



面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

社交礼仪实务

主编 李建峰 董 媛

SOCIAL ETIQUETTE
PRACTICE



NLIC 2970724246

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

社交礼仪实务

主 编 李建峰 董 媛
副主编 韩燕雄 王鹏远



NLIC 2970724246



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪实务 / 李建峰, 董媛主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2010. 7

ISBN 978 - 7 - 5640 - 3632 - 4

I. ①社… II. ①李… ②董… III. ①人间交往—礼仪 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 156970 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京慧美印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1 000 毫米 1/16

印 张 / 14

字 数 / 255 千字

版 次 / 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

印 数 / 1 ~ 1500 册

定 价 / 32.00 元

责任编辑 / 吴 博

梁铜华

责任校对 / 张沁萍

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

前 言

中国是礼仪之邦，礼仪是中国传统文化的核心，也是整个人类文明进步、发展、昌盛的标志。在社会交往活动越来越频繁的今天，礼仪已经成为人与人之间，组织之间，国家之间沟通、对话、交往、合作的金钥匙。作为当代大学生，我们应该更多地了解礼仪、学习礼仪、实践礼仪，让自己成为有文化，知礼仪、讲文明，会交际的优秀职业人才。

本教材在编写上突破传统社交礼仪教材惯常的写作思路，理论部分体现“适度”“够用”的原则，重点突出社交礼仪技能实训，突出项目活动的实用性，尤其是详细的训练步骤和具体方法，具有很强的指导性。编写思路清晰，实训项目明确，操作性和指导性突出。案例具有针对性，教材所选案例是根据现实生活中所遇到的问题而编写，因此对于学生进行自我教育有所帮助。

本教材由李建峰教授、董媛讲师任主编，韩燕雄院长、王鹏远讲师任副主编，李建峰、董媛负责全书总体构架的设计、修改及统稿工作。各章的分工为：项目一由李建峰教授编写；项目二、项目七由董媛讲师编写；项目三由曹晓艳讲师编写；项目四由韩燕雄院长编写；绪论及项目六由何学菊讲师编写；项目五、项目八由王鹏远讲师编写。

本书在编写过程中，参考和引用了许多专家和学者的书籍和文章中的资料与观点，限于篇幅，未能一一注明，在此表示致谢。尽管编写小组人员认真负责，但是难免还存在着一些错误和遗漏，恳请同行、专家及读者不吝指正。

编 者

目 录

绪 论	1
一、礼仪的概念与特征	1
二、礼仪的原则和内容	5
三、礼仪的功能和习成	8
四、传统礼仪的起源与发展	10
技能训练	12
项目一 个人礼仪篇	14
知识目标	14
能力目标	14
知识要点	14
任务实施	15
任务一 仪容礼仪	15
任务二 仪表礼仪	21
任务三 仪态美	28
技能训练	33
项目二 交际礼仪篇	35
知识目标	35
能力目标	35
知识要点	35
任务实施	36
任务一 称呼礼仪	36
任务二 握手礼仪	41
任务三 介绍礼仪	45
任务四 名片礼仪	48
技能训练	50
项目三 公共礼仪篇	52
知识目标	52
能力目标	52
知识要点	52
任务实施	53
任务一 交谈礼仪	53
任务二 公共场所礼仪	63

技能训练	74
项目四 拜访、接待篇	76
知识目标	76
能力目标	76
知识要点	76
任务实施	77
任务一 拜访礼仪	77
任务二 迎接礼仪	80
任务三 电话接待礼仪	84
任务四 馈赠礼仪	89
技能训练	93
项目五 商务礼仪篇	95
知识目标	95
能力目标	95
知识要点	95
任务实施	96
任务一 会见会谈礼仪	96
任务二 商务谈判礼仪	99
任务三 商务仪式礼仪	103
任务四 商场服务礼仪	115
技能训练	122
项目六 宴会礼仪篇	123
知识目标	123
能力目标	123
知识要点	123
任务实施	124
任务一 餐饮基本礼仪	124
任务二 西餐礼仪	135
任务三 自助餐礼仪	143
任务四 酒的礼仪	147
任务五 饮茶礼仪	149
任务六 咖啡礼仪	156
技能训练	159
项目七 求职、应聘礼仪	162
知识目标	162
能力目标	162
知识要点	162

