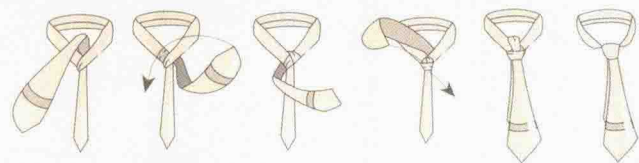
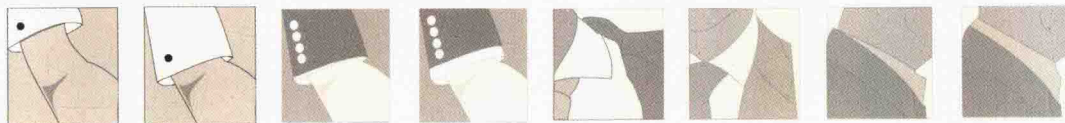


高等院校应用型特色教材



职业礼仪与实训



王菁 宋艳秋 主编

 中国计划出版社

高等院校应用型特色教材



职业礼仪与实训

王菁 宋艳秋 主编

 中国计划出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业礼仪与实训 / 王菁, 宋艳秋主编. -- 北京 :
中国计划出版社, 2016.9
ISBN 978-7-5182-0497-7

I. ①职… II. ①王… ②宋… III. ①礼仪—教材
IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第218087号

职业礼仪与实训

王菁 宋艳秋 主编

中国计划出版社出版

网址: www.jhpress.com

地址: 北京市西城区木樨地北里甲 11 号国宏大厦 C 座 3 层

邮政编码: 100038 电话: (010) 63906433 (发行部) 63906426 (编辑部)

责任编辑: 张再青

封面设计: 吕丽梅

新华书店北京发行所发行

鑫宏源印刷包装有限公司印刷

787mm × 1092mm 1/16 19.5 印张 389 千字

2016 年 9 月 第 1 版 2016 年 9 月 第 1 次印刷

ISBN 978-7-5182-0497-7

定价: 39.80 元

版权所有 侵权必究

侵权举报电话: (010) 63906404

如有印装质量问题, 请寄本社出版部调换

前言



物质文明和精神文明从来都是相互作用、相互促进、相伴而行的。所谓“仓廪实而知礼节，衣食足而知荣辱”，正说明了社会经济发展程度与礼仪的关系。日益频繁的公共交往、复杂的人际关系，企业间竞争的不断加剧，使越来越多的人认识到了礼仪规则的重要性。开放、多元的环境，更能让不同国家、不同民族之间的礼仪碰撞出智慧的火花。总之，人类社会越是繁荣发达、活动范围越是扩大，越需要对规则的遵守，越需要以“礼”达“和”。于国，求国强国泰，社会秩序稳定；于民，求人际和谐，家庭和睦。

目前，社会上各行各业的从业人员，也都迫切需要以礼仪知识来充实自我，完善形象，改进自己的人际关系。各行业工作性质不同，其从业人员所需掌握的礼仪知识自然也有所不同。所以很多礼仪书籍或教材，都特别注重礼仪的针对性，将礼仪按性质、场合、表现形式分为不同的种类，如较为普遍的政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、日常礼仪和节庆礼仪等。这些礼仪著作专业性较强，偏重于理论的研究，比较适合专业领域的专业人员提升学习。高等院校的礼仪课通常是以选修课的形式存在，也有一些涉外、服务、管理类专业等把礼仪课设为专业必修课程，这样就涉及教材选择的专业对接问题。目前可供选择的教材很多，但由于高校礼仪教师并没有根据专业类别来配置，一位礼仪老师可能承担着不同专业的礼仪教学，专业不同其培养目标、就业岗位也就不一样，礼仪的教学内容也就存在着差异性。因此一位老师教授多个专业礼仪课程时在教材的选择上可能只与一个专业较为贴合，对其他专业则会显得牵强。在这样的情况下，如何将礼仪最核心最基本的内容呈现出来，让教材既带有一定的普适性，同时又具有一定专业和行业针对性，且在名称上不画地为牢，就成了本教材撰写的初衷。

笔者认为，现代社会不管你从事的是什么行业，都应具备“服务”意识。服务好百姓，服务好客户，服务好社会。现代社会，全人类为社会服务，整个社会为人类服务，所有人都处于服务与被服务之中。本书所讲的“职业礼仪”是指在所有的

