




社交礼仪教程

张宇平 王雪霏 主 编
王 敏 闫光荣 副主编
陈 骥 策 划

 中央广播电视大学出版社

张敏 (978) 目录献志牛图

社文礼教程 张宇平 王雪霏 主编 央中 京北

出版社大学出版社, 2013. 10

ISBN 978-7-304-02311-8

前 言 PREFACE

社交礼仪教程

张宇平 王雪霏 主 编
 王 敏 闫光荣 副主编
 陈 骥 策 划

中央广播电视大学出版社
 北 京

定价: 36.00 元

开本: 185mm x 260mm

印本: 2013年10月第1版

印址: 北京白河大街

责任编辑: 张知臣

责任印制: 张知臣

封面设计: 张知臣

社址: 北京

电话: 010-68181818

网址: www.cctvup.com

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

社址: 北京

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪教程/张宇平,王雪霏主编. —北京:中央
广播电视大学出版社, 2013. 10
ISBN 978-7-304-05311-6

I. ①社… II. ①张… ②王… III. ①心理交往-礼仪
-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 220916 号

版权所有, 翻印必究。

社交礼仪教程

SHEJIAO LIYI JIAOCHENG

张宇平 王雪霏 主编

王敏 闫光荣 副主编

陈骥 策划

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010-58840200 总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 袁玉明 马建利

版式设计: 赵洋

责任编辑: 胡玉喆

责任校对: 王亚

责任印制: 赵联生

印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司

印数: 0001-10000

版本: 2013 年 10 月第 1 版

2013 年 10 月第 1 次印刷

开本: 185mm × 230mm

印张: 18.75

字数: 367 千字

书号: ISBN 978-7-304-05311-6

定价: 36.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

前言 PREFACE

经过三十多年的改革发展，我国已基本解决人民群众的温饱问题，并逐渐融入世界大家庭，与发达国家的差距也在不断缩小。随着时代的发展、社会的进步、物质文明的丰富，人们的精神需求也越来越迫切。但应该看到，在精神文明建设过程中，我们还有很长的路要走，还有很多艰巨的工作要完成；与世界许多国家相比，我们还存在相当大的差距。

当国门敞开，国人踊跃出国旅行时，随地吐痰、乱扔垃圾、不冲厕所、排队加塞等种种陋习也被带出国门，引来一片非议，以致全球旅游调查数据显示，中国游客多次被列为“全球最糟糕游客”。

归国人员多有感受：在欧美国家见到有人当街大呼小叫、呼朋唤友的，十有八九会是我们的同胞；在公共场合压低声音、处处照顾他人的，多是欧美当地人。国内情况更严重：在公交车、餐厅等公共场合，常有人高声接听手机，对打扰他人毫无意识；私家车发生小剐蹭，双方人员下车后就剑拔弩张、喊叫推搡，互不相让；买东西、抢座位，一拥而上，谁力气大谁沾光；吃自助餐，吃一半、扔一半，反正买了单，浪费也不心疼。这样的事情，时时都在发生。最可怕的是，人们失礼而不自知、无仪而不自觉。

曾几何时，中国以“文明古国，礼仪之邦”著称于世。几千年来，讲“礼”重“仪”一直是中华民族世代相传的优良传统。儒家经典《礼记·曲礼》这样论述礼节、礼仪的重要性：“道德仁义，非礼不成；教训正俗，非礼不备；分争辨讼，非礼不决；君臣、上下、父子、兄弟，非礼不定。”“人有礼则安，无礼则危，故曰：礼者不可不学也。”

英国哲学家培根说过：“礼仪乃是一封通行四方的推荐信。”而今天，我们似乎把那封传承数千年的“推荐信”失落了，我们每一个人都有责任把它寻找回来！

编写这本教材的目的就是，分析、探讨各项礼仪成规的渊源和作用，梳理约定俗成的礼仪规范，在行为举止等方面给学习者以正确提示，以求能为弘扬中华民族优良传统、重塑“礼仪之邦”形象尽些微薄之力。

本教材由绪论、个人礼仪、宴请与赴宴礼仪、交往礼仪、公共礼仪、通联礼仪、婚丧寿庆七部分构成，从不同侧面分别介绍了工作、学习、生活中应遵守的礼仪规范和要求。在对礼仪理论知识进行全面梳理的基础上，注重理论与实践相结合，让学习者在理论学习和实践训练中掌握敬人、律己、平等、适度等礼仪原则和相关知识。本教材的主要特点是：

