



普通高等教育“十二五”应用型本科规划教材·公共基础与素质教育系列

礼仪实务

中国高等教育学会 组织编写

主 编 徐慧文

副主编 尚来彬 白花丽

LIYI SHIWU



普通高等教育“十二五”应用型本科规划教材·公共基础与素质教育系列



礼仪实务

中国高等教育学会 组织编写

主 编 徐慧文

副主编 尚来彬 白花丽

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪实务/徐慧文主编;中国高等教育学会组织编写. —北京:中国人民大学出版社, 2014. 7
ISBN 978-7-300-19463-9

I. ①礼… II. ①徐…②中… III. ①礼仪-基本知识 IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 142952 号

普通高等教育“十二五”应用型本科规划教材·公共基础与素质教育系列
礼仪实务

中国高等教育学会 组织编写

主 编 徐慧文

副主编 尚来彬 白花丽

Liyi Shiwu

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511770 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店	版 次	2014 年 7 月第 1 版
印 刷	北京七色印务有限公司		
规 格	185mm×260mm 16 开本	印 次	2014 年 7 月第 1 次印刷
印 张	16.25	定 价	34.00 元
字 数	374 000		

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

“一言一行塑形象，一举一动见文明”。中国自古就是一个讲究礼仪的国度，礼仪在传统文化中占有很突出的地位。子曰：“不学礼，无以立”。荀子也曾经说过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”我们每个人的言行举止不仅体现着个人的礼仪修养，而且往往展现了一个学校、一个单位，甚至是一个国家的形象，因此，掌握基本的社交礼仪规范对大学生来说尤为重要，大学生的使命使其注定应该成为文明社会的先行者和示范者。

但是，目前很多大学生的素质令人担忧，这种担忧不仅来自学生在课堂和校园的表现，更来自学生实习单位、就业面试现场和毕业后工作单位的反馈。

长期以来，我国的德育教育侧重于从高境界告诉学生如何做一个高尚的、楷模模式的人，存在说教成分多、可操作内容少以及时效性不强等问题。而礼仪体现在大学生日常生活的一言一行、一举一动中，它从人类最基本的行为入手，在规范自身行为的同时培养高尚的道德情操，并且生动形象，易行适用，可接受性强。良好的礼仪能帮助大学生内强素质、外塑形象，提升职业核心能力，是其以后就业、安身立命的重要的先决条件，能帮助他们减少面对复杂社会时的冲突与摩擦，保证社会机制的正常运转，为和谐社会的实现发挥良好的润滑剂的作用。

本教材根据“礼仪”课程的特殊教学内容和方法进行编写，在一般礼仪内容体系的基础上，采用“案例+理论+实训”的编写方法，突出了礼仪课程的实用性和可操作性。

本教材在编著过程中参考和引用了国内外的一些相关文献和资料，部分文章及案例来自网络，谨向这些文献资料和所引观点的作者致以诚挚的谢意！

编者

2014年4月

目 录

第一章 绪 论

第一节 礼仪概述	1
一、礼仪的含义	1
二、我国礼仪的起源	2
第二节 礼仪的分类特征及原则	3
一、礼仪的分类	3
二、礼仪的特征	3
三、礼仪的原则	4
第三节 礼仪修养的培养	6
实训项目	10

第二章 仪表礼仪

第一节 仪容礼仪	12
一、发部	12
二、颈部	14
三、手部	14
四、面部	14
实训项目	20
第二节 服饰礼仪	21
一、TOP 原则	22
二、要注意色彩协调	23
三、要注意服饰和自身特点相称	24
四、办公服装的选择	25
实训项目	33

第三章 仪态礼仪

第一节 体态语言	35
一、头部	36
二、面部	38
三、躯干及四肢	41

四、空间距离	41
第二节 站姿	43
一、站姿要点	43
二、几种规范的站姿	44
第三节 坐姿	46
一、坐姿要点	46
二、几种规范的坐姿	47
第四节 走姿	49
一、动作协调,姿态优雅	49
二、步位准确,步幅适度	49
三、步速均匀,步伐从容	50
第五节 蹲姿	50
一、蹲姿要点	50
二、几种规范的蹲姿	50
第六节 上下轿车的姿势	51
一、上车姿势	51
二、下车姿势	52
第七节 手势	52
一、几种常用手势	52
二、运用手势的注意事项	54
实训项目	55