职业活动以及职业交往中体现的相互尊重的普遍性行为准则和行动规范，不仅涵盖了上述政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、日常生活礼仪中最重要最基本的内容，同时还因为“职业”是包罗万象的，本书特别针对其中比较普遍的服务营销人员及商务人员的情况对相关礼仪规范作了重点介绍。

本教材可供所有涉及服务、管理与营销等的专业教学使用，也可作为企业员工礼仪方面的培训用书和从业人员自学读物。全书共分为五个项目：职业礼仪概述、职业形象设计、职业交往礼仪、职业语言礼仪和职业拓展礼仪。教材编写过程中遵循主线清晰，内容紧凑，案例新颖的宗旨，注重知识延伸性和趣味性的结合，教材中资料品读一栏，介绍了古今中外的一些常用礼仪的起源、内涵和发展，扩大学生视野的同时也能帮助教师寓教于乐中。同时，为突出教材的实用性与实践性，每个项目中穿插了课堂任务，每个模块后安排了实训项目。全书共有 18 个实训项目，可供不同专业、行业灵活选择。

本书由国家高级礼仪培训师、礼宾师，全国专业人才教育专家委员会礼仪委员王菁老师及浙江大学教育史硕士宋艳秋老师负责主编。其中王菁负责编写项目二“职业形象设计”、项目三“职业交往礼仪”和项目五“职业拓展礼仪”的模块一“应聘礼仪”、模块二“办公室礼仪”，并负责最后统稿。宋艳秋负责编写项目一“职业礼仪概述”、项目四“职业语言礼仪”和项目五“职业拓展礼仪”的模块三“仪式礼仪”、模块四“涉外礼仪”。郑艳妮参与项目五的模块一“应聘礼仪”、模块三“仪式礼仪”、模块四“涉外礼仪”的初稿编写。

在本书即将出版之际，对出版社的相关编辑深表谢意，感谢他们在本书完成之前各个阶段给予的莫大支持和热心帮助。此外，在本书编写过程中，曾多次听取有关专家、教师的意见，参考了大量有关礼仪方面的书籍、文献和网上资料，吸收了国内外学者的一些最新研究成果，在此谨向有关专家、教师、学者表示衷心感谢！

尽管本着严谨、认真的态度进行本教材的编写，但限于编者水平，书中仍难免有疏漏和不足之处，恳请广大读者批评指正，以臻完善。

编者

2016 年 7 月 13 日

目 录



项目一 职业礼仪概述	1	五、手势	60
模块一 礼仪概述	2	六、表情	67
一、礼仪的起源	3	项目训练四 仪态训练	75
二、礼仪的发展	4	模块三 服饰礼仪	77
三、礼仪的特点	6	一、着装基本原则	78
四、礼仪的功能	8	二、色彩搭配技巧	80
五、礼仪的原则	9	三、职业着装礼仪	86
实训项目一 无事不关礼	12	四、饰物佩戴礼仪	96
模块二 职业礼仪概述	13	实训项目五 学打领带	102
一、礼仪的分类	14	实训项目六 服装秀	104
二、职业礼仪	15	项目三 职业交往礼仪	105
三、职业礼仪的基本原理	16	模块一 职场会见礼仪	106
实训项目二 员工礼仪调研	21	一、称呼礼仪	106
项目二 职业形象设计	22	二、介绍礼仪	109
模块一 仪容礼仪	23	三、握手礼仪	114
一、面容修饰	25	四、名片礼仪	119
二、发型修饰	35	五、其他见面礼节	126
三、肢体修饰	42	实训项目七 见面礼仪训练	131
实训项目三 学会化妆	45	模块二 职场公务礼仪	133
模块二 仪态礼仪	46	一、电话礼仪	134
一、站姿	48	二、拜访礼仪	140
二、坐姿	50	三、接待礼仪	144
三、行姿	55	四、位次排序	150
四、蹲姿	58	实训项目八 拜访和接待训练	158

