

第一章 礼仪概论

礼仪是一个国家、一个民族文化的一个重要组成部分，是一个国家、一个民族文明程度及文化特色的重要标志之一。我国是一个有着悠久文化传统的文明古国。礼仪作为一种文化现象在中国源远流长，并有完备的礼仪体系，已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质起着极其重要的作用。千百年来无时无刻不影响着人们生活的方方面面。

礼仪是人类文化的结晶、社会文明的标志、人际交往的行为规范。随着经济全球化的迅速发展，国际交往日益频繁，对新世纪人才提出了更高的要求。为了培养高尚的情操和交际能力，新世纪人才应当继承和发扬中华民族的传统美德，吸取人类文明的优秀成果。学习礼仪概论，洞察古今中外礼仪的演变；学习个人礼仪，自觉提高思想修养和文化素质；学习家庭礼仪，与亲人一起营造温馨的氛围；学习学校生活礼仪，尊师爱生；学习公共生活礼仪，致力于净化社会风气；学习社交礼仪，结交良朋益友；学习公关礼仪，增强协调能力；学习商务礼仪，领悟销售技巧和谈判艺术；学习外事礼仪，了解国际交往的规范；学习旅游礼仪，掌握操作要领；学习求职礼仪，顺利走向职场；学习宗教礼仪，理解宗教文化背景；探讨民族礼俗，领略大千世界。只有这样，才能适应社会的需求，成为国内行业里的尖兵、国际舞台上的闯将，才能为构建和谐社会做出贡献。

第一节 礼仪的基本概念

一、礼仪的涵义

“礼仪”一词很早就被作为典章制度的道德教化使用。我国古代夏、商、周三代的民族都尊黄帝为自己的祖先，所以，华夏民族的礼仪文化传承了黄帝时代的礼仪核心，同时在此基础上发展了礼仪文明。

礼仪是礼与仪的有机组合。“礼”的含义有三种。

第一，敬神，表示尊敬和礼貌。《说文解字》中是这样叙述的：“礼，所以事神致福也。”可见其本意是指敬神、尊敬的活动。即祭祀神灵，祈求降福。例如，古代祭雨神这种礼，现在还在我国一些少数民族中流传。水族，每年的五月中旬栽秧之后，就以村为单位各家各户准备酒、香纸、牛肉、羊肉等，并挑选好日子，全村男女聚集于田坎，敲锣打鼓，将祭品陈列在坎上，求神灵保佑。另外，我们从礼字的偏旁即“礻”也可以看出，“礼”与祭祀神灵有关。敬神，主要源于原始社会对天、神崇拜的礼。在原始社会，人类还处在蒙昧无知的状态，生产力水平极其低下，靠“天”吃饭。对风雷、雨电、日食、月食、地震、洪水、干旱、虫害、瘟疫、疾病等自然现象不能理解，认为这些天灾人祸都是由天和神来主宰的，天神是万物之灵，把“天”和“神”看做是宇宙间的最高主宰。直到今天人们遇到难事，有时还说：“老天保佑！”“神保佑！”那时的人们认为要得到安宁必须敬奉神灵，顶礼膜拜，进行祭祀，这就产生了最早的也就是最简单的以祭天敬神为主要内容的礼仪。进入文明社会以后，人们把这种礼仪活动由“祈神”转向

敬人，首先用于宫廷，随后扩展到社会各阶层，运用于人们广泛的社会交往中。

第二，仪式，指典章制度以及与之相适应的一整套礼节仪式。如：“三代之礼一也，民共由之。”（《礼记·礼器》）这里所谓的“礼”，主要指统治阶级的典章制度，但也包含了交际礼仪的成分。“一也”即一脉相承的意思。另外，《论语·为政》记载道：“殷因于夏礼，所损益可知也；周因于殷礼，所损益可知也。”孔子在强调“因于”即继承关系的同时又指出有所“损益”，即发展变化。这说明，礼仪文化是建立在原有的典章制度、礼节仪式之上，并随着时代的变化而不断丰富和发展的，是一种文化的积淀与摒弃，使以礼为核心的伦理道德、社会秩序、人际关系得以强化和维持。