任务实施	163
任务一 应聘注意事项	163
任务二 面试礼仪及技巧	166
技能训练	177
项目八 婚丧寿庆礼节	178
知识目标	178
能力目标	178
知识要点	178
任务实施	179
任务一 婚礼礼节	179
任务二 寿诞礼	188
任务三 丧葬吊唁	196
技能训练	201
附录一 中外主要节日表	202
附录二 一些主要城市的雅称	204
附录三 花语集锦	205
参考书目	211

绪 论

导入案例

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，先生的朋友很奇怪。先生说：“其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上了门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；那本书是我故意放在地上的，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起，放在桌上；当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。难道你不认为这些小细节是极好的介绍信吗？”

（资料来源：本案例根据百度网百度文库社交礼仪大全整理，<http://wenku.baidu.com/view/a16a5028915f804d2b16c1ad.html>）

由以上案例可以看出，讲究礼仪对个人的成功是至关重要的，因为它关系到个人的形象。人人都希望自己在公众面前有一个良好的形象，以受到别人的信任和尊重，使人际关系和谐、融洽，而礼仪恰恰是塑造形象的重要手段。一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。

礼仪，作为人类的一种文化，规范着人们的行为。从一个人对它掌握的程度，可以看出他的文明与教养的程度；从一个国家或一个民族对它的重视程度，可以看出这个国家或民族文明与进步的程度。

随着社会的发展，人们交往的需求逐渐增加，范围不断扩大，礼仪的内容也更加丰富，构成了一个复杂而庞大的系统。要学习掌握礼仪的知识并将它应用到实际生活和工作中，不仅是十分必要的，也是需要下一番工夫的。本章主要向大家介绍礼仪的一些基础知识，包括礼仪的概念及如何学习社交礼仪。

一、礼仪的概念与特征

（一）礼仪的概念

礼仪是体现一定社会道德观念和风俗习惯，表达人们礼节动作、容貌举止的行为准则。

从现代含义上看，“礼”是指以一定的社会道德观念和风俗习惯为基础形成

的，大家共同遵守的行为准则。而“仪”则是指人们的容貌举止、神态服饰和按照礼节进行的仪式。很明显，礼仪是内容与形式相统一的人际交往规范，也体现出一个社会的文明程度。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

1. 礼貌

礼貌，是指人们在日常生活交往中表现的谦虚、恭敬、友好的品质。礼貌能体现一个时代的风尚和道德规范，体现人们的文化层次、文明程度和道德水平。虽然世界各地在礼貌的表现形式上有所不同，但其尊敬、友爱的本质是一致的。例如，熟人见面打招呼，尽管方式不同，问候的语言不同，但向对方表示友好的目的是相同的。因此，在生活中注意自己的修养，懂得体谅别人、愿意帮助别人、知道尊重别人的人，就是有礼貌的人。

2. 礼节

礼节，是人与人之间在日常生活和工作中表达对别人的尊敬、问候、祝愿所用的规则和形式，属于外在的行为规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。如乘车时为了表示对老年人的尊重、对病人的关心，通过让座这一行为表现出来；待人时，为了表示对前辈、师长、上级的尊敬，通过谦虚的态度，认真听他们的谈话表现出来。另外，在得到别人帮助的时候说声“谢谢”，有客人到家里拜访时热情招待等，通过这些礼节使礼貌得到很好的展示。

3. 礼仪

所谓礼仪，是对礼节、仪式的统称。是指在人际交往中用一整套约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的完整行为。特别是在比较正式或重大事件的活动程序中都体现出礼仪的特点。例如，参加一个好朋友的生日聚会，就要考虑穿什么服装，带什么礼品，说什么祝贺的话，要按时到场，谈些什么话题使晚会的气氛更加欢快等。晚会上大家先赠送礼品，再点上生日蛋糕的蜡烛，然后让过生日者许愿、吹蜡烛、大家祝贺，最后进餐。这就是把礼节、仪式统一起来表现出礼仪的完整行为。

