

北 / 京 / 礼 / 仪 / 专 / 修 / 学 / 院 / 专 / 用 / 教 / 材



现代商务礼仪 与就业指导

李 柠 主编

中国财政经济出版社

北京礼仪专修学院专用教材

现代商务礼仪与 就业指导

李 柠 主编

Jm/06/22

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务礼仪与就业指导/李柠主编. -北京: 中国财政经济出版社, 1996. 3
北京礼仪专修学院专用教材
ISBN 7-5005-3056-0

I. 现… I. 李… III. 商业-礼仪-基本知识 N. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 01418 号

中国财政经济出版社 出版

社址: 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

北京新丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 17.5 印张 425 000 字

1996 年 4 月第 1 版 1996 年 4 月北京第 1 次印刷

印数: 1—10 050 定价: 24.00 元

ISBN 7-5005-3056-0/K · 0001

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

中国是文明古国，我们常自豪我们的国家是礼仪之邦，中国人遵礼守礼，源远流长。西汉时的《礼仪》和东汉时的《周礼》所记载的都是上古时代的礼俗和仪式，以及一整套理想的治国制度。所以孔子说：“礼者何？即事之治也。君子有其事，必有其治。”《周礼》中，对于礼的含义认为“夫礼者所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也。”“礼，不妄说人，不辞费。礼，不踰节，不侵侮，不好狎。”所以“礼”，乃文明国家为规范人与人之间的社会关系、维持社会秩序而必须普遍遵行的守则和习惯。而仪者，乃仪式，它是人们为规定各种场合进退的程序。管子说，“仪者方物之程式也，法度者万民之仪表也，礼仪者尊卑之仪表也，故动有仪则令行，无仪则令不行，故曰进展无仪，则政令不行。”因此，礼仪乃为人与人之间相处的行为规范，尊礼守礼也是我国固有伦理道德的重要内容。同时，礼仪也是国际社会，国家与国家、政府与政府、人民与人民的来往所普遍遵行的规范和礼节。礼仪的本质和所包涵的意义为：

- (1) 礼是任何文明国家端正社会风气和治国的根本；
- (2) 礼是用来定人与人之亲疏和人与人关系的规范；
- (3) 礼是个人及社会的行为准则；
- (4) 礼是各种正式的仪式。

礼仪的含义很广，礼仪也并非只盛行于我国，在许多发达国家崇尚文明的社会，有关礼仪的论著，已汗牛充栋。时至今日，国际交通、电讯的迅猛发展，无论地理位置多么遥远，却使我们天涯若比邻，人与人之间的来往接触，日趋频繁密切。随着我国政治、经济、科学、文化事业突飞猛进地发展，国内政界、商界、科技文化界人士赴国外从事政务、商务、事务、文化交流者，已络绎于途。外国友人来华也纷纷至沓来。

不知礼，不懂礼，入境而不问俗，有侮华人之光荣。了解、熟知和运用各种礼之仪已成为现代商务生活中急需解决的大问题。

本书的编写目的就是希望读者通过阅读本书将本书中 useful 之处运用于商务活动中，并在商务活动中逐渐培养出良好的气质、风度学识

和应对进退的涵养，使自己的一言一行、一颦一笑、一举一动，均能够中规中矩、彬彬有礼，给人留下良好印象，使其有助于自己的人际关系的和谐，促进自己的事业成功。

北京礼仪专修学院是我国第一所专门从事礼仪文化教育和研究工作的高等学府，秉承教育人，贡献社会的宗旨，近年来在弘扬礼仪文化方面作了大量的理论探索和实践推广工作，为了普及礼仪文化，帮助人们特别是从事政务、商务、事务、社会工作的人们规范交际行为，提高服务、交际的水平，更好展现中国人特有的精神面貌，我们总结了多年的教学研究成果编撰了这套礼仪文化丛书之《现代商务礼仪与就业指导》。