第三，礼物，即赠送的物品。“千里送鹅毛，礼轻情意重。”这句话里的“礼”也指礼物。现在礼是敬意的通称，它是人们在长期的生活实践中约定俗成的一种行为规范。

“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。“令仪令色，小心翼翼。”（《诗经·大雅·烝民》）“仪秀整，美于谈论。”（《晋书·温峤传》）这里的“仪”都指容貌和外表。“诏府中备凶仪。”（《晋书·谢安传》）“凶仪”指丧事仪式。“普施明法，经纬天下，礼为仪则。”（《史记·秦始皇本记》）“仪”也指准则和法度。

最早的“礼”和“仪”是分开使用的。在古代典籍中，“礼”主要有三层意思：一是政治制度，二是礼貌、礼节，三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表，二是指仪式和礼节，三是指准则和法度。而将“礼”和“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯。”（《周礼·春官·肆师》）凡

四方之宾客，礼仪辞命，屹守赐献，以二等从其爵而上下之。”（《周礼·春官·司仪》）可见，在《诗经》和《周礼》中，“礼仪”一词的内涵是指典章制度和道德教化。现代文豪梁实秋先生说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则。”（《秋室杂文·谈礼》）现在，礼节、礼貌和仪式就叫做礼仪。礼仪是表敬意、友好和善意的。礼仪的基本内容就是尊敬人、关心人。

中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。

在西方，“礼仪”一词始于法语 *Etiquette*，它的原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为保证法庭秩序，把各种规则写在进入法庭的通行证上，让人们去遵守。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交际的通行证”，它同样有三种涵义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，即礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观中外对“礼仪”涵义的理解，可以看出它有以下三个方面的基本意思：

(1) 礼仪是一种行为规范或行为模式。见了面不自觉地要伸出手，临走时下意识地要说声“再见”。没有人逼着你这样做，但你却觉得只有这样才算合适和正确。

(2) 礼仪是大家共同遵守的。当然，不可能全世界每个人都遵从同一礼节，但相对于偶然性的行为，礼仪却是普遍的。现在，国际交往中通用见面打招呼说“你好”。

(3) 礼仪是有它存在的合理性的。如，约束人类欲望、保证社会秩序、实现人际关系的和谐。当然，这在概念上的认知和外在的表现是有区别的。

礼仪，是指人们在社会的具体交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和准则。礼仪可从以下角度去看：

(1) 从修养角度看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现；

(2) 从道德角度看，礼仪是为人处事的行为规范、标准做法、行为准则；

(3) 从交际角度看，礼仪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；

(4) 从民俗角度看，礼仪是待人接物的一种惯例，是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；

(5) 从审美角度看，礼仪是一种形式美，是人的心灵的必然外化；

(6) 从传播角度看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

礼仪是人类文明的产物，是人们进行社会交往的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌，是指人们在交往过程中表示敬重、友好的行为规范，如尊老爱幼、热情待客等。

礼节，是指人们在交际活动中待人接物的形式，如拜会、回访、挥手致意等。

仪表，是指人的外表，如容貌、服饰、表情、姿态等。

仪式，是指在一定场合举行的具有专门程序的活动，如开业典礼、迎送仪式等。

二、礼仪的基本要素、基本内容及分类

（一）礼仪的基本要素

礼仪是由礼仪的主体、客体、媒体、环境等四项基本要素所构成的。

（1）礼仪的主体，指的是礼仪活动的操作者和实施者。

（2）礼仪的客体，指的是礼仪活动的指向者和承受者。

（3）礼仪的媒体，指的是礼仪活动所依托的一定的媒介，由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成。

（4）礼仪的环境，指的是礼仪活动特定的时空条件，分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境经常决定着礼仪的实施。