第四章 日常交往礼仪

第一节 称呼礼仪	58
一、常用的称呼	59
二、称呼原则	61
三、称呼禁忌	62
第二节 握手礼仪	63
一、握手的场合	64
二、握手的顺序	64
三、握手的姿态与要点	65
四、握手的禁忌	66
五、常见的握手样式	67
实训项目	68
第三节 介绍礼仪	70
一、自我介绍礼仪	70
二、介绍他人的礼仪	72
三、集体介绍礼仪	74
实训项目	75

第四节 名片礼仪	75
一、名片的内容与分类	76
二、名片的用途	76
三、名片的设计及制作	76
四、名片交换时机	78
五、名片交换要点	79
六、名片使用的注意事项	80
实训项目	81
第五节 电话礼仪	81
一、电话基本礼仪	82
二、打电话礼仪	82
三、接电话礼仪	84
四、手机礼仪	86
实训项目	87
第六节 拜访礼仪	88
一、拜访前的准备	89
二、拜访过程中的举止要求	91
实训项目	94
第七节 接待礼仪	94
一、接待概述	94
二、接待程序	96
实训项目	104
第八节 馈赠礼仪	105
一、馈赠的含义及其原则	105
二、一般礼品的赠送	107
三、送花礼仪	112
第九节 谈吐礼仪	116
一、交谈概述	116
二、交谈内容	117
三、交谈方式及技巧	120
四、交谈禁忌	122
实训项目	124

第五章 公共礼仪

第一节 图书馆礼仪	125
一、轻、静	125
二、洁、净	125
三、雅、敬	126
第二节 观看礼仪	126

一、观看演出礼仪	127
二、观看体育比赛礼仪	129
第三节 乘坐交通工具礼仪	135
一、乘坐公共汽车的礼仪	135
二、乘坐轿车、出租车礼仪	137
三、乘坐地铁的礼仪	137
四、乘坐火车的礼仪	138
五、乘船礼仪	139
六、乘坐飞机礼仪	139
实训项目	141
第四节 旅游观光礼仪	142
一、游景点时的礼仪	142
二、使用公共卫生间的礼仪	144
三、商场购物时的礼仪	144
四、排队礼仪	144
五、入住酒店的礼仪	145
六、其它	146
第六章 位次礼仪	
第一节 行进位次	149
一、行走时的位次	149
二、上下楼梯的位次	149
三、出入电梯的位次	149
四、进出房间的位次	150
第二节 乘车位次	150
一、双排 5 座轿车	151
二、3 排 7 座轿车	152
三、3 排 9 座轿车	152
四、吉普车	152
五、多排座轿车或客车	152
第三节 会客位次	153
一、相对式	153
二、并列式	154
三、居中式	154
四、主席式	154
五、自由式	155
第四节 宴请位次	155
一、桌次的排列	155
二、席次的排列	156

第五节 合影位次	157
第六节 会议位次	158
一、大型会议	159
二、小型会议	160
第七节 谈判位次	161
一、双边谈判	161
二、多边谈判	162
第八节 签字位次	163
一、并列式	163
二、相对式	163
三、主席式	163
实训项目	165

第七章 餐饮礼仪

第一节 概说	166
一、餐饮礼仪的文化渊源	166
二、为什么要重视餐饮礼仪	167
三、常见的宴请形式	168
第二节 邀请与赴宴	169
一、邀请与应邀	169
二、赴宴的礼仪	172
第三节 订餐与点菜	176
一、订餐	176
二、点菜	178
第四节 宴请现场的一般程序	182
一、现场布置	182
二、宴请的程序及服务	183
第五节 中餐进餐礼仪	184
一、中餐宴会的席位排列	184
二、上菜顺序与就餐方式	184
三、餐具的使用	185
四、用餐要求	186
五、席间品饮礼仪	187
第六节 西餐用餐礼仪	191
一、西餐宴会的席位排列	191
二、西餐上菜顺序	192
三、西餐餐具的使用	193
四、西餐用餐方法	195
第七节 自助餐就餐礼仪	198

