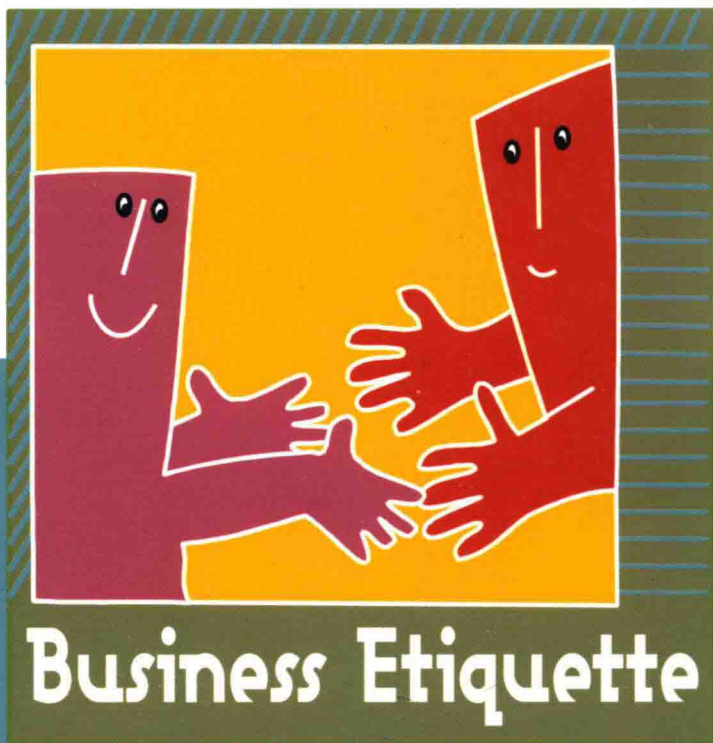




工业和信息化高等教育“十二五”
规划教材立项项目



商务礼仪

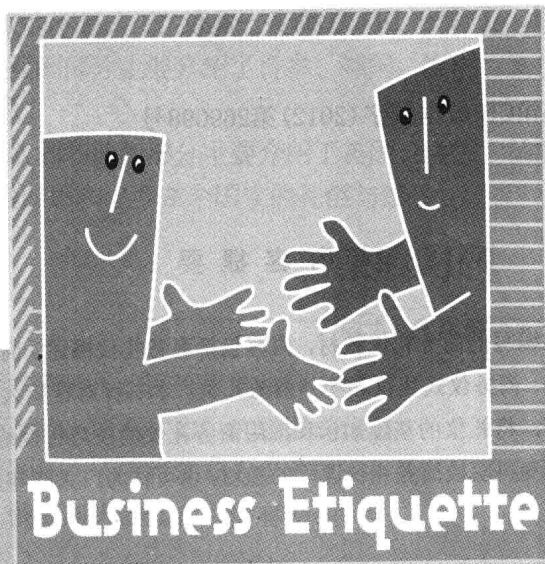
入职第一课

◆ 戴湖北 主编
◆ 夏志红 高明 副主编

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



工业和信息化高等教育“十二五”
规划教材立项项目



商务礼仪

入职第一课

◆ 戴湖北 主编

◆ 夏志红 高明 副主编

人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪：入职第一课 / 戴湖北主编. -- 北京：
人民邮电出版社，2013.1
ISBN 978-7-115-29883-6

I. ①商… II. ①戴… III. ①商务—礼仪 IV.
①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第269098号

内 容 提 要

本书是为大学生编写的商务礼仪教材，内容包括商务礼仪概述、商务形象塑造、商务交往礼仪、商务活动礼仪、商务仪式礼仪和涉外商务礼仪。本书针对在校大学生的特点，本着理论与实践相结合的原则，将礼仪的基础知识和应用商务礼仪的技巧传授给学生。

本书适合作为本专科院校商务礼仪课程的教材，也可作为广大青年读者自学商务礼仪的参考书。

商务礼仪——入职第一课

-
- ◆ 主 编 戴湖北
副 主 编 夏志红 高 明
责任编辑 刘 琦
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：700×1000 1/16
印张：15.25 2013年1月第1版
字数：335千字 2013年1月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-29883-6

定价：28.00元

读者服务热线：(010)67170985 印装质量热线：(010)67129223
反盗版热线：(010)67171154

我国是文明古国、礼仪之邦，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优良传统，源远流长、博大精深的礼仪文化是祖辈传承的丰富遗产。随着中国向国际化迈进步伐的加快，不论是对于企业还是个人，规范的礼仪都将是顺应时代进步、提高自身竞争力的前提。