（二）礼仪的基本内容

礼仪的基本内容有以下几方面：

（1）礼仪的概念。包括礼仪的对象和范围、基本内容、特性原则和礼仪修养。

（2）个人家庭礼仪。是指个人的言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求和在家庭及亲友交往范围内的运用，它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等礼仪规范。

（3）社交礼仪。从家庭走向社会进行社会交往是礼仪向社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪、拜访与接待的礼仪、交谈与交往的礼仪、宴请与馈赠的礼仪、舞会与沙龙的礼仪、社交禁忌等。

（4）公务礼仪。公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。在礼仪的一般原则指导下，把握公务活动过程中特殊的礼仪规范，可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪等。

(5) 礼仪文书。礼仪文书是人们在日常交往过程中，用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式。通过礼仪文书可以达到交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有礼仪书信、礼仪电报、请柬、名片、贺年片、题词、讣告、唁电、碑文等。

(6) 商务礼仪。商务礼仪体现在商务活动的各个环节之中，如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作，这对塑造商业企业的良好形象、促进商品销售将会起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪、商务洽谈礼仪、营销礼仪、商业仪式等。

(7) 民俗礼仪。不同的民族存在着不同的风俗习惯，在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼俗、岁时节令礼俗、人生礼俗（如婚嫁礼俗和丧葬礼俗）等。

(8) 会务礼仪。是指从事会务工作所应遵守的礼仪规范。

(9) 政务礼仪。是指国家公务员在从事公务活动时，所必须遵守的礼仪规范。

(10) 仪典礼仪。一般指仪式、典礼的正规做法与标准要求。

(11) 服务礼仪。主要指服务人员在自己的工作岗位上应遵守的行为规范。

(12) 涉外礼仪。指的是参加国际交往时遵守的常规通行的做法。

(13) 宗教礼仪。指的是各宗教特殊的信仰和习俗。

（三）礼仪的分类

现代礼仪大致可分为以下几种：

(1) 按性质分，礼仪可细分为个人礼仪、家庭礼仪、社交

礼仪、公务礼仪、公关礼仪、商务礼仪、外事礼仪、旅游礼仪、求职礼仪、宗教礼仪等；

(2) 按场合分，礼仪可分为家庭礼仪、学校礼仪、办公室礼仪、公共场所礼仪、客房服务礼仪等；

(3) 按身份分，礼仪可具体分为教师礼仪、学生礼仪、营业员礼仪、公务员礼仪、主持人礼仪等；

(4) 按表现形式分，礼仪可分为交谈礼仪、待客礼仪、书信礼仪、电话礼仪、交换名片礼仪等；

(5) 根据交际的对象、性质，交际关系的远近，人与人之间纵横的交际距离，把交际分为四种类型，也就是人类生活的四种交际圈：家庭礼仪、朋友礼仪、职业礼仪、公共礼仪。

无论何种礼仪，都要讲究关心他人、尊重他人。你尊重别人，那你自然会得到别人的尊重和支持，为自己顺利地完成任务和任务创造良好的交际环境、社会氛围。

三、礼仪的本质、特征与原则

(一) 礼仪的本质

礼仪是人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以指在较大、较隆重的场合为表示礼貌和尊重而举行的礼仪仪式，也可以泛指人们相互交往的礼节、礼貌。礼仪是对礼貌、礼节和仪式的统称。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。人们在交往中互有礼貌，不仅体现了人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系，而且有助于调节人与人之间的相互关系，缓解和避免某些不必要的个人冲突。讲究礼貌是人类社会发展的客观要求，是人们正常地进行社会生产和社会生活的起码条件。

礼节是人们在日常生活中特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。没有礼节就无所谓礼貌，而讲礼貌就必然要伴有具体的礼节。礼节的形式很多，如握手、鞠躬、拥抱、接吻、点头致意、举手注目等都属于礼节。各国、各民族都有自己的礼节，并且礼节也随着时代的进步而发展变化。因此在相互交往中，熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗是十分必要的。

仪式是一种正式的礼节形式，是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。由于目的不同，举行的仪式也多种多样，有迎送仪式、签字仪式、授勋仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式等。仪式作为表达礼貌礼节的形式在礼仪中具有重要的作用。