本书尽可能详尽地介绍了与商务活动有关的行为规范与行为准则，并提出指导意见，是一部具有较强的知识性和实用性、可供社会各界人士广泛使用、更是涉外人员的必备书籍。

我们衷心希望本书及今后将陆续出版的礼仪书籍能成为引玉之砖，为培养人们崇高的道德情操、规范人们的商务交往行为，展现中华民族的精神风貌，为构筑具有中国特色的社会主义的礼仪大厦尽微薄之力。

本书在编写过程中，参考了部分国内外有关礼仪方面的书籍和资料，恕不一一募列，在此谨向原著者和出版社，表示深切谢意。参加本书编写工作的还有郭海、施惠玲、雷宏、李祺、尤丹、张峰等。我们真诚地感谢中国财政经济出版社对本书编者的大力支持和热情关怀，由于他们的鼎力相助，本书的问世才得以变成现实。

北京礼仪专修学院

院长 李柠

一九九六年一月十八日

目 录

绪 论	(1)
第一节 礼仪的起源与发展	(1)
第二节 礼仪的内涵及特征	(4)
第三节 礼仪与自身素质的修养	(8)

第一篇 形 象 篇

第一章 仪容礼仪	(13)
第一节 仪容化妆史	(13)
第二节 头部——仪容的重心	(16)
第三节 身体——保养的成果	(34)
第四节 男士仪容	(40)
第五节 场合化妆	(45)
第二章 仪表礼仪	(50)
第一节 仪表礼仪概论	(50)
第二节 成功的仪表	(51)
第三节 仪表与场合	(60)
第四节 饰物与仪表	(63)
第三章 仪态礼仪	(71)
第一节 心灵的窗户——眼睛	(71)
第二节 握手的礼仪及手势	(74)
第三节 腿的姿势	(81)
第四节 模仿势语	(84)

第二篇 求 职 篇

第一章 求职的礼仪	(91)
第二章 人员录用程序及人员甄选案例	(94)

第三篇 工 作 篇

第一章 接待礼仪	(145)
第一节 迎接礼仪	(145)
第二节 接待礼仪	(146)
第三节 乘车礼仪	(146)
第四节 商务乘机礼仪	(147)
第五节 机场接待礼仪	(148)
第六节 馈赠礼仪	(148)
第二章 电话礼仪	(153)
第一节 电话基本礼仪	(153)
第二节 正确传达电话内容	(156)
第三节 使工作顺利的电话术	(158)
第四节 电话邮电基本常识	(162)
第三章 谈吐礼仪	(168)
第一节 对话的基本礼仪	(168)
第二节 讲究语言艺术的方法	(172)
第三节 社交语言礼仪	(176)
第四章 宴请礼仪	(184)
第一节 西餐的餐具	(184)
第二节 刀叉的使用方法	(185)
第三节 餐具的布置	(186)
第四节 认识西餐的食物	(186)
第五节 西餐中的酒	(187)
第六节 餐桌礼仪	(188)
第七节 宴客的礼仪	(191)

第五章 商务信函及演讲礼仪	(194)
第一节 书信礼仪	(194)
第二节 柬帖的用法	(198)
第三节 致词	(202)
第六章 国际商务礼俗	(206)
第一节 日本商务礼俗	(206)
第二节 沙特阿拉伯商务礼俗	(216)
第三节 新加坡商务礼俗	(219)
第四节 印度商务礼俗	(222)
第五节 埃及商务礼俗	(225)
第六节 德国商务礼俗	(229)
第七节 俄罗斯商务礼俗	(236)
第八节 法国商务礼俗	(238)
第九节 西班牙商务礼俗	(246)
第十节 意大利商务礼俗	(248)
第十一节 英国商务礼俗	(250)
第十二节 巴西商务礼俗	(257)
第十三节 美国商务礼俗	(259)
第十四节 澳大利亚商务礼俗	(269)

绪 论

我国是历史悠久的文明古国。几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。

我们的祖先自古就十分重视社会的文明与道德，并重视其表现形式——礼仪。讲究礼仪并非是个人的生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。对于社会来说，礼仪能改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质；对于个人来说，礼仪可以建立自尊，增强自重、自信、自爱，为社会的人际交往铺平道路，处理好各种关系。