实训项目	199
------------	-----

第八章 求职面试礼仪

第一节 求职准备	201
一、树立正确的求职心态	201
二、求职前的具体准备	203
第二节 面试技巧	210
一、面试基础知识	210
二、面试前的心理准备	213
三、面试服饰礼仪	214
四、面试仪态礼仪	215
五、面试谈话礼仪	217
第三节 面试后的后续工作	225
一、主动联系考官	225
二、心平气和地接收录取通知	227
三、全面了解用人单位,过好试用期关	228
实训项目	229

第九章 涉外礼仪——国际交往中的礼仪规范

第一节 国际礼仪的基本原则	234
一、遵守最基本的共同生活的准则	234
二、信守时约	234
三、相互理解、求同存异	235
四、入乡随俗	235
五、女士优先	235
六、以右为尊	235
第二节 部分国家的礼仪风俗	236
一、美国	236
二、英国	237
三、德国	238
四、法国	240
五、意大利	241
六、俄罗斯	242
七、日本	243
八、韩国	244
参考文献	248
后 记	249

第一章 绪 论

【案例 1—1】

一家公司招聘总经理助理，经过多次筛选淘汰，最后剩下 5 位竞聘者，决定胜出者的最后一轮考试让他们终生难忘。

考场是座 5 层的办公楼，5 位竞聘者由工作人员带进考场，当他们沿着阶梯逐级而上进入会议室时，只见总经理和主考人员已经端坐等候。当 5 位竞聘者坐下后，总经理宣布，考试已经结束，优胜者就是走在最后的那位先生。顿时，5 位竞聘者大惑不解，总理解释道：“你们进入办公室的过程就是考试。请看录像：你们走到第 3 层楼的出入口时，有位员工捧着一大摞资料出来，不小心滑了一下，资料撒了一地，前 4 位先生视而不见，是最后这位先生帮助捡起来的。这件事虽小，却反映了一个人的修养，别忘了，修养也是一种宝贵的财富，也是一种竞争优势。”

（资料来源：<http://www.docin.com/p-282666205.html>。）



思考：

作为应聘人员，除了具备专业知识外，还应具备哪些修养？

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义

礼仪是为表示敬意、尊重、重视而形成的社会交往行为的准则体系。“礼”和“仪”既有联系又有区别。“礼”是一种道德规范，是尊重。“礼者，敬人也。”在人际交往中，既要尊重自己，更要尊重别人。但只是心里想想，嘴上说说的“尊重”没有用，我们还要用合适的形式把这种尊重表达出来，这就是“仪”。“仪”就是恰到好处地向别人表示尊重的形式。所以，“礼”表达的是尊重，是“仪”的精神实质和内涵；“仪”是“礼”的具体化和形象化，是“礼”的外在表现形式。也就是说，与人交往既要“诚于中”又要“形于外”。

礼仪有礼貌、礼节、仪式三种表现形式。

（一）礼貌

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。古人对礼貌的解释是：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”就是说待人处事要文明有礼貌，言语动作要谦虚、恭敬。人们在交往中注意文明礼貌，不仅体现了人与人之间的良好关系，

还能缓解、避免某些不必要的个人冲突，而且讲究礼貌是一个人立身社会的起码条件。

(二) 礼节

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现，是人们在日常生活中，特别是在交际场合表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节的形式有很多，例如，握手、鞠躬、拥抱、接吻、点头致意、举手注目等都属于礼节。各国各民族都有自己的礼节，并且礼节也随着时代的进步而发展变化。因此，在相互的交往中，熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗是十分必要的。