1. 实用性。礼仪涉及工作、学习、生活的方方面面，内容浩如烟海。哪些要写、哪些不写，哪些突出、哪些简省，我们的判断标准就是“实用”。比如，随着交通的发达、汽车的普及，与驾乘有关的礼仪日显重要，而公众知之甚少，我们就多写、细写；虽然称谓语的使用可显示礼仪水准，但我国现行称谓语系统比较简单，易于把握，则无须多写。

2. 普遍性。我们重点介绍不同年龄、不同职业、不同身份的人群经常用到的礼仪内容，不但对这些礼仪的要求加以说明，还尽可能阐释原因，以方便学习者理解、把握。比如，“握手”属于最常用的礼节之一，我们详细介绍了其历史渊源、含义、标准姿态、常见问题等，并且配发图片供学习者比照，矫正自己不标准的姿态。

3. 交融性。现在一些常用的礼仪规则，从来源看，可能是中西合璧，也可能是古今混搭、城乡有别，我们注意梳理其发展变化过程，并介绍具体程式要求。婚礼就是比较典型的例子。在国内城市的婚礼上，新娘常穿的白色婚纱是舶来品，与民间大红的喜事色调格格不入，却得到年轻人的一致认可；农村的婚礼，程序繁杂，很多则是继承了古代习俗。本教材在介绍中西、古今礼仪的交融的同时，让学习者了解历史知识和西方文明。

4. 补偿性。因为基础教育教学内容设计的缘故，对有些礼仪，学习者以往可能缺乏了解。比如，在职场中如何正确接打电话、递送名片，西餐刀叉应该怎样摆放和使用，亲吻礼、拥抱礼的含义和应用特点等，我们尽量介绍得清晰明了，以便学习者能更好地应对职场需要。

在结构设计上，每章章末都提供了练习与思考题，以帮助学习者梳理知识、加深理解，并应用于实践。附录则设计了包括各种题型的综合练习题，帮助学习者掌握重点、难点，进行有针对性的练习，也可用于老师期末辅导和学习者考试复习。

文明礼仪无处不在，它可以体现一个民族、一个国家的社会道德风尚，可以展现个人的风度魅力和文化修养。对我国来说，建设精神文明、普及礼仪规范是一项十分艰巨的工程，每一个社会成员要从小事做起，牢记责任和义务，用行动打造互爱互助的生存环境，营造文明友善的社会氛围，让文明“礼仪之邦”重放光彩。一本教材不可能改变礼仪缺失的现状，但我们希望这本教材可以在重塑大国仪礼形象方面提供一些参考和帮助。

本教材由山东广播电视大学陈骥副校长策划，张宇平教授组织编写团队、统稿审稿，山东政法学院王敏副教授设计大纲、修订稿件，具体编写分工如下：

绪论 王敏（山东政法学院，副教授）

第一章 闫光荣（山东广播电视大学，讲师）

第二章 闫光荣

第三章 王倩（山东广播电视大学，副教授）

第四章 王雪霏（山东广播电视大学，讲师）、张晓玲（济南幼儿师范高等专科学校，讲师）

第五章 刘韵竹（山东师范大学，硕士在读）、王雪霏

第六章 闫光荣、王雪霏

在教材的策划、设计、审定各环节，山东广播电视大学校长助理谢明浩、教务处处长庄维平、教材发行部主任范江涛等提供了大力支持，基础部李树志教授帮助审稿，万丛老师参与收集资料、排版等工作，编者在此一并表示感谢。

编写过程中，我们参阅了大量著述和资料，难以一一列举，谨在此对各位专家、学者表示诚挚的谢意。由于时间仓促，难免存在疏漏和不足之处，望读者予以指正。

编者

2013年8月

目 录 CONTENTS

绪 论	1
一、礼仪的含义及其渊源	2
二、礼仪的实质及原则	5
三、礼仪的传承及社会功能	7
练习与思考题	9
练习与思考题答案	9
第一章 个人礼仪	11
第一节 仪表仪容礼仪	12
一、仪表美	12
二、仪容的修饰	12
第二节 服饰礼仪	18
一、着装的原则	19
二、男士着装礼仪	21
三、女士着装礼仪	29
四、饰品和服装配件的礼仪	33
第三节 谈吐举止礼仪	38
一、交谈礼仪	38
二、举止行为礼仪	43
练习与思考题	56
练习与思考题答案	57