第一节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

礼的起源是由习俗演变而来的。通观世界各地文化，可以说有人类必有俗，有俗必有礼，有礼必有治。《易》说：“有天地然后有万物，有万物然后有男女。有男女，然后有夫妇，有夫妇然后有父子，然后有君臣，有君臣，然后有上下，然后礼仪有措。”哲学家卢梭(J. J. Roussan)认为人类演进的方向有三个方面。一是由自然(nature)演进到文化(Culture)；二是由兽性(animality)演进到人性(humanity)；三是由感情(affectivity)演进到知识(intellectuality)。在远古时代，人类生活在蛮荒之中，只知捕鱼猎兽，采食果实，但为了适应环境，抗拒自然界的危险，形成了群居的生活，再经过漫长的演变，有了氏族公社，再由氏族发展成部落。人类形成群体生活后，经过长期的共同生活，逐渐形成了共同生活的习惯，这种习惯就是风俗，也就是习俗，这种习俗经长期使用并统一规范，就变成了礼。比如，起初人们都赤身裸体，后来为了保暖及遮羞以衣蔽体，后来人人都这样做，自然而然形成了习俗。后来随着文明的发展，对衣服有了不同的要求，或男女有别，或在工作时与在家中不同，这就成为礼俗。

礼的形成，源于俗。礼俗源于自然界，是古人敬天畏神的观念和认识的反映。在大自然中有许多人力无法克服的现象，如电闪雷鸣、地震等使人们感到恐惧。因此相信在天地间有神的存在。对超乎人类的神，各地的人们都普遍崇拜和尊奉。有创造宇宙的神即为万物之主，

以及日、月、山川的神等等,所以认定了:“有天地,然后有万物。有万物然后有男女。有男女,然后有夫妇。有夫妇,然后有父子,然后有君臣。有君臣,然后有上下。有上下,然后礼仪有所措。”人们以大自然的秩序法则,用于家庭伦理,再扩大用于政治伦理,就形成了“父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信”的道德标准。这也就是礼的基本法则所在。

由于古人的敬天畏神,也就产生了祭天拜祖的习俗。所以礼的本身,取意于拜天祭神。遇有重大事件,就祭天保佑,遇有灾祸,如洪水成涝,干旱成灾,就祭天消灾,遇到风调雨顺也祭天祈福。并且相信风调雨顺,五谷丰收,子孙昌盛,都是神明所赐。倘若灾害不断,就是人违反了天意。除了祭天拜神之外,也祭拜山川土地诸神,以及祖先和阴间的厉鬼。人类的生存,与土地有着密切的联系。古代即以皇天后土并称,“后土”指的就是社神。社神包括:社稷、五祀、五狱、山川、林泽等,其中又以社、稷最为重要,于是奉社稷为神,立坛设庙祭祀它们。另外,我们中国人自古以来强调生不忘本、落叶归根,对祖先的崇拜始终不衰。《礼记·祭统》云:“孝子之事亲也,有三道焉,生则养、没则哀、丧毕则祭。”孔子也说:“生事之以礼,死葬之以礼,祭之以礼。”对祖宗的崇拜,也不止于祭祀,还常常向祖宗祈求纳福,望祖宗能够庇护。祭祖的虔敬,也扩大为敬老尊贤。《礼记·祭法》曰:“夫圣人之制祭祀者也,法施于民者,则祀之,以死勤事者,则祀之,以劳定国者,则祀之,能御大灾捍大患者,则祀之。”上述祭天、祭神、祭祖、祭贤,祭义士的礼俗,不但约束了人类的放纵,而且将伦理道德纳入规范之中,并有发扬人性光明的一面。《礼记·祭统》云:“夫祭,教之本也,外则教之以尊其君,内则教之以孝其亲。”就是这个道理。祭祀也形成了礼仪的一部分。