(三) 仪式

仪式是一种正式的礼节形式，是指为表示礼貌和尊重在一定的场合举行的、具有专门程序的规范化的活动。由于目的不同，举行的仪式也是多种多样的，有迎送仪式、签字仪式、授勋仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式等。仪式作为表达礼貌礼节的形式在礼仪中具有重要的作用。

我们可以从不同角度对礼仪加深理解：

从修养角度看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现；

从道德角度看，礼仪是为人处事的行为规范、标准做法、行为准则；

从交际角度看，礼仪是人际交往中适用的一门艺术，也可说是一种交际方式或交际方法；

从民俗角度看，礼仪是待人接物的一种惯例，是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是人际交往中约定俗成的、对人表示尊重和友好的习惯做法；

从审美角度看，礼仪是一种形式美，是人心灵美的必然外化。

【案例 1—2】

《林肯传》中有这样一件事：一天，林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出，途中一位老年黑人深深地向他鞠躬，林肯点头微笑并摘帽还礼。同行的绅士问道：“为什么你要向黑鬼摘帽？”林肯回答说：“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”可见林肯深受美国人民的热爱是有其原因的。1982 年美国举行民意测验，要求人们在美国历届的 40 位总统中挑选一位“最佳总统”时，名列第一位的就是林肯。

(资料来源：<http://www.doc88.com/p-6813727056090.html>.)



思考：

林肯向老年黑人脱帽致礼说明了什么？

二、我国礼仪的起源

根据人类学、历史学的研究，人类礼仪的产生主要源于两个方面。

(一) 源于原始的宗教祭祀

据《辞海》解释，“礼”的本意为敬神。从繁体字“禮”的结构来看，左边是“示”字，意思是祭祀敬神，右边是祭物，表示把盛满祭物的祭具摆放在祭台上献给神灵以求福佑。这

是因为在原始社会，生产力水平极其低下，人类处于原始、蒙昧的状态，对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸等自然现象无法解释，从而对自然界产生神秘感、恐惧感、敬畏感，形成对大自然的崇拜，并按照人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。由于对自身的梦幻现象无法解释，原始人产生了“灵魂不死”的观念，进而产生了对祖先的崇拜。对自然力量和祖先的崇拜一直是原始社会最主要的两个崇拜对象。对两者的崇拜，主要是以祭祀的方式表现出来，期望人类的虔诚能感化神灵和祖先，从而得到庇佑和保护。在他们祭祀天地神明，保佑风调雨顺；祭祀祖先，祈求多赐福、少降灾的过程中，原始的“礼仪”就产生了。

（二）源于协调人类的相互关系和约定俗成

人类为了生存和发展，在与大自然抗争的同时，人类的内部关系，如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是人类面临的必须解决好的问题。在群体生活中，男女有别、老少各异，扶老携幼既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要保证和维护的秩序。可以说维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始的动力。在此基础上，礼仪扩大到人际关系的其他方面。

另外，礼仪在许多情况下并不是哪一个人创造的，而往往是在人与人之间的交往过程中，在社会生活中共同认定而形成，并被大家一致遵守和沿用的，所以礼仪是约定俗成的。

第二节 礼仪的分类特征及原则

一、礼仪的分类

根据使用对象、适用范围的不同，礼仪可大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大类。

政务礼仪是指国家公务员在执行国家公务时应当遵守的行为规范。

商务礼仪是指公司、企业的从业人员以及其他从事经济活动的人士，在商务往来中应当遵守的行为规范。

服务礼仪是指各类服务行业的从业人员，在自己的工作岗位上应当遵守的行为规范。

社交礼仪是指社会各界人士，在一般性的交际应酬之中应当遵守的行为规范。

涉外礼仪是指人们在国际交往中，在同外国人打交道时应当遵守的行为规范。

作为大学生，应对上述五种礼仪都有所了解，以备将来在不同场合能根据具体的工作熟练掌握并遵守不同的礼仪。虽然将礼仪分为五类，但这五类并不是独立存在的，而是有许多交叉之处，主要是按照行业和交往范围进行划分的。上述几个方面，涉及人类交际活动的各个主要方面。因此，礼仪主要以这些方面构成其基本内容。