礼仪是人们日常生活当中的行为、语言、规范，是社会公认的标准，人们所关注的商务礼仪指商务人员在商务工作过程中和商业场所表现的素养和行为模式，包括商务人士的衣、食、行等诸多的方面，是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

本书遵循理论性与实践性相统一的原则，以现代商务礼仪为主线，在对商务礼仪的功能与原则、特点及作用等方面进行系统阐述的基础上，重点对商务人员形象塑造、商务交往礼仪、商务活动礼仪及涉外商务礼仪的重要方面进行阐述。

本书结构紧凑，体系完整，涵盖了一般商务活动中所涉及的各种礼仪；以职业需求为基点进行介绍，内容更完善，更具有实用性。本书在正文中设计了“案例引入”、“阅读资料”、“知识拓展”、“实践训练”、“知识小结”、“课后练习”等栏目，以帮助学生学习所学知识，同时书中还特别增设了“课堂任务”栏目，以便使学生所学的知识都能得到及时强化。

本书汇聚了多位教师教学及实践经验，由南昌工程学院戴湖北任主编，夏志红、高明任副主编。本书在编写过程中还参考了大量的相关书籍资料，并应用了在教学过程中总结的能够让学生迅速接受知识的方法，是一本非常实用的商务礼仪教材。

限于编写人员的知识水平和教学经验，书中难免存在不足之处，恳请广大读者给予批评指正。

编者
2012年3月

第一章 商务礼仪概述	1	第三节 仪态礼仪	45
第一节 礼仪概述	1	案例引入	46
案例引入	1	一、站姿	47
一、礼仪及其特征	2	二、坐姿	49
二、礼仪的功能与原则	5	三、行姿	51
三、中国礼仪的形成与发展	8	四、蹲姿	54
知识拓展	11	五、手姿	56
实践训练	11	六、表情	58
知识小结	12	知识拓展	62
课后习题	12	实践训练	62
第二节 商务礼仪概述	12	知识小结	66
案例引入	13	课后习题	66
一、商务礼仪的特点及作用	13	第三章 商务交往礼仪	67
二、商务礼仪的修养	16	第一节 商务语言交际	67
知识拓展	19	案例引入	67
实践训练	19	一、交谈的技巧	68
知识小结	19	二、交谈的内容	71
课后习题	20	三、交谈的礼节	74
第二章 商务形象塑造	21	知识拓展	77
第一节 仪容礼仪	21	实践训练	78
案例引入	21	知识小结	81
一、仪表与仪容	22	课后习题	81
二、仪容的修饰	23	第二节 位次礼仪	82
知识拓展	27	案例引入	82
实践训练	29	一、乘车的位次	83
知识小结	32	二、行进中的位次	84
课后习题	32	三、会谈的位次	85
第二节 服饰礼仪	33	四、会议的位次	87
案例引入	33	五、用餐的位次	89
一、服饰礼仪的原则	33	知识拓展	90
二、服饰的运用	35	实践训练	91
三、饰物的佩戴	40	知识小结	93
知识拓展	42	课后习题	94
实践训练	42	第三节 商务通信礼仪	94
知识小结	45	案例引入	94
课后习题	45	一、电话礼仪	95
		二、手机礼仪	100

三、书信礼仪	102
四、网络礼仪	108
知识拓展	110
实践训练	110
知识小结	113
课后习题	114

第四章 商务活动礼仪 115

第一节 商务会面礼仪	115
案例引入	115
一、称呼与介绍	116
二、握手与致意	121
三、名片的使用	125
四、常见的其他会面礼仪	129
知识拓展	131
实践训练	132
知识小结	133
课后习题	135
第二节 商务交际礼仪	135
案例引入	135
一、接待礼仪	136
二、拜访礼仪	140
三、馈赠礼仪	142
知识拓展	144
实践训练	145
知识小结	146
课后习题	146
第三节 商贸服务礼仪	147
案例引入	147
一、公司业务礼仪	147
二、商场服务礼仪	150
三、宾馆服务礼仪	152
四、导游服务礼仪	159
知识拓展	166
实践训练	166
知识小结	168
课后习题	169
第四节 应聘礼仪	169
案例引入	169