第二章 宴请与赴宴的礼仪	58
第一节 宴请与赴宴礼仪	59
一、宴请的基本原则.....	59
二、宴请的基本形式.....	60
三、宴请准备阶段的礼仪.....	61
四、宴会中的礼仪.....	62
五、宴会结束礼仪.....	63
六、赴宴礼仪.....	63
第二节 中餐礼仪	64
一、席位的安排.....	64
二、餐具的使用.....	66
三、菜单的安排.....	69
四、就餐礼仪.....	70
第三节 西餐礼仪	72
一、座次的安排.....	73
二、餐具的摆放与使用.....	75
三、西餐的上菜顺序.....	78
四、就餐礼仪.....	81
第四节 自助餐礼仪	83
一、自助餐.....	83
二、安排及享用自助餐的礼仪.....	83
第五节 饮品礼仪	85
一、酒水礼仪.....	85
二、饮茶礼仪.....	88
三、咖啡礼仪.....	88
练习与思考题	90
练习与思考题答案	91
第三章 交往礼仪	92
第一节 见面礼仪	93

一、介绍	94
二、称呼	99
三、握手	105
四、鞠躬	109
五、吻礼	111
六、致意	114
七、名片	116
八、其他礼节	121
第二节 交往过程中的礼仪	123
一、拜访与迎访	123
二、赠礼与受礼	128
三、探望与问候	131
练习与思考题	133
练习与思考题答案	136
第四章 公共礼仪	139
第一节 公共礼仪规范	139
一、尊重他人	140
二、讲究公德	140
三、女士优先	141
四、宽容忍让	143
第二节 行路礼仪	144
一、注意安全	144
二、讲究文明礼让	144
三、通用规则	145
第三节 行车与乘车礼仪	146
一、行车的礼仪	146
二、乘车的礼仪	147
第四节 乘船礼仪	154
一、安全意识要求	155
二、乘船礼仪要求	156

三、交际礼仪要求	156
第五节 乘机礼仪	157
一、购买机票规定须知	157
二、办理登机手续的要求	158
三、乘机礼仪规范	160
第六节 宾馆居住礼仪	161
一、登记入住	161
二、客房的礼仪	163
三、离店的礼仪	164
练习与思考题	165
练习与思考题答案	165
第五章 通联礼仪	167
第一节 电话礼仪	168
一、公务场合电话会话基本礼仪	168
二、私人场合电话会话基本礼仪	174
第二节 网络礼仪	175
一、“一对一”网络交流：电子邮件与即时通信	177
二、“一对多”网络交流：群发邮件、网络论坛	180
三、信息服务：信息获取、信息查询、信息浏览、文件传输与远程登录	183
练习与思考题	184
练习与思考题答案	185
第六章 婚丧寿庆	187
第一节 婚礼	187
一、中式传统婚礼	188
二、中式现代婚礼	192
三、西式婚礼	195
四、其他形式的婚礼	198
五、新郎、新娘在婚礼上的礼仪	200
六、参加婚礼的礼仪	202



七、突发事件的处理	203
第二节 诞生、生日与祝寿礼	204
一、诞生礼仪	204
二、生日礼仪	206
三、祝寿礼仪	208
第三节 丧葬礼仪	212
一、传统丧葬礼仪	213
二、现代丧葬礼仪	215
三、祭扫礼仪	219
练习与思考题	220
练习与思考题答案	221
附录 综合练习题及参考答案	222
综合练习题	222
综合练习题参考答案	256
参考文献	286

绪论

引 言

业务员刘刚带着自己企业最新设计的小家电样品，来到某商贸公司王总经理办公室，他未理会门口秘书的询问，直接闯进门去，把王总吓了一跳。刘刚自信满满地对王总说：“我带来了我们厂刚刚研制出的新产品，请王总过目。”王总一愣，笑了笑，接过样品说：“很漂亮。”门口秘书正一脸尴尬地站着，见此情景赶紧端来茶水。刘刚却始终没看秘书，只顾盯着王总。发现王总对产品感兴趣，便放下心来，往沙发上一靠，跷起二郎腿，还习惯性地用手指敲击茶几。仔细看完产品，王总问刘刚，电源开关为什么设计在这个位置？刘刚下意识地挠了几下头皮，用沾着头油的手指头指指点点为王总解释。王总皱了皱眉，沉默了一会儿，又问：“产品的性能优势体现在什么地方？”刘刚再次挠头，反反复复地说：“美观省电。”王总托词走出办公室，不一会门开了，秘书走进来说：“王总让我回复您，本公司不准备与您合作，请谅解！”