二、礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独有的特性。这主要表现为规范性、限定性、可操作性、继承性、时代性和地域性。

第一，规范性。礼仪，指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪；而且也是

人们在一切交际场合中必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

第二，限定性。礼仪，顾名思义，主要适用于交际场合，适用于普通情况下的、一定范围内的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。

第三，可操作性。切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，也是礼仪的一大特征。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于实践，并受到广大公众的认可。而且，进一步促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

第四，继承性。礼仪的形成和完善是历史发展的产物。它经过一个又一个时代，不断地剔除糟粕，吸取精华，最后逐渐固定下来。礼仪一旦形成，通常会长期沿袭，经久不衰。特别是诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪，一代一代流传至今，并将被子孙后代不断继承和发扬光大。

第五，时代性。礼仪一旦形成，则具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变，礼仪具有时代性，随着时代的发展而吐故纳新，随着内外交往日益频繁而互相借鉴吸收。礼仪发展变化的过程，是继承与创新相统一、差异与交融相伴生的过程，表现出较为强烈的时代特色。

第六，地域性。俗话说，十里不同风，百里不同俗。例如，菊花在我国是“花中四君子”之一，是高洁的象征，受到中国人的普遍喜爱；而在西方，菊花被称为“妖孽之花”，通常在葬礼中使用。同在中国，陕西人吃饭喜欢蹲着，其他大多省市则没有这一风俗。节庆礼仪中，南北的差异更是非常大。礼仪的地域性要求我们与人交往时要注意入乡随俗。

三、礼仪的原则

【案例 1—3】

向平凡鞠躬

人们对胡锦涛鞠躬印象最深的应该是在他 2002 年 5 月出访美国期间的两度鞠躬。在会见华侨代表时，他为感谢华侨凌晨冒雨在酒店外苦候数小时欢迎他，便鞠了两次躬。在离开美国之前，胡锦涛再次向送行的华侨鞠躬致意，祝愿他们“身体健康、事业发达、家庭幸福”。这些谦恭、诚恳的表现，赢得了海外华人的赞赏。由于舆论对胡锦涛访美的重视，这很快就成为胡锦涛广为人知的“第一次”鞠躬场面。

其实，早在 1997 年 3 月，江苏徐州市下水道四班被中宣部列为全国精神文明重大典型，当时身为政治局常委的胡锦涛，专门到徐州视察，与这些员工座谈，鼓励和表扬他们，并且站起来向这些平凡的下水道工人深深地一鞠躬。

向普通工人鞠躬、向华侨鞠躬、向人大代表鞠躬、向医护人员鞠躬，对胡锦涛来说，他改变了以往领导人在非常时期、非常事件才鞠躬的“传统”，每次鞠躬都流露了他内心对民众深厚的感情。

（资料来源：周兆星．胡锦涛：向平凡鞠躬．公关世界 [J]．2008（04）．）



思考：

胡锦涛向平凡鞠躬说明礼仪需要遵循哪些原则？

尽管世界各国各地礼仪习俗不同，但基本原则是一致的，所谓礼仪原则就是人们在社交中处理人际关系的基本准则。熟悉礼仪的基本原则，有助于在具体礼仪活动中做到自觉、主动，做得更加自然得体。

（一）“尊重、真诚”原则

人际交往中互相尊重最为重要，尊重是礼仪的情感基础，只有彼此间相互尊重才能保持愉快的人际关系。每个人在人际交往中都处于平等地位，不管种族、国籍、肤色、社会地位如何，只有尊重别人才能赢得别人的尊重。“敬人者恒敬之，爱人者恒爱之”。实际上“礼”良性循环，也就是借助互敬、互尊这样的机制而得以生生不息。礼仪上所讲的真诚的原则，是要求在人际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，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；或是当时一个样，事后一个样；有求于人时一个样，被人所求时另外一个样，则是有悖礼仪的基本宗旨的。