礼仪与礼貌、礼节三者之间既有联系又有区别，礼貌侧重于强调个人的道德品质，而礼节侧重于这种品质的外在表现形式。所以，礼貌和礼节多指交往过程中的个别行为。而礼仪所指的是一个比较复杂活动守礼节的整体。实质上，礼仪是由一系列的、具体的礼节所构成的。因此，我们强调一个人要有修养、懂礼貌，这是实施礼节、礼仪的内在思想基础。如果不会采用适当的礼节来表达对别人的友好和尊敬，与人交往中往往会显得很尴尬，甚至造成对方的误解。另外，只注意到了某些礼节而忽视了另外一些礼节，也同样达不到礼仪的要求。

（二）社交礼仪的特征

1. 传承性

任何国家的礼仪规范都不是一成不变的，而是在本国礼仪的基础上继承、发

展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪，这就是礼仪传承性的特定含义。如尊敬老人的礼节自人类之初就存在，今天也是人类共同接受的准则，并且逐渐形成自己的民族特色。所以，礼仪的传承性说明了礼仪是人类长期积累的财富，是社会进步和文明的标志之一。我国古代流传至今的尊老敬师、父慈子孝、礼尚往来等反映民族美德的礼仪，还会世代相传，发扬光大。当然，中国传统礼仪是在漫长的阶从社会中形成的，主要体现了等级制度的社交规范，是阶级社会的统治者为维护自身高高在上的地位，强迫臣民们遵守的，对其中不符合现代平等交往原则的部分礼仪，应该加以甄别和摒弃。

小资料 1

跪拜礼

某酒店正在举行婚礼，在司仪的主持下，新郎跪下身向岳父岳母敬茶。一名旁观者小声地评价：“跪都没有跪相，摇摇晃晃的，茶都要洒出来了。”另一人接着道：“这种礼节很久不用了，现在又开始时兴起来。”第三人问道：“什么时候废除的呢？”

[分析] 跪拜礼在中国具有悠久的历史，在中国古代曾经是臣民向君主、下级向上级、平民向官员、晚辈向长辈表示顺服和敬意的隆重礼节，它于1912年的《中华民国临时约法》中被废除。此后，鞠躬礼逐渐取代跪拜礼成为表示敬意的隆重方式。不过，民间对跪拜礼有所保留。跪拜礼在剔除了自我贬低、奴性服从的意义后，继续存在于某些特殊的场合，比如婚庆时新人以跪拜礼向双方父母表示感谢，扫墓时子孙以跪拜礼向先人表示尊敬等。

（资料来源：廖超慧．社交礼仪．武汉：华中科技大学出版社，2007．）

2. 差异性

“十里不同风，百里不同俗”。不同的文化背景孕育出不同的礼仪，不同的地域决定着礼仪不同的内容和形式。我国幅员辽阔，且是一个多民族国家，不同民族的风俗习惯和礼仪文化各有千秋。例如，见面问候致意的形式就有很多：有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有用嘴碰脸颊的，更多的还是挥手致意。这些礼仪形式的差异均源于各地风俗的差异，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性更多地体现在不同国家之间，尤其是不同语言、不同宗教信仰的人们之间。世界是丰富多彩的，礼仪也是绚丽多姿的，有些地方的礼仪甚至千奇百怪。同样的手势，在不同的国家间所代表的含义有可能完全不同，甚至相反。

小资料 2

“OK”手势

一位美国的工程师被公司派到他们在德国收购的分公司，和一位德国工程师在一部机器上并肩作战。当这个美国工程师提出建议改善新机器时，那位德国工程师表示同意，并问美国工程师自己这样做是否正确。这个美国工程师用美国的“OK”手势给以回答。那位德国工程师放下工具就走开了，并拒绝和这位美国工程师进一步交流。后来这个美国人从他的一位主管那里了解到这个手势对德国人意味着“你是个屁眼儿”。

(资料来源：根据百度网社交礼仪课程案例整理，<http://www.476200.com/blog/article.asp?id=197>)