一、求职前的准备	170
二、求职礼仪	172
知识拓展	179
实践训练	180
知识小结	184
课后习题	184

第五章 商务仪式礼仪 185

第一节 商务洽谈礼仪	185
案例引入	185
一、商务会见与会谈	186
二、商务谈判礼仪	190
知识拓展	198
实践训练	199
知识小结	200
课后习题	200
第二节 商业仪式和专题活动礼仪	200
一、开业仪式	200
二、剪彩仪式	203
三、签字仪式	206
四、展览会	208
知识拓展	211
实践训练	212
知识小结	213
课后习题	213

第六章 涉外商务礼仪 214

第一节 涉外商务礼仪	214
案例引入	214
一、亚洲主要国家的礼俗与禁忌	215
二、欧洲、美洲主要国家的礼俗与禁忌	221
三、大洋洲主要国家的礼俗与禁忌	231
知识拓展	234
实践训练	236
知识小结	237
课后习题	237

第一章

商务礼仪概述

第一节 礼仪概述

学习目标

学习本模块要了解礼仪的构成要素；了解礼仪的起源；了解礼仪的功能；掌握礼仪的内容和特征；掌握礼仪的演变过程；重点掌握礼仪的分类，它是贯穿整个商务礼仪知识点的纲领；把礼仪的原则作为行为规范。

案例引入

修养是第一课

有一批应届毕业生 22 个人，实习时跟随导师到国家某重点实验室参观。全体学生坐在会议室里等待领导的到来，这时有工作人员给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个人还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”工作人员回答说：“抱歉，刚刚用完了。”轮到林晖同学时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”工作人员抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天听到的唯一一句感谢的话。

门开了，领导走进来和大家打招呼，会议室里却静悄悄的，没有一个人回应。林晖同学左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于掌声不齐，越发显得零乱起来。领导挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观。”领导看同学们好像都没有带笔记本，吩咐工作人员去拿一些部里印的纪念手册，送给同学们

作纪念。接下来,更尴尬的事情发生了,大家都坐在那里,很随意地用一只手接过领导双手递过来的手册。领导来到林晖面前时,林晖礼貌地站起来,身体微倾,双手接过领导递过来的手册,恭敬地说了一声:“谢谢您!”领导闻听此言,不觉眼前一亮,伸手拍了拍林晖的肩膀:“你叫什么名字?”林晖照实作答,领导微笑点头,回到自己的座位上。汗颜的导师看到此景,微微松了一口气。

两个月后,毕业分配表上,林晖的去向栏里赫然写着国家某重点实验室。有几位颇感不满的同学找到导师:“林晖的学习成绩最多算是中等,凭什么选他而没选我们?”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林晖还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美称,纵观中国五千年的灿烂历史,“礼”是中国文化的根本特征和标志,是中国古代文化的核心。中国传统文化的核心人物,儒家学说的创始人孔子说:“不学礼,无以立。”儒家另一代表人物荀子也说过:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”就连法国的启蒙学者孟德斯鸠也说:“中国人的生活完全以礼为指南。”^[1]

2



今天,礼仪在人们的生活和工作中的作用同样重大,礼仪可以使人與人相互尊重、沟通感情、以礼相待、调节关系、加深友谊、促进文明。

一、礼仪及其特征

(一) 礼仪概述

1. 礼仪的含义

要真正了解礼仪,有必要先来明确礼仪的基本含义。在一般人的表述中,与“礼”相关的词最常见的有3个,即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下,它们是被视为一体,混合使用的。其实,从内涵上来看,三者不可简单地混为一谈。它们之间既有区别,又有联系。

礼貌,一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。

^[1] 孟德斯鸠. 论法的精神(上册).

它侧重于表现人的品质与素养。礼节，通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。礼节与礼貌之间的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。不过从本质上讲，三者所表现的都是待人的尊敬、友好。

有鉴于此，为了更完整、更准确地理解“礼”，采用礼仪这一概念来对此加以表述，是最为可行的。

站在不同的角度上，往往还可以对礼仪这一概念做出种种殊途同归的解释。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即教养，素质体现于对礼仪的认知和应用。从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或称为标准做法、行为准则。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，也可以说是一种交际方式或交际方法。从民俗的角度来看，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简而言之，礼仪是待人接物的一种惯例。从传播的角度来看，礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。从审美的角度来看，礼仪可以说是一种形式美，它是人的心灵美的必然的外化。