模块三 职场应酬礼仪	159	项目五 职业拓展礼仪	249
一、馈赠礼仪	160	模块一 应聘礼仪	250
二、宴请礼仪	163	一、应聘准备	251
实训项目九 学会吃西餐	182	二、面试礼仪	256
项目四 职业语言礼仪	183	三、后续礼仪	261
模块一 语言文明	184	实训项目十五 模拟面试	263
一、礼貌用语的特性	185	模块二 办公室礼仪	264
二、礼貌用语的使用原则	186	一、办公室基本礼仪	265
三、礼貌用语中的称呼用语	188	二、上下级相处礼仪	268
四、其他日常礼貌用语	191	三、和同事相处礼仪	271
实训项目十 礼貌用语运用	196	实训项目十六 办公室礼仪微视频拍摄	274
模块二 语言规范	197	模块三 仪式礼仪	275
一、语言规范的重要性	199	一、开业仪式	276
二、规范性与灵活性的关系	199	二、签字仪式	278
三、服务语言规范化的内容	200	三、剪彩仪式	281
实训项目十一 行业规范用语运用	202	四、展销会	283
模块三 语言技巧	203	五、节日活动礼仪	285
一、基本原则	204	实训项目十七 开业仪式模拟	286
二、倾听技巧	205	模块四 涉外礼仪	287
三、表达技巧	211	一、涉外礼仪基本要求	288
四、声音训练	222	二、涉外礼宾礼仪	290
实训项目十二 “画图”游戏	232	三、涉外礼仪禁忌	292
实训项目十三 演讲比赛	233	实训项目十八 各国礼仪风俗搜集	302
模块四 文书礼仪	234	参考文献	303
一、礼仪文书的特点	235		
二、礼仪文书写作注意事项	235		
三、礼仪文书种类	236		
实训项目十四 礼仪文书搜集	248		



项目一

职业礼仪概述

礼仪是人们在具体的社会交往中，在仪容仪表、仪态仪式、言谈举止等方面以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的行为过程。它是为了维护一定的社会秩序，为了保持一种交际的和谐而产生的，涵盖社会生活的方方面面。从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的各种行为规范和交际艺术。从狭义的角度看，通常是指在较大或较隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的各种仪式。在现代社会，礼仪既是一种交际方式或交际方法，也是生存的智慧与哲学。

模块一追本溯源，首先介绍了礼仪的起源与发展，从时间脉络上了解礼仪文化；其次介绍了礼仪的特点、功能与原则。万变不离其宗，礼仪发展虽源远流长，然其核心终未脱离一“敬”字。模块二重点介绍职业礼仪学习的几个基本原理，如角色定位、双向沟通、三A法则、第一印象、零度干扰等。角色定位既是对自我也是对他人的认知。“角色”可以是一个人，也可以是一个群体。当今众多优秀的企业中，未必所有的员工都是按照角色定位的理论来要求和发展的，但是，他们之所以能够在工作中表现得特别出色，或成为同行业中的佼佼者，都有一个共同的特征，即有着明确而清晰的角色定位。双向沟通，是强调了学习或人际交往中的一个非常重要的原则，即主动与互动。“三A法则”中的三A，是我们在今天这个标榜自我、追求个性的时代，运用礼仪、与人相处特别有效而实用的指导。第一印象即首因效应，其重要性不言而喻，更为重要的是首因效应常常与其他很多“效应”相关联，影响着个人与企业的生存与发展，如定势效应、晕轮效应、期望效应、马太效应等。零度干扰，强调的是关于“空间”、关于“分寸”、关于“自由”的问题。有人曾说，一个人成功的程度取决于让别人舒服的程度。零度干扰理论会在很多细节上告诉我们，如何去把握这个“度”。

礼仪学习贵在知行合一，知是行之始，行是知之成。本项目正是礼仪学习“知”的核心部分。

模块一 礼仪概述

【学习要求】认识礼仪的概念及其特点；了解礼仪的历史发展；把握礼仪的特征；提高对礼仪作用的认识；掌握学习礼仪的基本原则。

【名人名言】

1. 不学礼，无以立。 ——孔子
2. 凡人之所以贵于禽兽者，以有礼也。 ——《晏子春秋》
3. 礼者，人道之极也。 ——荀子

【故事分享一】

黄檗禅师是怀海禅师的徒弟。一天他去拜访另一位禅师，看到佛堂里的佛像，当即行起礼来。一个小和尚看到后大为不解，问：“求道的人不应该执着于佛，也不应该执着于法，不应该执着于僧，既然如此，您为什么对着佛像行礼？”