3. 针对性

一般来说，礼仪的运用是规范的，但是由于现代社交对象的不同，礼仪的运用则有了针对性的一面。同样的礼节对不同年龄、不同性别、不同阶层的人会产生不同的效果。在社交活动中必须针对不同的对象、不同的场合运用相应的礼仪。比如，男士行握手礼时，如果对方也是男士，不妨主动一些；但如果对方是女士，则应该等女士先做出表示，过于主动是唐突的行为，甚至被认为是一种骚扰。同样是打招呼，不同地区、不同民族也不同。正是由于礼仪有这样的一些细微差别，要求人们在社交活动中尽可能多地熟悉和掌握社交礼仪，熟练地运用礼仪规范来展示自己的风范，使自己在社交场合中保持良好的社交形象，促进社交成功。

4. 发展性

礼仪作为一种文化现象，是人们在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成的，它以风俗、习惯和传统等形式固定下来，并随着人类文明的进程而不断发展和完善。某一阶段被公认的礼仪规范随着历史的发展，有的被肯定、有的被否定、有的被发扬、有的被抛弃。

同时，礼仪文化随着时代的不断进步而时刻发生着变化。例如，现代人利用手机短信和 E-mail 等礼仪形式来表示节日的问候和祝福，就是时代进步所带来的新生事物。另外，随着对外交往的不断扩大和各国政治、经济、思想、文化等诸多因素的互相渗透与融合，我国的传统礼仪也自然被赋予了许多新鲜内容，礼仪规范也更加国际化，礼仪变革向着符合国际惯例的方向发展。如何形成一套既富有我国传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范，已成为人们必须重视的问题。这种礼仪文化的培养和形成有助于国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村中一个真正的礼仪之邦。

二、礼仪的原则和内容

(一) 礼仪的原则

礼仪的原则是指人们在社会交往中处理人际关系的出发点和应遵从的指导思想。它是保证礼仪活动顺利实施并达到预定目标的基本条件。礼仪的原则主要有以下几方面，它们同等重要，缺一不可。

1. 尊重的原则

尊重原则是礼仪的灵魂和其他一切原则的前提和基础。所谓尊重是指在人际交往中必须以体谅和理解对方为基础，在自尊、自重、自爱的同时，彼此敬重和维护对方的尊严与人格，以保持和谐愉快的人际关系。

尊重包含自尊和尊敬他人。自尊是指一个人对待自己的一种态度，它是自我意识的一种表现形式。一个人只有尊重自己，悦纳自己，自强不息，注意自身修养，保持自己的人格尊严，才能赢得他人的尊重。

尊重他人是对待他人的一种态度，这种态度要求承认并且重视每个人的品格、感情、爱好、职业、习惯、社会价值以及所应享有的权利等。在现实交往中你尊敬别人，别人自然也就尊重你。如果你根本就无意尊敬别人，却期盼着处处受到别人的尊敬，显然是不大可能的。正如《孟子》中所言：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”

尊重他人首先要尊重他人的人格。人格通常是指人的尊严、价值和品格。其次，还要尊重他人的爱好和习惯，不应强求他人按照自己的爱好和习惯来行事。

坚持尊重原则应该在实际交往中掌握一些技巧。一是要热情、真诚。热情的态度会使人产生受重视、受尊重的感觉；相反，对人冷若冰霜、麻木不仁，会伤害别人。二是要给人留面子。所谓面子，就是自尊心。每个人都有自尊心，失去自尊心对一个人来说是件非常痛苦的事。伤害别人的自尊是严重失礼的行为。三是允许他人表达思想，表现自己。当别人和自己的意见不同时，不要把自己的意见强加给对方。当你和与自己性格不同的人交往时，也应尊重对方的人格。

2. 真诚原则

交际礼仪的运用是基于交际主体对他人的态度。如果能抱着诚意与对方交往，那么交际主体的行为自然而然地就显示出对对方的关切与爱心。在通常情况下，人们可以用假话来掩饰自己的企图，但却无法用行为来掩饰自己的虚伪，因为体态语言是无法掩饰虚伪的。因此，礼的实质是敬，只有内心真诚，才能从容镇定地将礼表达到位。这种恰到好处的表达形式就是“仪”。“仪”虽然是外在的表现形式，但绝不仅仅是一件文明的外衣，只有内外兼修才能真诚自然。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，弄虚作假，或是当面一套、背后一套，将礼仪等同于“厚黑学”，这些都是