我国在商代,社会结构逐渐紧密稳固,道德文明也逐渐形成。到了周朝,制礼作乐,以礼治天下,使中国成为礼仪之邦,为中华文化奠定了文明的根基。周朝传下了三种典籍,《周礼》为典章制度之本,将百官所掌,详为记载。《仪礼》一书,为人事、举止进退和社会的规范。《礼记》是阐释礼仪的经义,记述礼的制度。孔子也十分注重礼教,礼也成为儒家中心思想之一,克己复礼为仁,使礼不但是用来克己,而且用来节众。礼仪孕育于商,成于周,发扬于孔子,一直延续到现代。当然并不是古代的礼仪到现在还全部存在,随着社会的发展,许多古礼现在已经不存在了。

马克思主义伦理学认为,礼仪道德是人类社会特有的现象。人类社会与动物有着本质区别,就是说,动物只能依靠自身器官从自然界取得现成的东西来维持生存,只能消极地适应环境。不能自觉地改造环境。所以动物之间无所谓社会关系。人则不同,人的生活、生产活动一开始就在群体中进行,彼此结成了一定的社会关系,即物质关系和思想关系。物质关系主要指生产资料的生产关系,而思想关系则是物质关系直接或间接的反映。人们为了有意识、有目的自觉地去调整这种社会关系,便产生了礼仪道德。

二、远古时期礼仪

远古时期礼仪是在当时的经济基础和生产实践中逐步发展起来的,虽然基本上是同风俗习惯融为一体的,但它已为人类社会礼仪道德的进步奠定了良好的基础。

远古时期的“礼”是人类社会进入文明社会的标志之一。远古时期的“礼”主要有以下几方面的意义。

(1) 建立政治体制和区别部落内部尊卑等级,制定刑典法律,形成原始政治体制。

- (2) 确定一些祭典仪式。
 - (3) 制定一些礼节形式和表示恭敬的动作。
 - (4) 制定婚姻制度，以明确血缘关系。
- 这些在古代文化的发展中发挥了极为重要的作用。

三、奴隶社会礼仪

奴隶社会实行了较大规模的劳动分工，发展了生产，产生了伟大的古代世界文化。这个时期的礼是从氏族部落时期的礼演变而来的，这是一个继承发展的过程。奴隶社会的礼，其主体是政治体制，就是刑典法律。奴隶社会鼎盛时期所作的《周礼》中描绘出了奴隶社会完美的社会模式，是一部奴隶社会设官分职的政典，构成了一部奴隶社会雁行有序的体系图，奴隶主制定的礼仪把氏族部落时期人与人之间的尊卑意识发展到极端，把先民对礼的朦胧意识捆绑于政体之中，这种礼制是与奴隶社会同生死的，到春秋战国时期逐渐衰退了。

奴隶社会的礼仪道德作为生产力以及科学文化发展的产物，表现了人类礼仪道德的发展。但是由于私有制产生，生产资料所有者开始对无产阶级进行残酷的剥削，把氏族制度及其纯朴的礼仪道德引向崩溃。

四、封建社会礼仪

到了封建社会，从“礼”逐渐演变到“礼仪”时期，其主要作用是维护封建社会的等级制度。西汉时期制定封建礼仪最知名的人是叔孙通和董仲舒。叔孙通向创建西汉王朝的刘邦建议制定朝仪之礼，并召集数十人制定朝庭礼仪，又组织了实际演练，在朝庭上实施之后，果然仪仗森列，威风凛凛。叔孙通制定的礼制突出发展了礼的仪式和礼节规定，突出了尊君抑臣，区分出尊卑等级序列的要旨。

董仲舒以《春秋》一书中的天象资料为依据，提出了“天人感应”之说，其主要思想是皇帝受命于天，“天不变，道亦不变”，并把这种“道”具体分为“三纲五常”他认为“阳”总处于主导地位，而“阴”总处于服从地位。君、父、夫是：“阳”，臣、子、妻为“阴”，“阴”永远要服从于“阳”，所以“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”。所谓五常即：仁、义、礼、智、信。这是孔子提倡的“孝悌”、“忠恕”之道的发展，是封建伦理道德的准则。