黄檗禅师看了看小和尚，不紧不慢地答：“我不是执着于佛，不是执着于法，不是执着于僧，我之所以行礼，不过是‘随俗’罢了。”

小和尚听罢继续问：“行礼有什么用呢？”

这次黄檗禅师没有回答，而是出其不意地打了小和尚一巴掌。小和尚气得大叫：“你怎么这么粗野？”挨打的小和尚就是后来的唐宣宗李忱，当时他为躲避宫廷斗争到寺庙里做和尚。经过这一打，他总算知道了“行礼有什么用”。他并没有记恨黄檗禅师，相反还和他成了朋友。后来两人还合作了一首诗：

“千山万壑不辞劳，远看方知出处高。溪涧岂能留得住？终归大海作波涛！”

【故事分享二】

一位青年人拜访年长的智者。青年问：“我怎样才能成为一个自己愉快，也能使别人快乐的人呢？”智者说：“我送你四句话。第一句话是：把自己当成别人。即当你感到痛苦、忧伤的时候，就把自己当成别人，这样痛苦自然就减轻了；当你欣喜若狂时，把自己当成别人，那些狂喜也会变得平和些。第二句话是：把别人当成自己，这样就可以真正同情别人的不幸，理解别人的需要，在别人需要帮助的时候给予恰当的帮助。第三句话是：把别人当成别人，要充分尊重每个人的独立性，在任何情形下都不能侵犯他

人的核心领地。第四句话是：把自己当成自己。”青年问道：“如何理解把自己当自己，如何将四句话统一起来？”智者说：“用一生的时间，用心去理解。”

“行礼有什么用呢？”黄檗禅师用一个巴掌让“小和尚”感悟到了“行礼”的意义，其原因就在于，任何“内容”都需要“形式”来表达。无“内容”的形式（礼仪之外在表现），礼仪便成了无源之水。无“形式”的内容（礼仪之内在尊重），礼仪便成了一潭死水，无生命之息，无流动之态，无处可解，亦无从得知。“讲礼”“行礼”是人与人之间，人与自然、与社会、与万物之间良好沟通与交流的前提，它是敬意的体现与内心尊重的表达，所以古往今来，古今中外，礼仪无时无处不在。

一、礼仪的起源

人类礼仪文化源远流长，自从有了人，有了人与自然的关系，有了人与人之间的交往，礼仪便产生和发展起来。可以说，凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。

一般认为，礼仪起源于原始社会的祭祀活动。原始社会中，人们无法解释日月星辰的更替、风雨雷电的变幻和灾害瘟疫的流行等自然现象，认为冥冥之中是鬼神等超自然的力量在对人类的生活进行干预，故对之顶礼膜拜。从“礼仪”两个字的造字起源上也可以看出，东汉许慎《说文解字》中对“礼”字的解释是这样的：“履也，所以事神致福也，从示从豊，豊亦声。”意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。“礼”是会意字，“示”指神。从中可以看出，“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意进行的，它严格按照一定的程序、一定的方式进行。郭沫若在《十批判书》中指出：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为人，更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源，以及礼仪的发展过程。

还有一种说法认为，礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开自然、社会和群体的，人与自然、人与人在长期的生产活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯就成为了人与人之间交际的规范。例如，生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上打扮自己。其实古人将树叶兽皮盖在身上时，已不仅仅是出于生理上自我保护及御寒的需要，而是萌生了最初的审美意识。另外，原始人类也会用拍手、击掌、拥抱等来表达情感，用手之舞之、足之蹈之来庆贺狩猎的胜利。这些行为都是自然而然产生，并不自觉地成为习惯或风俗，最后被群体普遍认同而自觉遵守，渐渐地就演变成了人们交际交往固定的模式或礼仪。

二、礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分四个阶段。

（一）礼仪的起源时期：夏朝以前

礼仪起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

（二）礼仪的形成时期：夏、商、西周三代

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

（三）礼仪的变革时期：春秋战国时期

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心、彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

（四）强化时期：秦汉到清末

在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建

社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

(五) 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。

改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

【资料品读】古代“五礼”

根据《周礼》记载,周人把礼分为五类,即“五礼”:吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,这五礼作为我国古代礼仪制度的主要内容历代相袭,许多内容延续至今。