违背礼仪基本原则的。

3. 适度原则

适度原则是指在交往中要把握分寸，根据具体情况、具体情景运用相应的礼仪。例如，在与别人交往时要彬彬有礼，但不能低三下四；要热情大方，但不能轻浮谄媚；要自尊，但不要自负；要坦诚，但不能粗鲁；要相信人，但不能轻信人；要活泼，但不能轻浮。

礼仪也并非越多越好，对礼仪的把握要有分寸，要做到“恰如其分”。礼仪的规则是死的，而社会生活本身是多变的，所以，对于礼仪的运用也要灵活应变。这种适度的应变表现在以下方面。

第一，要注意入乡随俗，尊重国情、民族、文化背景的不同。

第二，礼仪交往应与对方的身份及彼此之间的亲密程度保持一致。一般来讲，与己关系密切者或身份一般者，礼仪可以相对简单；而与己关系疏远者或身份较高者，礼仪应比较讲究。

第三，礼仪要因场合的不同而不同。正式场合，礼仪要规范；非正式场合，礼仪应简洁。

第四，礼仪要随社会生活的变化而变化，灵活适度。

4. 平等原则

与人交往，应该平等相待，交往者既不应该因为自己年长、地位高而骄傲、自负、盛气凌人；也不应该因为自己年轻、地位低而自卑、自惭、卑躬屈膝。对待交往对象必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不应该因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位等方面有所不同而不同，但允许根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。

5. 自律原则

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则，礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力，但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严，也不像道德那样肃然，礼仪的实施无须别人的督促和监督，有人冒犯了礼仪规范，也不会受到法律的制裁。礼仪的这一特点，要求人们在实施礼仪的过程中，应树立起一种内在的道德信念和行为准则，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。因此，礼仪的实施，主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。自律即自我管理、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。“严于律己，宽以待人”，若是没有对自己的严格要求，人前人后不一样，只求责人、不求诸己，礼仪就无从谈起。

（二）礼仪的主要内容

礼仪的内容很广泛，它涉及社会生活的各个方面，民族、宗教、工作、学

习、生活各个不同的领域均有不同特定的礼仪要求。因此，礼仪的内容多种多样。依据礼仪的适用对象、适用范围的不同，礼仪主要包括以下基本内容。

1. 个人形象礼仪

包括言谈、仪容、仪表、举止、服饰等方面的礼仪要求。给人一个好印象，是树立良好人际关系的基础。

2. 日常生活礼仪

一个有教养的人，除了要注意自己的个人形象外，还应注重那些平时好像不起眼的的生活小节，如吃、住、行及公共场合的礼节。

3. 社交礼仪

社交是社会生活中的重要内容，只要人们走出家门，就会遇到交往问题，就必须掌握社交礼仪。社交礼仪包括介绍、称呼、握手、致意、拜访、接待、交谈、馈赠、宴请等一系列行为规范与准则。处理得当，将会有助于密切人际关系，增进友谊。

4. 公务礼仪

公务礼仪是人们公务活动过程中所应遵循的礼仪规范，存在着自身的特殊性。讲究公务礼仪，可以提高公务活动的效率和成功率。这类礼仪通常包括工作礼仪、事务礼仪等。

5. 商务礼仪

商务礼仪与一般人际关系礼仪不同，它体现在商务活动中的各个环节。商务企业的每一个成员，如果时时按照商务礼仪的要求去开展工作，会对塑造企业的良好形象起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括商务接待、商务洽谈、商务仪式等。

6. 习俗礼仪

不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯，充分了解这些风俗习惯，并在社交中正确、自觉地尊重这些风俗习惯，有助于促进交际的成功。习俗礼仪的主要内容包括日常生活礼仪、岁时节令礼仪、婚嫁丧葬礼俗等。

7. 涉外礼仪

涉外礼仪主要是指外事行为的规范。外事行为规范有国际惯例，也有各国根据自己的具体情况制定的有关规则。外事礼仪是国际交往中必须掌握的礼仪风俗。遵守国际惯例、尊重所在国的礼仪习俗，是国际交往的重要原则之一。涉外礼仪主要有：涉外行为礼仪、涉外会晤礼仪、涉外宴请礼仪及常见的活动礼仪等。