到了宋代，礼仪在封建体制下又有了新的发展，并形成了封建礼教的又一高峰，出现了程颐、朱熹的理学，即天理论。这种理论认为，自然界天地万物无不体现天理，人性本质就是天理的体现。此后理学进一步发展，不仅使礼教成为封建社会的思想正统，而且向中国社会的基本单位——家庭迅速扩展，使宋代的家礼兴盛起来，于是提出了“三从”、“四德”的道德礼仪标准。“三从”是“在家从父、出嫁从夫、夫死从子”，“四德”是“妇德”——一切言行都要符合忠、孝、节、义；“妇言”——说话要小心谨慎；“妇容”——容貌打扮要整齐美观；“妇功”——要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做。

明朝时期大力推崇礼教，使礼仪之风盛行，并制定了祭祖、祭天、祈年等仪式仪程，规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”等社会活动，而且使家礼向深层发展，使礼仪日益完善。到了清王朝不仅继承了上述礼制，同时又将它更广泛，更深入的发展下去。

五、现代礼仪

现代礼仪通常被人们认为是国家政府机构或社会团体在正式活动中所采取的一种行为、语言等规范,礼节礼貌则是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为的准则。社会主义制度下的礼仪礼节属于道德范畴,是社会主义精神文明、社会主义公共道德中极其重要的组成部分。

社会交往中的礼仪礼节,与本国的社会体制、社会制度、民族的风俗习惯、人民的文化素质以及社会的物质文明和精神文明的程度等密切相关,它应当符合特定历史条件下的社会道德规范。随着社会的不断发展,随着社会生产方式和生活方式的不断变革,随着人们思想观念的不断变更,礼仪礼节也随之而变革和发展,以更有效的约束人们的言行,使之向着符合道德和社会行为规范的方向发展,从而使一些能够传达人们真实情意并被双方都领悟和接受的符合礼貌的约定俗成的举动,能够成为新的礼仪形式。

第二节 礼仪的内涵及特征

一、礼仪的内涵

英文中礼仪一词(etiquette)是由法文“etigutte”演变而来的,这一概念所包含的内容十分广泛。礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在相互交往过程中应具有的相互表示敬意、友好、得体的气度和风范。亦是指言语动作谦虚恭敬的表现。

礼节是指人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼等惯用的形式和规范。

仪表是指人的外表。如容貌、服饰、姿态等。

仪式是指在一定场合举行的、具有专门程序、规范化的活动。如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。它属于道德体系中社会公德的内容,是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。

总之,礼是社会人际关系中,用以沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。1922年埃米莉·波斯特的巨著《西方礼仪集萃》第一版问世时,它曾这样写道:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”

二、礼仪的特点

礼仪具有以下六个基本特征。

（一）共同性

礼仪是在人类生活的基础上产生和形成的，是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范，所以它就逐渐成为社会中各民族、各阶级、各党派，各社会团体以及各阶层人士共同遵守的准则。

（二）继承性

礼仪规范将人们交往中的习惯、准则的形式固定并且沿袭下来，就形成继承性的特点，它是人类长期共同生活中逐渐积累起来，是人类精神文明的标志之一。当然对古代的礼仪不能全盘肯定，特别是封建统治者制定的许多礼仪是为了肯定其至高无上的地位，强迫人民屈服，对于这些糟粕我们必须加以摒弃。只有那些反映中华民族和劳动人民文明水平、道德风貌、大智大勇和气质修养的健康高尚礼仪才是我们可以肯定、借鉴的，才代表我们祖先讲究礼仪、待人之礼的主流和本质。社会主义条件下的礼仪规范，是对以往人类文明准则中积极和进步因素的继承和发展，它表现为人们之间的平等、团结、友爱、互助的新型关系。