1. 吉礼。是指有关祭祀的典礼,主要是祭宗庙、祭社稷、祭天地等。

宗庙,古人又称祖庙、太庙,是供奉祖先的场所。社稷,是指土神和谷神。祭祀土神、谷神的地点一般称社稷,在古代,它作为国家的象征。祭祀天地,在古代十分隆重,这种祭祀的仪式又称为“封禅”,祭天为“封”,祭地为“禅”。“封禅”仪式一般由帝王亲自在泰山上进行,非帝王是不允许有这种权力的。

2. 凶礼。是指有关丧葬哀悼的典礼,带有生者对死者的顾恋悲哀之情。凶礼大致可分为复、殓、殡、葬、服丧五个阶段。

人死后,首先要为他招魂,称为“复”;给死者沐浴后,便进行“殓”的仪式,又称入殓。先进行小殓,即给死者穿衰衣;大殓是指将尸体放入棺材。入殓之后,便是“殡”,即停棺待葬。殡结束后,便要举行“葬礼”,即将棺材埋入地下,所以又称入葬、下葬、

埋葬。送葬之后，还要为死者服丧，即在一定时期内戴孝，表示对死者的怀念。

3. 军礼。指有关军事活动的典礼，包括校阅、用兵、田猎等活动时的礼仪。

军旗是军礼的重要内容，军旗在古代战争中还起着发布号令的作用，它往往成为军队的核心，代表着军队。除军旗外，鼓、金（金属制打击乐器，后多指锣）也作为军礼的组成部分，指挥行军作战。各种军礼几乎都离不开鼓、金。

4. 宾礼。是指诸侯朝见天子，以及各诸侯国之间相互交往时的礼节，包括朝、聘、盟、会、遇、覲、问、视、誓、同、锡命等一系列的礼仪制度。

朝，是诸侯按规定的时间拜见天子的礼节。聘礼，是古代国与国之间遣使访问的礼节。盟，是指诸侯之间以语言为信约，即用口述的方式，提出某种作为自己或大家共同遵守的原则，即“信约为誓”。锡命，又作赐命，赐，是古代上对下的给予，赐命则专指帝王赐予臣僚爵位、服饰、车仗等的赏命。会、同，通常合在一起，即为“会同”，泛指古代诸侯朝见天子，也指诸侯会合。遇，指诸侯或官吏不在规定的时间、地点突然相遇的礼节，通常较简单。

5. 嘉礼。是古代礼仪制度中，内容最为庞杂的一种礼仪，涉及日常生活、王位承袭、宴请宾朋等多方面的内容，以婚礼、冠礼、射礼、飨礼、宴礼、贺庆礼最为重要。

婚礼，即男女结合为夫妻时的礼仪。冠礼，是古代男子年满20岁时所行的一种典礼，即加冠以示成年（女子15岁时亦行笄礼，以示成年）。射礼，是古代贵族男子进行射箭时的礼仪。飨礼，是设酒食款待宾客的一种礼仪。宴礼，宴，古代也作燕，宴礼是古代君臣宴饮之礼。

三、礼仪的特点

礼仪一词由“礼”和“仪”两个字组合而成，既包含礼貌、礼节的表达，又包含对仪式、程序、规范的遵守。礼貌、礼节、礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为，从本质上说三者是一致的，但又有各自特殊的含义和要求。礼貌礼节多指交往过程中的个别的行为，礼貌是一个人待人接物的外在表现，可以在一定的“礼节”中加以体现。

有礼貌而不懂礼节，或有尊重之心而不知如何表达，往往容易失礼，容易在交往中紧张、尴尬而不知所措。而谙熟礼节却流于形式，在施礼时机械模仿、故作姿态，也会让人觉得虚伪、客套、不真诚。因此，讲礼貌、懂礼节应是内在品质与外在行为的统一。

从广义的角度看，礼仪是一系列特定的礼节的集合，是一些系列化的礼节程序。既可以指在较大较正规的场合隆重举行的各种仪式，也可以泛指人们在社交活动中的礼貌礼节。

礼仪在长期的发展过程中形成了以下特点。

（一）普遍性

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。礼仪行使的时间、地点以及主体、对象，都是普遍而广泛存在的。另外，在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它的存在本身又具有一定的不成文的强制性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候语、感谢语、道歉语：“你好”“谢谢”“对不起”等，这几乎是全世界通用的一种语言礼节，具有绝对的普遍性。