当然，礼仪的内容远不止这些，以上只是从主要的方面对礼仪的内容作简单的介绍。

三、礼仪的功能和习成

(一) 礼仪的功能

礼仪之所以被提倡，之所以受到社会各界的普遍重视，主要是因为它具有多重的功能和特征，它不仅有助于个人，更有助于社会。礼仪的功能体现在以下几个方面。

1. 人际沟通

“世事洞明皆学问，人情练达即文章”，这句话其实说的就是人际交往的重要性。一个人只要同其他人交往，就不能不讲礼仪。因为礼仪是整个社会的调解器、润滑剂，它不仅有着协调各类人际关系的作用，还能为人们在社会角色上定位。运用礼仪除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊，还能帮助人们在彼此的交际活动中更好地向交际对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进大家彼此之间的了解和信任。从心理学的角度来讲，人都有自尊的需要，都希望得到他人的尊重。在交往中，他人对自己周到的礼仪能够很好地满足自尊的需要，与此同时就会产生肯定的情感体验，从而营造出良好的交往气氛，架起沟通的桥梁。所以，从这个意义上来说，礼仪是人际交往的“通行证”。反之，如果在人际交往中表现出粗鲁无礼，就是对他人的不敬，这就会使人产生否定的情感，从而阻塞人际沟通的心理通道，严重的还会酿成事端。

2. 维护协调

社会文明的发展程度决定着礼仪的发展水平。同时，礼仪也对社会风气产生广泛、持久和深刻的影响。在一个社会里，讲礼仪的人越多，人际关系就会越和谐。

礼仪讲究的是自我约束、尊重他人。在这个前提下，人们相互了解、相互合作，自觉地认识和处理个人与他人、个人与社会的关系，表现出良好的社会公德和职业道德，有助于形成良好的社会风气，并创造和谐、温馨的人际环境和社会环境。礼仪通过评价、劝阻、示范、熏陶、感染等教育形式来纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求行事，从而协调人际关系，维护社会生活的有效运转。

3. 塑造形象

礼仪能帮助人们更好地、更规范地设计个人形象，维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当个人重视美化仪容、仪表、举止、服饰、谈吐、教养等方面，在交往中以礼待人，人际关系将会更加和谐，生活将变得更加温馨。

在社交活动中，人们常常根据对方的外貌、举止、表情、谈吐、服饰及应对进退等表面特征，给对方作出初步的评价和形成某种印象，即第一印象。这种人

际认知的第一印象虽然具有表面性和片面性，但一旦形成以后，往往使人产生某种心理定式，对人际交往的成败和人际关系融洽与否起着重要作用。

在社会交际生活中，每个人都是一个角色丛，在不同的场合扮演不同的角色与人交往。有时以个人身份去待人接物，此时表现的纯粹是个人形象；有时则是以个人形式代表组织或单位去与他人或单位交往，此时表现的则是组织或单位的形象；而有时个人的言谈举止则被外界视为一个民族、一个国家的形象。所以欧洲旅游总台制定的旅游者应遵循的九条基本原则中第一条就这样写道：“你不要忘记，你在自己的国度里不过是成千上万同胞中一名普通公民，而在国外你就是‘西班牙人’或‘法国人’，你的言谈举止决定着他国人士对你的国家的评价。”

（二）如何学习礼仪

1. 理论与实际相结合

礼仪本身是门应用学科，因此学习礼仪，必须坚持知行的统一。由于礼仪涉及的内容十分广泛且复杂，仅仅了解是不够的，关键要去实践，而且需要反反复复地去实践。这一次在某一个场合自己做得不好，应该加以总结并在下一次遇到同样情况的时候做得好些。再经过多次实践，就会成为一种自然而然的习惯。一个人只有在与别人的交往实践中，通过比较和总结，才能认识到自己哪些行为是符合礼仪规范要求的，哪些是不符合礼仪规范要求的。总之，学会礼仪必须依赖于实践，学会礼仪必须应用于实践。