（三）统一性

礼仪不仅是人们交际过程中的外在形式，还必须要有它内在的思想品德文化的艺术修养作基础。只有两者有机地统一结合，才能对礼仪规范从必须遵守变为习惯遵守，从而形成良好的礼仪习惯。

（四）差异性

礼仪规范往往因时间、空间或对象的不同而有所不同，因此需要了解熟悉各个国家，各民族、各种场合、各种礼仪对象的异同点。

（五）阶级影响性

礼仪规范虽然不具有鲜明的阶级性，但它毕竟是适应了一定时代的需要而被保留下来，因此它带有它的那个时代的特点，受一定阶级利益影响和制约。

（六）时代发展性

礼仪规范不是一成不变的，它随着社会的发展而不断发展更新。一方面是社会自身的进化而使礼仪不断发展完善，礼仪随着时代、地域、对象的不同而变化；另一方面，随着对外交流范围的扩大，各国政治、经济、思想等因素的渗透，我国的礼仪在历史传统基础上被赋予了新的内容。世界各国亦都重视礼仪的改革，总的趋势是使礼仪活动更文明、简洁、实用。

三、礼仪的原则

（一）尊重的原则

人际交往活动中必须尊重对方的人格尊严，只有尊重才是礼仪的情感基础，只有人与人之间彼此尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。

（二）遵守原则

礼仪规范是为了维护社会生活保持稳定而形成和存在的，实际上是反映了人们共同利益的要求。社会上每个成员都应自觉遵守执行，如果违背了礼仪规范，必将受到社会舆论的谴责。

（三）适度原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度。例如在人际交往中，既要彬彬有礼，又不能低三下四，既要热情大方，

又不能轻浮阿谀。

(四) 自律原则

通过社交礼仪学习的人们会在心中树立起一种内心的道德信念和行为准则，并以此来约束自己，而无需外界的监督。

四、礼仪的功能

(一) 沟通功能

在人际交往中，每个人都自觉地执行礼仪规范，这样便容易使人们之间的感情沟通，从而会使人们之间的交往得到成功，进而有助于我们每个人的生活、工作。

(二) 协调功能

对人际交往的调节是礼仪的重要功能之一，从某种程度上来说，礼仪是人际交往和谐发展的调节器。人们在交往中按照礼仪规范去做，有助于加强人们之间的相互尊重，友好合作的新型关系，也可以缓解某些不必要的障碍。

(三) 维护功能

礼仪是整个社会文明发展程度的标志，同时礼仪也反作用于社会，对社会的风尚产生影响，所以从某种意义上说，在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。

(四) 教育功能

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，倡导人们按礼仪规范的要求处理人际关系，大家相互影响，互相促进，就会共同加强社会主义精神文明的建设。

五、礼仪的意义

中国是四大文明的古国之一，我们常以生活在这个礼仪之邦感到自豪，中国人遵礼守礼，源远流长。《仪礼》和《周礼》所记载的都是上古时代的礼俗和仪式，以及一套理想的治国制度。所以孔子说：“礼者何？即事之治也。君子有其事，心有其治。”《周礼》中，对于礼的含义认为：“夫礼者所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也。”“礼，不妄说人，不辞费。礼，不逾节，不侵侮，不好狎。”所以礼是文明国家为了规范人群之间的关系，维持社会秩序，而必须遵行的守则和习惯。而仪是指仪式，规定各种场合进退的程序。管子说：“仪者万物之程式也，法度者万民之仪表也，礼义者尊卑之仪表也，故动有仪则令行，无仪则令不行，故曰进退无仪，则政令不行。”因此礼仪是人与人之间相处的规范，是我们固有伦理道德的一环，也是政治法制的润滑剂，同时也是国际社会，中国家和国家、政府和政府、人民和人民之间来往普遍遵行的规范和礼节。其本质和所包涵的意义是：