综上所述，礼仪是由一系列表现礼貌的礼节构成的。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的重要组成部分。在社会生活和人际交往中，礼仪是用以沟通思想、交流感情、表达意愿、促进了解的一种有效形式，是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。对个人来讲，礼仪是一个人思想文化素质、道德素养和交际能力的外在表现；对社会来讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

礼仪作为一种社会规范从属于伦理道德，是人类社会为维护社会正常生活而必须遵循的基本道德行为规范。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步而不断发展和完善。

（二）礼仪的特征

礼仪作为人们在社会交往中必须遵守的行为规范，具有鲜明的时代特征和社会特征。这些特征主要表现为其具有共同性、继承性、可操作性和时代发展性。学习和掌握这些特征，对于加深对礼仪的理解、更好地应用礼仪有重要的意义。

1. 共同性

马克思指出，要努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则成为各民族之间关系中至高无上的准则。在这句话中，马克思明确肯定了社会各阶级、各民族成员都必须遵守的公共道德的存在。作为社会公共道德重要组成部分的礼仪，由于它是在人类共同生活的基础上产生和发展起来的，是同一社会中全体成员调节相互之间关系的行为规范，所以逐渐成为社会中各民族、各阶级、各党派、各社会团体和各阶层人士共同遵守的行为准则。当今社会讲文明、懂礼貌、相互友好和尊重的礼仪原则和在此基础上不断完善的礼节形式已成为世界各国人民所接受并共同遵守。礼仪已成为社会交往中衡量他人、判断自己是否符合社交规范的共同标准和尺度，任何人要想在社交中表现得合乎礼仪，就必须无条件地遵守礼仪规范。凡是符合礼仪规范的行为，就为大家所接受；不符合礼仪的，就会引起大家的不满和反对。礼仪已经跨越了国家和地区的界限，为全世界人民所拥有，成为全人类的共同财富。

礼仪的产生往往与民族的生活环境、文化背景和历史传统有密切的关系，因此，世界上不同民族的礼仪有所不同。尽管如此，尊老爱幼、礼貌待客、礼尚往来、遵时守约等符合大多数人价值取向的基本礼仪，却是全人类、各民族所共同遵循的准则。这就是礼仪的共同性。

2. 继承性

任何国家、任何民族的礼仪都是在古代礼仪的基础上继承和发展起来的，都是在长期的社会生活和道德实践中逐步积累起来的，具有鲜明的民族特色。在人类社会发展的历程中，礼仪将人们交往中的习惯做法以准则的形式固定下来并沿袭下去，经过一代又一代的去粗取精，去其糟粕、取其精华，使其代代相传并随着社会的发展而不断丰富和发展。礼仪一旦形成便具有一定的稳定性并作为一种良好的社会生活准则在社会发展中世代相传，是社会进步、人类文明的重要标志。当然，对古代的礼仪不能全盘肯定、全盘继承，而应该有抛弃、有继承、有发展，以适应当今社会发展和时代的需要。礼仪的继承性应反映在对代表礼仪的主流和本质、体现社会文明和进步的高尚礼仪的继承和发展上。

礼仪是一种文化现象，在人类社会交往中逐渐确立或约定俗成。礼仪一旦形成，通常会长期沿袭，经久不衰。特别是诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪，一代接一代流传至今，并将被子孙后代所继承，不断发扬光大。

3. 可操作性

可操作性是指其在人们的社会和交往中易于被理解和接受，易于实现它的要求和作用。礼仪作为一种道德规范，是人们的行为准则中最简单、最普及、最易于实行的标准，是人们普遍应当做到又不难做到的最低限度的行为要求。礼仪简单易行，便于操作，应用性强，在社会生活和交往中被广泛地运用。只要讲究礼仪，按照礼仪的原则和规范去做，就可以收到很好的效果，做到习惯、自然。礼仪的易学、易行，使其具有十分广泛的群众性，得到广大群众的认可，并在社会交往中得