2. 内外兼修

内外兼修是学习礼仪课程中一个不可忽视的问题。要真正成为一个在社交活动中的成功人士，绝对不是仅仅记下书上所讲的内容。有人说，礼仪是漂亮的包装，只要用礼仪一包装，就可以把一件劣质的产品很容易地推销出去，这是对礼仪极大的误解。真正的礼仪追求的是一种内在“真、善、美”与外在优雅的举止风度、优美自然的谈吐、大方得体的个人形象的统一。偏重或忽视任何一个方面都是不正确的。强调内在修养，但却缺乏得体的外在形象和言谈举止，甚至衣冠不整，小动作不断，这样怎么会让人喜欢？而把自己打扮得整洁时尚，却没有较高的修养和气质也不会让别人有好感。所以，要提倡的是“内外兼修”，两个方面相辅相成。

3. 灵活应用，随机应变

礼仪要求做到“恰如其分”，包括在礼仪应用上灵活多变，避免生搬硬套。礼仪的规则是成文成框的，而社会生活本身是灵活多变的。从书本上学到的礼仪知识具有一定的概括性和理论性，而在真正的交往中，你会发觉由于人与人之间的不同，场合与场合之间的差别，需要作出一些适当的、非常规的变动。

实践是检验真理的唯一标准，运用好才是目的。所以，礼仪知识需要学以致用。能够做到入乡随俗，到不同的地方尊重当地的风俗礼仪。对待不同身份的交

往对象，都应该有相应的尺度。对于亲密程度不同的人更是如此。随着具体场合的变化，礼仪的要求也会不同，甚至有时候面对一些突发事件，或是没有遇到过的场合都应该做出灵活的应变反应。

但是，需要明确的一点就是不管礼仪在具体场合的变化如何复杂，其内在本质在任何情况下都是一致的，就是“尊重他人，为他人着想”。不管你的礼仪知识有多么的丰富，总会遇到没有现成的礼仪规范可依的场合，这就对人们提出了随机应变的要求。

四、传统礼仪的起源与发展

礼仪是人类文明的产物，是伴随着社会的进步而逐渐形成和发展起来的。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有、从低级到高级的过程。了解礼仪的起源和发展对于构建和完善新时代礼仪规范意义重大。

（一）礼仪的起源

首先，礼仪源于礼。礼的产生，可以追溯到远古时代。自从有了人，有了人与自然的关系，有了人与人之间的交往，礼便产生和发展起来。为维持自然“人伦秩序”而产生礼。在群体生活中，男女有别，老少有异。这既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。例如，在刀耕火种时代，人类已知道应有的礼貌。那时，人类的祖先以打猎为主，世界对他们来说充满着危险。因此，当不同部落里的人相遇时，如果双方都怀着善意，便伸出一只手来，手心向前，向对方表示自己手中没有石头或其他武器，走近之后，两人互相摸摸右手，以示友好。这一源于安全交往需要的动作沿袭下来，便成为今天人们表示友好的握手礼。礼的产生除了用作巩固社会组织和加强部落之间联系的手段之外，还为“止欲制乱”而制礼。

其次，礼起源于原始的宗教祭祀活动。《说文》中解释“礼，履也，所以事神，致福也。”就是说，“礼”是祈福祭神的一种仪式。由于原始人类认识自然的能力很低，面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量，原始人往往迷惑不解，从而对自然界充满了神秘莫测感和恐惧敬畏感，于是便产生了“万物有灵”的原始宗教观念。在这种观念的影响下，原始人开始一相情愿地用原始宗教仪式等手段来影响神灵。祭祀活动就是人类表达这种崇拜之意而举行的仪式。继而人类的自然崇拜逐渐扩展到人类自身，开始转移到那些在与自然界斗争中创造了奇迹，作了贡献的“英雄”身上。如中国古代的“教民农桑的伏羲氏”“尝百草的神农氏”“治水有功的大禹”等。他们都成了人类心目中的神，理所当然地受到了人类的祭祀、赞颂、祈祷等。随后，祖先也成为人类崇拜的对象。于是原始人虔诚地向这些“神灵”和“祖先”打恭跪拜，表示崇拜、祈祷、致福。祭祀活动日益频繁，原始人的“礼”便产生了。