(一) 礼是文明国家端正社会风气和治国的根本

《礼记·礼器篇》：“礼也者，犹体也。体不备君子谓之不成人。”体就是维持国家社会纲纪的根本。所以《礼记·曲礼篇》曰：“道德仁义，非礼不成，教训正俗，非礼不备，分争辩讼，非礼不决。君臣上下，父子兄弟，非礼不定。宦事事师，非礼不亲。班朝治军，准官行法，非礼威严不行。祷祠祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄，是以君子恭敬撙节迟退以明礼。”

(二) 礼是用来定人伦亲疏和人与人关系的规范

《礼记·乐记篇》曰：“礼者，天地之序也。”《礼记·曲礼篇》又言：“礼者，所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非。”所以夫妇、父子、兄弟、亲友之间的长幼顺序，公司中职员职位

高低，公共场所中排队的先后，都需要用礼的规范来作为分界。

（三）礼是个人行为的准则

《礼记·祭义篇》：“礼者，履此者也。”这告诉我们，礼一定要用行为去实践，确确实实地去做，诚信兼备，言出必行。一个能守礼的人他必定是讲道义，也必定是知廉耻的人。

（四）礼是各种正当的仪式

《礼记·祭义篇》：“礼也者，理也。君子天理不动。”因此未经事先约好时间，不要突然访造，男女应有别，男女结合是人伦之始，所以要有婚礼，君臣间应有义，所以有朝廷之礼等，这些都是无理不动的范围。

礼的含义很广，它是伦理的礼仪，是社会的典范，是个人行为的准则，也是国家的典章制度。三千多年前，我们的祖先就明确了它的分际，并加以奉行，维持了我国的文明，使之成为礼仪之邦。

礼仪并非只盛行于中国。在欧美社会中，有关礼仪（etiquette）的论著已有许多。欧美国家也十分注重礼节，etiquette 一词指一般的礼节，是一般行为规范的准则，也是指一般社交应酬的方式。而 Courtesy 一词指一般的礼貌，为客气礼让的行为，也是给予尊重的表示。

至于 Ceremony 指典礼，Formality 指仪式，这些是对一般繁文缛节的规范，将行为方式中民间的婚、丧、喜庆，政府的施政、治军，国防间派使、订约，国际会议的举行，给予庄严化和秩序化。所以所有国家都十分重视礼仪。近来，学习国际礼仪也越来越普遍，为大家所重视。

六、学习礼仪的重要性

人类是绝顶聪明的，可为善、亦可为恶。到底人性是善、是恶，自古以来争论不休。孟子主张性善，故曰：“人性之善也，犹水之就下也！人无有不善，水无有不下。”荀子则认为不然，他生在战国时代末期，天下大乱，子弑父，臣弑君，伦理道德荡然无存，所以他主张性恶。因此他说：“人性之恶，其善者伪也。”他看出了人性阴暗的一面，贪婪、利己、好色和恶劳，所以极为倡导礼治。他说：“人生而有欲，欲而不行，则不能无求，求而无度量分界，则不能不争，争则乱，乱则穷，先王恶其乱也，故制礼仪以分之，以养人之欲，给人之求，使欲必不穷事物，物必不屈于欲，两者相持而长，是礼之所起也。”又说：“故古者圣人，以人之性恶，以为偏险而不正，悖乱而不治，故为之立君上之势以临之，明礼仪以化之，起法正以治之，重刑罚以禁之，使天下皆出于治合于善出。”因此他认为“礼者，人道之极也”，“礼者，所以正身也”，“礼者，人之所履也”，“凡用血气意志和虑，由礼则治达，不由礼则勃乱提慢，饮食衣服居处动静，由礼则和节，不由礼则独阳生疾，客貌态度进退趋行，由礼则雅，不由礼则夷固僻达，庸众而野，故人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”荀子在二千多年前就看出礼的重要性。