了解上述各种对礼仪的诠释，可以进一步地加深对礼仪的理解，并且更为准确地对礼仪进行把握。

2. 礼仪的内容

从内容上讲，礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体和礼仪的环境4项基本要素所构成的。

礼仪的主体：指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人，也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时，其主体通常是个人。当礼仪活动规模较大、较为复杂时，其主体通常是组织。没有礼仪主体，礼仪活动就不可能进行，礼仪也就无从谈起。

礼仪的客体：又叫礼仪的对象，它指的是礼仪活动的指向者和承受者。从外延上讲，它可以是人，也可以是物；可以是物质的，也可以是精神的；可以是具体的，也可以是抽象的；可以是有形的，也可以是无形的。没有礼仪客体，礼仪就失去了对象，就不成其为礼仪。礼仪的客体与礼仪的主体二者之间既对立，又依存，而且在一定条件下相互转化。

礼仪的媒体：指的是礼仪活动所依托的一定的媒介，它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体，不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。礼

仪的媒体,具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

礼仪的环境:指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体来说,它可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其所决定,而且具体礼仪的实施方法也由其所决定。

由上述四项基本要素所构成的礼仪,依据其适用对象、适用范围的不同,可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪和涉外礼仪五大分支。

政务礼仪:也称国家公务员礼仪。它所指的是国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

商务礼仪:它所指的是主要是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士,在经济往来中所应当遵守的礼仪。

服务礼仪:它所指的是各类服务行业的从业人员,在自己的工作岗位上所应当遵守的礼仪。

社交礼仪:也称交际礼仪。它所指的是社会各界人士,在一般性的交际应酬之中所应当遵守的礼仪。

涉外礼仪:也称国际礼仪。它所指的是人们在国际交往中,在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。

在上述礼仪的五个分支中,政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪主要是按照行业划分的,并且是人们在工作岗位上所应遵守的,故可称为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、涉外礼仪的划分,则主要以交往范围为依据,所以二者均可以称为交往礼仪。

(二) 礼仪的特征

与其他学科相比,礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在其规范性、限定性、可操作性、传承性和变动性五个方面。

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,不仅约束着人们在一切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。总之,礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。如果只遵守个人适应的部分,而不遵守不适应自己的部分,都难以为交往对象所接受和理解。

第二,限定性。礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况之下的、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。必须明确,当所处场合不同,所具有的身份不同时,所要应用的礼仪也不同。一般适合应用礼仪的,主要是初次交往、因公交往、对外交往三种交际场合。

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,是礼

仪的一大特征。它既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上有一系列的方式、方法,要仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处。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交际实践,并受到广大公众的认可,反过来,又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

第四,传承性。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应当是有扬弃,有继承,更有发展。

第五,变动性。从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰,一蹴而就,完全脱离特定的历史背景。另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,礼仪随之也不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点,就不会把礼仪看做一成不变的东西,而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它。

课堂任务

试列举哪些礼仪是中国所特有的,这其中有哪些应该发扬,哪些应该摒弃。

二、礼仪的功能与原则

(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,主要是因为它既有利于个人,又有利于社会。

1. 礼仪有助于提高人们的自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映了一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映了一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,而一个人有道德才能高尚,有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以观察其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见,学习礼仪,运用礼仪,有助于提高个人的修养,真正提高个人的文明程度。

2. 礼仪有助于人们美化自身,美化生活

个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,因此,学习礼仪,运用礼仪,有益于人们更好地、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。当个人重视了美化自身，人人以礼相待时，人际关系将会更和睦，生活将变得更加温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活。这也是礼仪的运用所发挥的作用。

3. 礼仪有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系

古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话讲的其实就是交际的重要性。一个人只要同其他人打交道，就不能不讲礼仪。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，处变不惊之外，其最大的好处就在于，它能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往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与信任。假如人皆如此，长此以往，必将促进社会交往的进一步发展，帮助人们更好地取得交际成功，进而造就和谐、完美的人际关系，取得事业的成功。

4. 礼仪有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

一般而言，人们的教养反映其素质，而素质又体现于细节。反映个人教养的礼仪，是人类文明的标志之一。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，整体素质，整体教养。在日常交往之中，诚如英国大哲学家约翰·洛克所言：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”当前，我国正在大力推进社会主义精神文明建设。其中的一项重要内容，就是要求全体社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德，心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容，与礼仪完全吻合。因此可以说，提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。这种社会主义的礼治，对于我国的现代化建设，是不可或缺的。