刘刚一头雾水，这个结果完全出乎他的意料。

我们不妨设身处地帮刘刚分析一下，问题出在哪里？通过这件事，刘刚需要接受什么样的教训？

学习目标

- 了解礼仪的含义、渊源。
- 理解礼仪的实质及社会功能。
- 掌握遵行礼仪的原则。

礼仪，是人际交往过程中外在的表现形式与行为规范的总和，也是个人外在形象与内在

修养的具体体现与反映，是人区别于动物的重要特征之一。一个人良好的礼仪修养既是对别人的尊重，也是个人的自重。

中国素有“礼仪之邦”的美誉，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相承的传统。管子说：“仓廩实则知礼节，衣食足则知荣辱。”（《管子·牧民》）这句话的意思是：粮仓充实就懂得礼节，有吃有穿就懂得荣辱。这既是强调经济基础与文明进步的关系，也是强调礼仪对社会文明不可或缺的重要性。

我国的礼仪文化源远流长，并有完备的礼仪体系。虽然随着人类社会的不断发展，礼仪的表现形式有了很大的变化和发展，但是在人类长期发展中所形成的约定俗成的礼仪规范，始终是人际交往的重要内容和形式。

如今，随着我国社会主义市场经济的发展，以及人们对内对外交往的日益频繁，礼仪更成为人们社会生活中的重要内容，对于每一个社会成员来说，礼仪修养不仅是现代文明人必备的基本素质，也是社会交往、公务活动和事业成功的重要条件。因此，学习礼仪、遵行礼仪、弘扬礼仪文化，就成为人们立足社会、成就事业的基础。

一、礼仪的含义及其渊源

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，因为它既是交往活动的重要内容，又是道德文化的外在表现形式，有丰富的内涵。对于个人而言，礼仪是文明与教养的表现，因为适当的礼仪可以增进人与人之间的了解和沟通，使人们顺利地沟通交往，彼此建立良好的人际关系。正所谓：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”（《荀子·修身》）

那么，什么是礼仪？礼仪的实质是什么？遵行礼仪应该把握哪些原则？

（一）礼仪的含义

在西方，“礼仪”一词来源于法语的 *Etiquette*，原意是“法庭上的通行证”。在古代的法国法庭，为了保证审判的公正，要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律，严格按法庭秩序办事。为此，古代法国法庭就把这些法庭纪律和各种规则写在一张长方形的 *Etiquette* 上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭以后必须遵守的规矩和行为准则，人们就把它称为“法庭上的通行证”。

后来，*Etiquette* 一词被吸收进英文，产生了“礼仪”的含义——人们在相互交往中，必须遵守一定的规矩和准则，必须符合一定的程序，这样才能保证整个人类社会得以维系和发展。这样，*Etiquette* 就由“法庭上的通行证”扩展为“人际交往的通行证”。

在中国，礼的由来是什么呢？

“礼之名，起于事神。”《说文解字·示部》解释：“礼，履也，所以事神致福也。”其

本意是指敬神，表示敬意的活动；由于礼的活动都有一定的规矩、仪式，于是才有了礼节、仪式的概念。

《辞海》中对“礼”解释为四个义项：一是表示敬意；二是为了表示敬意或隆重，在一定场合举行的仪式；三是奴隶社会或封建社会等级制的道德规范；四是指礼物。

“礼”，应该说有狭义与广义之分。狭义的“礼”更多是指“礼节”；广义的“礼”，包含“礼仪”，是指同一定社会中上层建筑相适应的人际交往的礼节仪式。

我们认为，“礼仪”是指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的总和。在人际交往中，对他人的尊重、敬意是通过美好的仪表仪态、言谈举止、仪式礼节表现出来的。所以，礼仪是礼节和仪式的总称，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

1. 礼貌

礼貌是指人们交往过程中表示敬重友好的行为规范，也是行为、意念上对人的敬意和尊重。宋代司马光《涑水记闻》卷十五曰：“凡待人，无贵贱贤愚，礼貌当如一”，即对待人，不管他是富贵、贫贱，也不论他是贤者、平民，礼貌上都应是相同的。礼貌是一个人道德修养最简单、最直接的表现，这种表现是通过言谈举止来体现的。如果一个人出言不逊、衣冠不整，就是对他人没有礼貌。