（二）“自律、自爱”原则

礼仪规范由对待自身的要求和对待他人的做法两大部分组成。自律原则就是要求自身要树立正确的道德信念和行为准则，自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省，正所谓“己所不欲，勿施于人”，同时更提倡“严于律己，宽以待人”，提高自律、自觉性。

在工作生活中我们强调以身作则，身先士卒，这也是一种自律的要求。在交往中我们要求对方做到的，自己首先要做好。如当你需要别人关怀的时候，你应该事先多关心别人。每个人在困境中都希望得到朋友帮助，那么我们就该经常反思：平时有没有多理解我们的朋友呢？朋友面临困境，我会怎么办？朋友病了，我做了什么？朋友事业不顺，我又做了什么？俗话说“种豆得豆，种瓜得瓜”，没有付出就不会有收获。

（三）“谦和、宽容”原则

谦和包括谦虚与和善。谦虚是中华民族的传统美德，与人为善是处理人际关系的基础，正所谓“和气生财”、“凡事以和为贵”、“退一步海阔天空”，讲的都是这个道理。与人和睦相处，是社交成功的重要条件。荀子曾说，礼恭而后可与言道之方，辞顺而后可与言道之理，色从而后可与言道之致。即只有举止、言谈神态都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲，这也符合谦谦君子之道。

当然，强调谦和不是指过分的谦虚，无原则的妥协，甚至妄自菲薄。过分的谦虚就显得太不真诚。所以，我们更需要在谦和中保持良好的自信心和正常的心理状态，做到既谦逊又自信，把握好这个度是非常重要的。

古人云：“有容乃大。”宽容是一个人良好品德的外显，就是要心胸坦荡、豁达大度，既要严于律己，更要宽以待人。能容人，体谅人，有较强的容纳意识和自控能力，不求全责备、斤斤计较，不过分苛求别人，不得理不饶人。对于自己看不惯、听不惯的言行应以宽容态度给予理解。尤其在工作中，人们往往由于各自立场和利益的不同，在交往中采取

不同的方式和策略，难免会出现一定的冲突和尴尬场面，这时就需要我们以宽广的胸襟、豁达的态度、大方的言行尽量换位思考，体谅别人，谅解对方因无意或无知造成的交往误会，同时也能彰显我们自身良好的人格魅力。

(四) “适度、从俗”原则

适度原则要求应用礼仪时，必须注意技巧，合乎规范，掌握好社交中各种情况下的不同交往准则和彼此间的感情尺度，凡事当止即止，过犹不及。古语说，君子之交淡如水，小人之交甘如饴。一旦交往尺度有误，很容易引出完全相反的结局。

适度原则在日常交往中包括感情适度，即不宜过于热烈，也不应太内敛；谈吐适度，应根据不同谈话对象选择不同的节奏、音量及谈话内容与方式；举止适度，即肢体语言要得当，表情应与交际场合气氛相适应，动作表情应配合讲话内容，只有这样才能真正赢得对方的认同，达到沟通目的。

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，存在着“十里不同风，百里不同俗”的现状。对这一客观现实要有正确的认识，一般来说，应坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人、自以为是、随意批评，否定他人的习惯性做法。遵守“从俗”的原则，会使我们对礼仪的应用更加得心应手，更加有助于人际交往。

(五) 三 A 原则

除了上述四条原则之外，还要在日常工作学习中自始至终遵守三 A 原则：即接受对方 (Accept)，重视对方 (Appreciate)，赞美对方 (Admire)。由于在英文里，“接受”、“重视”、“赞美”这三个单词都以“A”字母开头，所以又被称做“三 A 原则”。从内心深处真正地接受交往对象，是发展双方良好关系的基础；重视对方是指要在尊重对方的前提下尽可能地了解对方，以对方为中心，更好地服务于对方；赞美的力量是无穷的，当然前提是夸人一定要实事求是，而且要夸到点子上，它跟“阿谀奉承”、“溜须拍马”具有本质的不同。

第三节 礼仪修养的培养

【案例 1—4】

一位专业优秀的学者出国考察，虽对自己的专业表现极有信心，国外同行也未表示异议，但他仍然感到自己并不受欢迎。回国前夕，在他的一再追问下，才有朋友婉转地告诉他，是因为他教养太差。