（二）礼仪的原则

在日常生活之中，学习、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。

1. 遵守的原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸个人社交实践。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，否则，就会受到公众的指责，交际就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用和推广。

2. 自律的原则

从总体上来看，礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待个人的要求，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、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是没有对自己的首先要求，人前人后不一样，只要求别人，不要求自己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人的大话、假

话、空话。

3. 敬人的原则

孔子曾经对礼仪的核心思想有过一次高度的概括，他说：“礼者，敬人也”。所谓敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，与交往对象既要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中，有关对待他人的做法这一部分，比对待个人的要求更为重要，这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条，就是要敬人之心常存，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。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中，只要无失敬人之意，哪怕具体做法一时失当，也不能算是失礼。

4. 宽容的原则

宽容的原则其基本含义，是要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。在人际交往中，要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍，不必要求其他人处处与自己完全保持一致，这实际上也是尊重对方的一个主要表现。

5. 平等的原则

在具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。但必须强调：在礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许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、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等原则的基本要求。

6. 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面。对这一客观现实要有正确的认识，不要自高自大，唯我独尊，简单否定其他人不同于自己的做法。必要时，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，指手画脚，随意批评，否定其他人的习惯性做法。遵守从俗的原则的这些规定，将使礼仪的应用更加得心应手，更加有助于人际交往。

7. 真诚的原则

礼仪上所讲的真诚的原则，就是要求在人际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，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，弄虚作假，投机取巧，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，则有悖礼仪的基本宗旨。将礼仪等同于“厚黑学”，肯定是行不通的。

8. 适度的原则

适度原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎

规范,特别要注意把握分寸。这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然,运用礼仪要真正做到恰到好处,恰如其分,只有勤学多练,积极实践。

课堂任务

1. 运用所学的礼仪原则判断下列说法做法正确与否。

(1) 一位外国女士,看到中国古代的落地钟非常漂亮,认为他的中国朋友一定会喜欢,就买了一台送给他的客户。

(2) 求职电话什么时候打都可以。

(3) 电视电话会议只要看电视或只要打个电话就可以了。

(4) 脱下的大衣应放在椅背上。

(5) 当别人夸奖自己时越谦虚越好。

(6) 当进行正式宴会时,一定要在主人宣布开饭之后再动手吃饭。

(7) 拒绝邀请只说声对不起而不交代理由是不礼貌的。

(8) 年轻人穿西服可以搭配休闲鞋。

2. 阅读下面的小案例回答问题。

一位年轻人到一家公司应聘,公司办公室负责人问:“你怎么知道我们这里正好有空缺的职位啊?”年轻人想把气氛搞得轻松活跃些,就故作神秘的说:“昨晚,我在梦里听到有人对我说的。”说完自己先笑起来,结果他没有被录用。

(1) 这位年轻人为什么没有被录用?

(2) 分组讨论他违背了哪些礼仪原则。

三、中国礼仪的形成与发展

(一) 中国礼仪的形成

中国礼仪文化历史悠久,源远流长。关于礼仪的起源,说法不一。归纳起来有五种起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起源于俗。人们普遍认为礼源于俗。

根据现代人类学、考古学的研究成果,礼仪起源于人类最原始的两信仰,一是天地信仰,二是祖先信仰。天地信仰和祖先信仰的产生是源于人类初期对自然界变幻莫测的敬畏和无助,由于当时人们认识水平的局限,认为上有天神,下有地神,所以才有了天神与地神控制的日月星辰、电闪雷鸣、地震洪水等。他们对自然现象充满了神秘感,充满了敬畏和恐惧,由此产生了各种祭祀活动,拜天地、祭神明,祈求神明和祖先保佑风调雨顺,祈祷上苍降福免灾。随着人类社会的发展,人们表达敬畏的祭祀活动日益频繁,逐步形成了各种固定的模式,并最终成为相应的礼仪规范。

(二) 中国礼仪的发展

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,其演变过程可以分为四个阶段。

1. 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前21世纪前）

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。原始社会礼仪的内容包括：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。

2. 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前21世纪～前771年）

从夏朝建立起，中国社会进入了奴隶制社会。由于大规模地利用奴隶劳动，使生产力比原始社会有了更大的发展，与之相适应，社会文化也得到了较大的发展。在这一阶段，奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固自己的统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了极为重要的礼仪概念，如“五礼”等，确定了崇古重礼的传统。

