的出现，又引发了政治方面的礼仪。尽管原始社会的生活异常简单，但当时，人类社会的各种基本社会关系已经产生，因而各种礼仪均已萌芽。

2. 礼仪的草创时期

仰韵文化和西安半坡遗址提供的民俗资料表明,当时人际交往礼仪已初步形成。人们已经注重尊卑有序、男女有别了。家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:老者坐上边,年少者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。他们用两根中柱把主室分成两个半边,右边中柱是女性,左边中柱是男性。男女成年时在各自的柱子前举行成年仪式,今天的纳西族人仍保留着这古老的仪式。

炎黄五帝时期,礼仪内容日渐丰富。历史上有过“礼理起于大一,礼事起于遂皇,礼名起于黄帝”之说。尧舜时代,国家已具雏形。民间交往礼仪得到进一步发展,有了“五礼”、“五典”之说。“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼;“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。

二、礼仪的形成与发展

中国是闻名于世的礼仪之邦。文明标志之一的礼仪,源远流长、经久不衰。这不仅因为中国传统礼仪自成体系,还因为历代统治阶级几乎都推崇“礼治”。礼仪在中国既是人们生活、交往的方式,又是统治阶级治国平天下的手段。

(一) 形成时期

礼仪的正式形成,应当始于奴隶社会。为了维护奴隶主的统治,奴隶主将原始的宗教礼仪发展成为符合奴隶阶级需要的礼制,巩固统治地位,并修定了比较完整的国家礼仪和制度。很显然,这时期的礼也就被打上了阶级的烙印。商代的礼主要用于祭祀祖先和鬼神,礼制则始于殷而成于周。周人把“礼”与“德”结合起来,礼成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。例如,周代出现的《周礼》、《仪礼》、《礼记》(简称“三礼”),就反映了周代的礼仪制度,这也就是被后人称道的“礼学三著作”。其中《周礼》经纬万端,包举万事万物,是一部治国安邦之汇典;《仪礼》有“古代礼仪全书”之称,分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗;《礼记》主要对礼的各个分支做出符合统治阶级需要的理论说明,也就是阐述礼仪的作用和意义。“三礼”为中国最早的礼制百科全书,它标志着礼仪已达到系统、完备的阶段,其内涵也由单纯祭祀天地、鬼神、祖先,跨入了全面制约人们行为的领域,更加突出了君臣、父子、兄弟、尊卑、贵贱等等级关系。这一时期,礼仪被典制化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面。“三礼”奠定了我国传统礼仪的基础,尤其是《周礼》对后世治国安邦、施政教化、规范行为,起到不可估量的作用。

(二) 礼仪的发展变革时期

春秋战国时期,奴隶制逐渐走向崩溃,封建制取而代之。这一时期礼仪的明显

特征就是将人们的行为纳入了封建道德的轨道，形成了以儒家学说为主导的正统的封建礼教。

儒家学派创始人孔子认为，礼是判断社会成员言行标准的基本准则。他曾说：“君子敬而无失，与人恭而有礼，四海之内，皆兄弟也”；“礼之用，和为贵”。孔子也认为礼是治国安邦的基本法度，“治国不以礼，犹无耜而耕，”故提倡“为国以礼”。孔子很注重实践操行，不仅自己平时谨慎守礼、遵守社会公德、社会秩序，而且对人也“听其言，观其行”，要求人们做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。对不讲“礼”的人他指责说：“鸢鹇能言，不离飞鸟……，人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？”。孔子主张“复礼”，即要求复兴周礼，他认为春秋战国时“礼”被破坏，需要恢复周礼并对其进行进一步补充和发展，提出“礼治”的理论。孟子对此又加以继承和发展，提出了“仁政”说。孟子认为人性本善，人要达到礼的标准，根本问题是主观反省，尽可能减少自己的种种欲望。而荀子十分注重建立新的封建等级制度，提出了“隆礼”、“重法”的主张。他认为，“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等等级，“礼”使每个人在等级中都有恰当的地位。

纵观这一时期的“礼”的思想，在孔孟等思想家看来，“礼”不单指礼仪，而且涵盖了全部道德的内容，并成了统治阶级的“统治术”。这些礼仪思想，构成了中国传统礼仪文化的基本精神，对古代中国礼仪的发展产生了重要的深远的影响，奠定了古代礼仪文化的基础。

（三）封建礼仪的强化、衰落时期

封建礼仪在秦汉、盛唐得到了进一步强化，到了清末，封建礼仪日渐衰落。

秦王暴政，二世即灭。西汉的思想家董仲舒总结秦王朝覆灭的教训时认为，重法轻德是导致秦灭亡的重要原因。于是他提出了德法并用和“罢黜百家，独尊儒术”的思想，并进一步提出了“三纲”、“五常”之说。“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；“五常”即仁、义、礼、智、信。后来这一学说被奉为人们的日常行为的礼仪准则。“三纲五常”妨碍了人的个性和自由发展，阻挠了人们的平等交往。礼仪在这一时期成了窒息思想自由的精神枷锁。到了宋代，家礼的兴盛成了这一时期礼仪的又一特点。“三从四德”成为当时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“妇德”（即一切言行要符合忠、孝、节、义）、“妇言”（即说话要小心谨慎）、“妇容”（即容貌打扮整齐美观）、“妇功”（即要把侍奉公婆和丈夫当做最重要的事情来做）。按照当时封建统治者的设想，只要人人在家尽“孝”，在社会尽“忠”，每个妇女对丈夫尽“节”，整个社会各阶层和谐相处，那么封建统治也就会长治久安了。到了明清二朝时，家庭礼制进一步严明，封建礼仪更加完善，达到鼎盛阶段。但是随着西方文化大量涌入中国，中西文明冲撞，与科学、民主、自由、平等等观念相适应的礼仪开始得到了传播和进一步推广。