原来，某一天他应邀去对方办公室谈话，两人是初次见面。谈了一会儿有电话打进来，主人打了个招呼就去接听电话，他闲着无事，便翻起主人书桌上的书籍文件，就像在图书馆翻阅杂志一样。主人不悦，谈兴大减，找了个借口就结束了这场谈话。

学者认为，一般说的没有教养是指随地吐痰、满口脏话等，而像这样的翻书竟然被叫做“没教养”。更让学者委屈的是：从小学到中学，再到大学到博士，没有任何人教过我该做什么，不该做什么，我去哪里学习这些教养？

教养怎么形成呢？我们来回答学者的问题，但先要知道，在大学里我们究竟应该学什么呢？

一是要学习学校里设定的课本知识。学习这类知识，能帮助我们在未来的生活中得以生存，得以自立。在学校里学习的知识技能能让我们在职场上，如在营销、会计、公关、文秘、工程师、公务员、管理人员等岗位上，能胜任自己的工作。

这类知识的学习能帮助人们优化生存状态，优化生活质量。缺乏这一类知识，会使我们遇到问题时措手不及，沦落到一种被动的状态。也许我们能凭借职业收入生存得不错，但却因为不会与人相处而降低了自己的生活质量，影响自己的精神风貌。

二是要学会用礼仪去和人交往，和人产生友好的共鸣。所以，在大学里，我们不光要学习知识，更要学习如何做人。

可以说，对大学生而言，大学是个过渡舱，学校生活是社会生活的预演，认识这一点对我们非常重要。所以，我们在学校里可以并且应该学习礼仪，成为一个有教养的人。

在学校里，当他人给予你一份亲切的善意行动时——即使极其微小，比如一个微笑或一个眼神，比如凝神地倾听，比如前倾的身姿，你就要学会感受，更要学会回应。当他人有痛苦不幸的时候，你要训练自己能自然地有一种悲悯的情怀，有一颗恻隐之心。这种人类最高尚的品行不是光靠读书就能读得出来的，它只能在人与人互相交往的过程中，在人的互动关系中去习得、去养成。

如果我们在学校里能很好地与同学相处，与老师相处，我们就会习得一种能力和教养，在未来的生活中就会比较容易地与他人相处。这个“他人”可以是同事、上司、朋友、邻居，也可以是自己的配偶、子女。

在学校里，当与女同学相处时，男孩子就应该多一份责任，多一份勇气和豪气；而在与男同学相处时，女孩子则应多一份温柔，多一份细腻和体贴。这样我们就能在踏足社会时，做好一个男子汉，做好一个女人，演好自己的性别角色。

与不同性格的同学相处，要学会在张扬自己个性的同时尊重他人的个性。这样，将来在我们的工作中就能比较轻松自如地与不同性格的同事和谐相处。

我们如能学会既尊重老师，又能发表与老师不同的观点和见解，将来就能较好地与上司相处，从而能更好地发挥自己的潜力，实现自我价值。

文明礼仪的养成是一个涉及教养、学养、素养、涵养和修养的系统工程，不可能一蹴而就，需要长期的培育和不懈努力。

（一）要注重礼仪意识的培养

中国五千年文明史中，蕴藏着人类社会丰富的文明瑰宝，林林总总的历代礼仪典制积聚了对人们言行举止的规范性要求。从夏商时期的“礼仪”，到春秋战国时期的“非礼勿视、非礼勿听、非礼无言、非礼勿动”；从秦汉时期的“忠信敬业、恭敬多让”，到唐宋的礼制习俗；从明朝重视整顿（治国先治吏，治吏必重礼），到清朝廷颁布《圣谕广训》（明礼让以厚风俗），中华礼仪源远流长。新中国成立以来，人民政府在对历史经验和文化传统批判继承的基础上，按照为人民服务的宗旨，不断完善、发展了礼仪。

礼仪意识不是与生俱来的，也不是短期学习就能奏效的，要靠后天的不懈努力和精