时至今日，国际交往日益频繁，国内企业出国调查、推销，拜访客户，参加商务往来，外国客户来我国投资设厂也日益增多，来饱览我国大好河山的旅客也与日俱增。我们活动领域已广布世界各地，在各种文化背景不同的国家，都需要入境随俗。学习礼仪已经成为我们必修的基本课。我们在日常生活中，也应培养自己的气质、风度、学识和应对进退的涵养，使自己的一言一行，一颦一笑，一举一动，均能中规中矩，彬彬有礼，给人留下好的印象，有助于增进自己的人际关系，帮助自己的事业成功。

第三节 礼仪与自身素质的修养

礼仪,绝不是简单的学习效仿,也不是仅仅讲究形式的例行公事和一种机械的动作,而是人们自身高尚文化的修养。因此为养成良好的礼节、礼貌的习惯,就必须加强自身修养。

一、高尚的道德感

每个人都要有正确的道德观,待人接物要有强烈的道德感。所以每个人都应当做到以下几个方面。

(一) 要自觉提高个人品德修养

把遵守社会公德,创造良好的社会秩序,形成良好的社会风尚作为个人品德修养的一部分。“勿以恶小而为之,勿以善小而不为。”这样才能使个人礼仪有坚实的思想基础。

(二) 要有正义感和原则性

能够区分真善美与假恶丑,敢于主持正义,向邪恶势力挑战,进行斗争。要深明事理,识大体,顾大局,坚持原则,决不能因为一时的利益而出卖原则。

(三) 要关心他人,尊重他人,助人为乐

关心,帮助别人是一种美好的品德,在别人需要你的时候,应毫不犹豫伸出帮助之手。人们生活、工作在一起,应当互相尊重,只有尊重他人,才会受到别人的尊重。

二、陶冶自我情操

精神面貌是一个人社交形象的核心,是人的气质,在社会交往中要有良好的精神面貌,所以必须加强自我情操的陶冶。

(一) 加强科学文化的学习,使自己成为一个知识渊博的人

文化教养是人精神活动的基础,培养广泛兴趣,涉及多方面知识,提高欣赏水平,只有具有丰富文化和渊博知识的人才能在人际交往中具有魅力,才能提高待人接物的礼节素养。

(二) 性格应乐观、开朗、大方

只有襟怀坦白、大方、爽朗的风度,才能在社会交往中被别人喜爱。

(三) 热情诚恳、善解人意、善良友好

既乐于了解,接受别人,又善于被别人所接受。并有强烈的进取心。只有这样,才能在社会交往中使别人从你的身上得到启发,受到振奋,产生较大的社交吸引力。

三、交友之道

人生活在这个世界上总是要结交朋友,结交朋友应注意以下几点。

(一) 诚实守信

“以诚感人者,人亦诚而应。”信誉是交往的基础,交朋友应诚实守信,言出必行,不轻易食言,人们会觉得这种人可信赖,愿与之交往付以重托也不必担心。那种表里不一,口是心非的人即使表面上讲礼仪也不过是虚伪的外表,人们当然不会轻信,更不会与之深交。

（二）与人为善

“己所不欲，勿施于人。”一般来讲，自己不喜欢的东西，别人也不会喜欢，不要将自己不喜欢的东西强加于别人。不能以伤害他人来发泄自己的怨气，不要把自己的快乐建筑在别人的痛苦之上，更不要落井下石。答应别人的事情要千方百计地做到，做不到的事情不要轻易地应允别人。与人交往要善始善终。

（三）宽宏大度

人非圣贤，孰能无过？金无足赤，人无完人。要学会宽于待人，要能容忍别人的过失。气度宽宏的人，心胸开阔，可容人容事，气度小的人，心胸狭窄，区区小事也如鲠在喉，斤斤计较，这样必将伤害朋友间的感情。即便是与人绝交也不应恶言相闻。“君子绝交，绝无恶声。”

（四）不卑不亢

人有个性差异，每个人性格、气质、才华能力不同，各有长短。既然人们相互交往，就应该对自己，对他人有正确的评价。对于那些比你强的人不要自卑，对于那些你认为不如你的人不要自负。自卑、自负都和礼仪礼貌相悖，因此也就会失去别人对你的友谊。