(四) 现代礼仪阶段

中国现代礼仪始于五四运动。五四运动吹响了反帝、反封建的号角，对传统礼仪进行了猛烈的抨击。特别是新文化运动的兴起，直接为现代礼仪的产生创造了条件。

1949年，新中国成立，确立了新型的社会关系和人际关系，中国礼仪进入了一个崭新的历史时期，其主要特点如下。

1. 变封建等级制度为人人平等。现代礼仪重视人的尊严、人性、人格，并用法律形式规定并保证了人人平等的权利。

2. 现代礼仪是对文明的继承与超越。现代礼仪摒弃了传统礼制中的封建迷信、等级制度等陈腐落后的思想意识和观念，同时继承了古代礼仪中的许多有益的内容，如鞠躬礼、抱拳礼、礼貌用语等。现代礼仪大大超越了古代礼仪的局限，吸收了人类社会一切文明成果，使礼仪更加文明、高雅。

3. 现代礼仪尊重各地区、各民族的风俗习惯、宗教信仰。人们常说“入乡随俗”，尊重人们的风俗习惯，就是尊重人类自身，这也是人类文明素养不断进步的表现。

总之，现代礼仪已成为我国物质文明和精神文明建设的重要组成部分，已成为人际交往、个人品德修养、组织形象塑造乃至国际交往中不可缺少的行为规范。

第二节 现代礼仪概述

一、现代礼仪的基本概念与内涵

(一) 现代礼仪的概念

1. 礼

礼的本意为敬神，今引申为表示尊敬的言语或动作，它是人们在长期的生活实践与交往中约定俗成的行为规范，其本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。在古代，礼特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。今天“礼”的含义比较丰富，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貌和礼节。

2. 礼貌

礼貌是人与人之间在交往中相互表示敬重和友好的行为准则，它体现了时代的风貌与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态等表示对人的尊重。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻等；礼貌语言是一种有声的行动，如使用“小姐”、“先生”等警语，“恭候光临”、“我能为您做点什么”等谦语，“哪一位”、“不新鲜”、“有异味”等雅语。

3. 礼节

礼节是人们在日常生活、特别是在交际场合中，表示相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，如中国古代的作揖、跪拜，当今世界各国通行的点头、握手等，都是不同国家礼节的表现形式。

礼貌和礼节之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂礼节，容易失礼。

4. 礼仪

礼仪是表示礼节的仪式，是对礼节、仪式的统称。礼仪在人际交往之中，自始至终以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的。

（二）现代礼仪的内涵

1. 现代礼仪是规范和约束

从社会角度看，礼仪是规范、约束。它规定了人们在社会生活中每一个特定场合所应有的行为表现，告诉人们在一定场合应该怎么做，不应该怎么做，如奏国歌时要起立，遇见熟人要打招呼，客人上门应起身相迎等。礼仪为人们的社会生活规定了一套应遵循的模式。《礼记》中有一句话：“夫礼，先王以承天之道，以治人之情”。这里的“人之情”，即人的七情六欲。由于有不同的需求，人们势必会产生争斗和冲突。因此就要对人们的行为进行规范，加以约束，从而使社会不至于混乱无序，并使人们的需求得到较好的满足。

2. 现代礼仪尊重他人、约束自己

从礼仪的内在含义理解，礼仪是“尊重他人”。“礼”是指对他人表示尊重的态度和动作，而“仪”则是规则、准则。礼仪则是对他人表示尊重的行为准则，因此，礼仪要求人们约束自己的个性、自己的需求，时时处处为他人着想，尊重他人的需求和愿望，要“仁者爱人”、“推己及人”、“不夺人之爱、不强人所难”、“己欲立而立人，己欲达而达人”、“己所不欲，勿施于人”。

3. 现代礼仪是协调人际关系的行为准则

从人际关系角度看，礼仪的目的就是协调人际关系，使人际关系更加和谐。这就要人们“严以律己，宽以待人”。

4. 现代礼仪是内在修养的外在表现

礼仪从自身结构讲，由质（礼的内在修养）和文（礼的外在表现）两部分构成。前者是礼仪的内容（礼义），后者是礼仪的形式（礼节、礼貌）或仪式。“质胜文则野（粗俗），文胜质则史（浮夸），文质彬彬，然后君子”。这就是说：只有当内在修养和外在表现和谐一致时，才达到礼仪的理想状态。