2. 礼节

礼节是指人际交往中待人接物的行为规范，也是礼貌的具体体现，是社会文明的外在表现形式。在不同的时代，礼节有不同的要求和具体表现形式。在阶级社会中，对不同的阶级和阶层规定了与其地位相应的礼节，体现了鲜明的等级之分，即所谓的“进退有度，尊卑有分”；而现代社会，人与人之间是平等的，礼节要求体现的是人与人之间的相互尊重、相互关心。礼节涉及社会生活与人际交往的方方面面，是人们在社会交往中必须遵行的表示礼貌的形式。

3. 仪表

仪表是指人的外表，包括容貌、服饰、仪态等，是外在美的体现。在人际交往中，端庄的仪表是对他人的尊重，也是自重的表现。

4. 仪式

仪式是指礼的一种程序上的形式，即为了表示隆重和敬意，在一定场合举行的有专门程序的规范化的活动。常见的仪式有开幕仪式、闭幕仪式、剪彩仪式、签字仪式、欢迎仪式、升旗仪式、揭幕仪式、授勋仪式、奠基仪式、交接仪式、捐赠仪式、颁奖仪式、结婚仪式等。仪式具有程序化的特点，不同时代繁简要求不同，随着时代的变化，仪式出现简化趋

势，但简化不等于消除。即使是现代社会，仪式中有些程序也是不能简化的，否则就是失礼。

总之，对于礼仪应该有一个完整的理解，它是礼貌、礼节、仪表、仪式的综合概念，它们之间是相互联系的。一个人在人际交往中的礼仪规范程度，体现出他的综合素质和修养水平。孔子说：“博学于文，约之以礼。”（《论语·雍也》）这句话的意思是：广泛地学习一切知识，用礼仪来约束自己（就可以不背离君子之道了）。古人云：“发乎情，止乎礼义”，这是强调情感不能逾越礼的界限。可见，礼仪是对人性的合理节制，礼的作用在于引导人性走向理性，使人性有更完美的体现。

（二）礼仪的渊源

中国有“言必称三代”之说，是因为中国的文化、制度、思想等都是从夏、商、周三代发源的。礼仪作为传统文化的组成部分，也总是要到三代去寻找它的渊源。早在孔子以前，已有夏礼、殷礼、周礼，因革相沿。夏朝是我国进入文明时代的起点，但是夏、商、周三代的社会性质迥然不同，所以“礼”的内涵也不同。孔子说：“殷因于夏礼，所损益可知也；周因于殷礼，所损益可知也。”

春秋末期，礼崩乐坏，为利益和欲望的驱使，人们的精神状态处于涣散无序的境地。孔子周游列国，希望人们能回归到西周的道德理智上来，把“仁”作为最高的道德境界。孔子的弟子颜渊请教孔子什么是仁，孔子说：“克己复礼为仁。”（《论语·颜渊》）孔子在早年的政治追求中，一直以恢复周礼为己任，而仁与礼是联系在一起的。孔子把“礼”作为治国安邦的基础，在这方面他主张“为国以礼”；至于个人，他主张人们要“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。

孟子也重礼，他把仁、义、礼、智作为基本的道德规范，后来董仲舒将其扩充为仁、义、礼、智、信。尽管这些思想家的言论中，都带有他们所处时代的特点，但是不难看出，礼仪是为适应人际关系的需要而产生和发展的。

在我国古代，“礼”所包含的内容主要体现在三个方面：一是治理奴隶制、封建制国家的典章制度；二是古代社会形成的作为当时人们行为规范和交往仪式的礼制以及待人接物的行为规范；三是对社会成员具有约束力的道德规范。

总之，随着社会和时代的发展变化，礼仪的内容和形式也在发展变化。在阶级社会中，“礼”和“德”曾被统治者利用，作为维护其统治的中心支柱，但是应该看到，在我国几千年的历史发展中，民族代代传承下来的优良道德规范、礼节仪式、生活准则，在中华民族精神素质的培养、继承和弘扬中华民族的优良传统方面发挥了极其重要的作用。

在西方的文明史中，同样可以看到礼仪发展的历史沿革。例如，为了表示自己手里没有

武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手礼；为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是发明了脱帽礼等。在古希腊的文献典籍中，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中，有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的烦琐要求，到20世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则，都有礼仪发展的轨迹。