（二）时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。礼仪文化也如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是造就了一代新风尚。据1912年3月5日《时报》记载：“清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”“文革”时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。可见礼仪文化总是一个时代的写照。

（三）继承性

在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节得以根除。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

（四）发展性

时代在不断的前进，礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社会的进步不断发展。一方面，礼仪文化随着时代的进步而时刻地发生着变化；另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化推动的，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

（五）差异性

人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景，产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。如见面问候致意的形式就大不一样，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。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的对象差别上。虽然说现代社会人人平等，但在实际操作中我们会对不同身份地位的对象、不同关系程度的对象，施以不同的礼仪。同样是宴会、招待会因对象身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的可能会受到更高级的款待，相对熟悉的可能会“熟不拘礼”。在这一点上，要知道外在表现虽有差别，内在的尊重则是一样的。

四、礼仪的功能

（一）教育功能

礼仪是传统文化的重要组成部分，是人类社会进步的产物。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平和整体素质。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。学习礼仪常识，遵守礼仪规范，是现代人文明生活的基本要求。

（二）沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。如果不运用礼仪或礼仪运用不当，交往对象感受到的也许就是漠然、轻视、厌恶，那必然会造成沟通的隔阂，产生交往的障碍，最终导致交往无法继续。通过礼仪细节，我们还可以更好地了解对方、定位对方以及判断对方。

（三）协调功能

热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止，不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和信任，还可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人与人之间沟通与交往的礼仪，都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范，约束着人们的动机，

指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。

（四）塑造功能

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，通过人的“内外兼修”，追求“秀外慧中”的美好境界。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我，并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明，人们的装饰打扮变得越来越富有个性，举止仪态越来越优雅，待人接物越来越礼貌、自然、得体，在符合大众审美原则的基础上，体现出各自时代的特色和精神风貌。礼仪对于塑造个人形象及企业形象，提高审美情趣，提升全社会的精神品位方面有着重要的作用。

（五）维护功能

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。社会上讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐稳定。古人曾指出“礼义廉耻，国之四维”，荀子也曾说过“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁”。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的团结与互助，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。提倡礼仪，有利于人们恪守社会行为规范，有利于建设社会主义精神文明，有利于以德治国重要举措的全面落实。

五、礼仪的原则

（一）宽容原则

即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。宽容有宽厚、容忍、接纳、包容的意思。宽容是一种人生态度，也是一种修养，一种美德。理解宽容就是说要豁达大度，有气量，不计较和不追究，具体表现为一种胸襟、一种容纳意识和自控能力。

（二）敬人原则

即人们在社会交往中，要敬人之心常存，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。敬人就是尊敬他人，包括尊敬自己，维护个人乃至组织的形象。不可损人利己，这也是人的品格问题。尊重是一个人重要的品德素质，心理学家指出：尊重是心灵沟通的起点。

（三）自律原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、

自我对照、自我反省、自我检查。自律就是自我约束，按照礼仪规范严格要求自己，知道自己该做什么，不该做什么。

（四）遵守原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。遵守的原则就是对行为主体提出的基本要求，更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范，才能赢得他人的尊重，确保交际活动达到预期的目标。

（五）适度原则

应用礼仪时要注意把握分寸，认真得体。适度就是把握分寸。礼仪是一种程序规定，而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就可能进入误区。

（六）真诚原则

运用礼仪时，务必诚信无欺、言行一致、表里如一。真诚就是在交际过程中做到诚实守信，不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程，如果缺乏真诚则不可能达到目的，更无法保证交际效果。

（七）从俗原则

由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗、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。从俗是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌，如果不注意禁忌，就会在交际中引起障碍和麻烦。

（八）平等原则

平等是礼仪的核心，即尊重交往对象，以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。礼仪是在平等的基础上形成的一种彼此之间相互对待关系的体现，其核心是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中既要遵守平等的原则，同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为，不应过多地挑剔对方的行为。

【课堂任务】

运用所学的礼仪原则判断下列做法正确与否。

1. 一般情况下，男士应等女士先伸出手后方伸手去握。（ ）
2. 主人和客人同行，要让客人先通过旋转门。（ ）
3. 五人座小轿车由司机开车时，主宾应坐在后排右座。（ ）
4. 公交车上如果自己也很累，可以不给老人孕妇让座。（ ）
5. 男士穿深色西装时一定要穿白袜子。（ ）