在西周，出现了中国历史上第一部记载“礼”的书籍，这就是《周礼》。人们通常认为，传世的《周礼》和《仪礼》是周公的遗典，它们与其释文《礼记》一起，统称“三礼”，是关于各种礼制的百科全书。其中，《周礼》偏重政治制度，《仪礼》偏重行为规范，《礼记》偏重对礼的各个分支做出符合统治阶级需要的理论说明。由这“三礼”所涉及的各种礼制的总和，涵盖了中国古代“礼”的主要内容。

3. 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前771～前221年）

这一时期，三代之礼在许多场合废而不行。一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和巩固其社会地位的新礼。这一时期，学术界百家争鸣。以孔子、孟子、荀子为代表的思想家系统地阐述了礼的起源、本质、功能等问题，第一次从理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义，以及与之相适应的礼仪规范、通用义务。

孔子站在奴隶主阶级的立场，将奴隶制开始崩溃，封建制开始兴起的春秋时代，看做是“礼坏乐崩”、“邪说暴行”不断发生的大乱局面。远在公元前的四百多年的周朝时，孔子就“制礼作乐”，他提出的六艺，包括礼（礼仪规范）、乐（音乐）、射（武功、射箭）、御（武功、乘马）、书（书法）和数（数学）。孔子把六艺作为六种科目，要求统治者的接班人，必须学习六艺，“养国之道，乃教之以六艺”。至此开始，礼就成为儒家学说中的重要内容。作为儒家学说创始人的孔子，对礼仪非常重视，他曾明确要求他的弟子们努力做到：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。（《颜渊第十二》）孔子之所以这样重视“礼”，是因“礼”代表了孔子理想中的一种政治局面。这种政治局面其一就是“和”，孔子反对往来征战、相互杀伐，主张以仁爱之心待人，“和为贵”，因而仁爱和“和”成为周礼的重要内容。孔子的门生们进一步解释了“和”具有的两个意思，和——相应也，互相适应，如一唱一和就是表达这个意思。同时“和”的含义中有“刚柔得道”的意思，也就是刚柔得体，恰恰合适。总之，“礼”要求人们行为得体，彼此协调有序。孔子理想的政治局面的第二个方面的要求就是“让”，即“互相谦让”，不要争，要安分守己，“己所不欲，勿施于人”，这也是孔子制礼的

课堂任务

搜集一至二则中国古代有关文明礼貌的佳话，并向周围的人宣讲。

知识拓展**名人讲究礼仪的佳话**

1912年1月1日，孙中山在南京就任临时大总统，举行了盛大的就任典礼后，他亲自把代表送到大堂阶沿。代表们请孙中山先生留步，他却说：“我是人民的公仆，诸位是人民的代表，所以就是主人，我应当送你们到堂阶下。”

《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，途遇一老年黑人深深地向他鞠躬，林肯点头微笑并也摘帽还礼。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40位总统中挑选一位“最佳总统”时，名列前茅的就是林肯。

实践训练**【实训目标】**

通过实训，熟悉银行、商务、宾馆、旅游、民航、商场、政务等行业从业人员在工作中的基本礼仪要求。

【实训要求】

按照服务岗位规范手册，分组模拟扮演角色。

【实训口号】

不学礼，无以立。

【实训内容】

1. 请学生到各行业去实地观察其工作人员的言行举止，反馈信息并相互进行交流，对照各行业的礼仪标准，加深对各行业礼仪规范要求的了解。
2. 通过观看各行业人员的工作录像，重点学习其各行业的礼貌文明用语，并反复学习和练习，以锻炼其语言表达力和规范性。
3. 开展形式多样的模拟情景训练，可通过多人组合自创情景模拟训练，即兴式情景模拟训练，或根据教师指定题目进行模拟训练。设置各行业的各种场合，如银行柜台、宾馆前台、商场柜台等，从表情、服饰、姿态、礼貌用语、热情接待服务等多面考察和训练，并分组互相点评、教师点评，纠正其不足之处并演示正确做法，以区别错误和不规范的做法，进一步感受行业气氛，熟悉其礼仪规范。
4. 组织开展行业礼仪比赛，以调动学生的积极性和发挥他们的创造性，并在竞争和娱乐中更加熟练地掌握各行业的礼仪要求，以向更多的同学展示自己的风采，宣传其行业礼仪的重要性。