二、礼仪的实质及原则

（一）礼仪的实质

礼仪是人类内心情感的外在表现。在人们的礼仪交往中，礼仪最好的表达莫过于“恭敬”二字。古人云：“治礼，敬为大。”孔子在谈到礼的实质和作用时说：“君子敬而无失，与人恭而有礼。四海之内，皆兄弟也。”（《论语·颜渊》）这句话的意思是说，内敬外恭，平等有礼，能促进人与人的交往和友谊。孟子也说：“尊敬之心，礼也。”

“礼”的本意无非就是“示敬”，在人际交往中表达对交往对象的尊敬，因此礼物、礼貌、礼节，都必须出于敬意的，“不敬则礼不行”。敬者，诚也。无论是一声询问、一次拜访、一次探望都要发自内心，体现真诚的爱心和善良的道德情感，而绝不能口是心非。即使是一次真诚的注视、一席倾心的聆听，也都是致敬之礼。正因为对意诚情笃的推崇，我们的先人往往很看重“礼”的由来和方式，以“敬”的成分之多少分辨礼物之贵重与否。所谓“千里送鹅毛，礼轻情意重”就是这个意思。所以，礼仪不是凭空产生的，而是人类情感的结晶，是人与人之间互动的产物。

礼仪受社会意识形态制约，它是反映一个时代人与人之间关系的基本特征，并随着社会的发展而不断变化。

现代社会礼仪的实质除了“敬”这一共性以外，还有它特定的内容。这就是：平等待人、尊重别人、言行文雅、表里一致。平等待人，就是和人来往相处时，既不以年长、位高而骄傲、自负，也不因年轻、位低而自卑、自惭；对待外宾，也不管对方国家大小、身份高低，都应一律平等。尊重别人，就是尊重别人的人格、宗教信仰、民族习惯、感情、愿望、爱好，以及劳动成果和正当利益。言行文雅，就是和别人交往时，言谈举止高雅优美、彬彬有礼、恰到好处。表里一致，就是要以诚待人、光明磊落，而不虚情假意。

（二）礼仪的原则

在历史发展的过程中，不同民族、不同国家和地区都形成并延续了纷繁复杂又约定俗成的礼仪细则，但这些不同细则的本质具有相同、相通的特征。我们将这些相同特征归纳为以

下六大原则。

1. 平等原则

现代社会，人与人之间是平等的，要以礼待人、有来有往，既不能盛气凌人，也不能卑躬屈膝。平等原则是现代礼仪的基础，是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。

2. 尊敬原则

这是礼仪的实质，表达的是对交往对象的恭敬，对长者、尊者的敬重。敬人，不但不是自我卑下的表现，反而是一种至高无上的礼仪的体现。古人云：“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”的这种良性循环借助于这种礼制得以生生不息。当然，礼仪不能超越习俗，尊敬人还要入乡随俗，尊重对方的喜好与禁忌。

3. 遵行原则

礼仪是人们在人际交往中美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。既然是约定俗成，那么就应该自觉遵守，否则也就失去了它的作用。人们的社会生活离不开人际交往，在交往中人们要互相问候致意、迎来送往，有时候还需要进行必要的仪式，所以“礼”对于礼节、礼貌、仪式等方面都会有相关的规定。如果人们按照相关的礼节、仪式办事，就符合礼仪，不然就会失礼、无礼、违礼，会给自己的人际关系、声誉、工作、生活带来不利的影响。所以，在人际交往中，每个人都要遵守相关的礼仪规范。

4. 适度原则

在人际交往中，把握人与人之间的感情尺度和距离是很重要的。比如，在通常的人际交往中，对交往对象既要彬彬有礼，又没必要低三下四；接待客人时既要热情友好、尊重客人，又要自尊自爱、不卑不亢。所谓适度，是指感情适度、谈吐适度、举止适度。

5. 自律原则

遵行礼仪就要自我约束和克制。礼仪就像一面镜子，面对它，你会发现自己的品质是真诚、高尚，还是丑陋、粗俗。能否领悟礼仪的实质并身体力行，与我们的自律有关。所谓自律，就是要严格按照礼仪规范约束自己的言行举止，做到“不失信于人，不失色于人，不失口于人”。也就是说，在交往中，行动上不要出格，仪态上不要失态，言语上不要失礼。

6. 互动原则

遵行礼仪的过程，是一个情感互动的过程，所以要坚持“礼尚往来”，来而不往非礼也。

总之，了解并遵守礼仪的各项原则，会让我们的人际交往变得更为顺畅，为我们建立良好的人际关系创造条件。