到推广和应用。

4. 时代发展性

礼仪规范不是一成不变的，它作为一种社会历史发展的产物，随着社会自身的发展而不断发展完善。某一阶段被公认的礼仪准则规范随着历史的发展，有的被肯定，有的被否定，有的被充实，有的被抛弃。同时，一些新的内容又补充进来，不断推陈出新，使礼仪适应时代发展变化的要求。另一方面，随着对外交流的扩大，世界经济全球化和信息化的逐步到来，各国、各地区、各民族之间的交往日益密切，各自的礼仪也随之相互影响、相互渗透、相互取长补短，使各国、各民族的礼仪在历史传统的基础上不断被赋予新的内容。因此，任何国家、民族的礼仪都具有自身的历史传统和民族特色，而任何时代的礼仪都体现着时代的要求和时代的精神。随着时代的发展变化，各国、各民族的礼仪也不断发展完善，这是社会的进步、历史的必然。

礼仪是逐渐形成的，并随着时代的发展而变化。任何时代的礼仪都体现着时代的要求。如，从封建时代的“三从四德”到社会主义时代的男女平等，礼仪随着社会的进步而更新。

综上所述，礼仪是社会生活的结晶，具有鲜明的时代特征，是衡量文明程度的准绳。

（三）礼仪的原则

礼仪的原则是人们在社会交往中处理人际关系的出发点和指导。我们不仅需要学习和掌握礼仪的规则，而且需要懂得和遵循礼仪的原则，这样在社会交往和接待活动中就可以做到更加自觉，更加自然得体。

礼仪的核心是“尊敬”。礼仪主要起规范作用，规范则有标准和尺度。而礼仪水平的高低则反映出个体或群体的修养和

境界。礼仪可大致概括为以下五条原则：

(1) 尊重原则。尊敬包含自尊和尊敬他人，以尊敬他人为主。自尊就是要保持自己的人格和尊严，要自强不息、注意自身修养才能赢得他人的尊重。而尊敬他人就是要以礼待人，尊重他人的人格。在与人交往时，要使用礼貌语言，遵循行为规范。在社会交往中，人与人之间彼此尊重才能保持和谐、愉快的关系。

在社会交往和接待活动中，必须以相互尊重为前提，尊重对方的人格，不妨碍和损害对方的利益，同时又要保持自尊。对人要诚心诚意，做到宽厚、宽容、大度，尊重交往对象。要平等待人，对任何人都要做到一视同仁，给予同等程度的礼遇，不能因人而异、厚此薄彼、区别对待。

(2) 遵守原则。礼仪作为社会生活的准则，反映了人们的共同利益，社会中各民族、各党派、各阶层人士都应当共同维护、自觉遵守。每个人都应该尊老爱幼、遵时守约、遵守公共秩序。谁违背了礼仪规范，自然会受到公众的批评和谴责。

礼仪作为社会行为的准则和规范，是为了维护社会的正常生活而形成和发展起来的，反映了人们的共同利益和要求。在社会生活中，每个社会成员都有责任和义务共同维护和自觉遵守。不论是什么人，都应该用礼仪来规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范，就会受到社会舆论的谴责和公众的指责，交际也难以成功。

(3) 适度原则。礼仪是人类智慧的结晶。礼仪作为人际交往的规范，有一定的标准和分寸。应用礼仪也是如此，要把握分寸，适可而止。例如，与人交往时要彬彬有礼，但不能低三下四，应做到不卑不亢、落落大方。

礼仪要求在交往中把握好适度的原则，掌握好社交中各种

情况下的社交准则和彼此之间的感情尺度。因为凡事过犹不及，社交也是同样，礼仪运用得过了头或不到位，都不能正确表达敬重之情。要把握好分寸，做到自然得体、恰到好处，在不同场合、对不同对象都要做到彬彬有礼、不卑不亢、落落大方。

(4) 自律原则。礼仪宛如一面镜子。对照礼仪这面镜子，可以发现自己的形象是英俊、美丽，还是丑陋或俗气。因此，要知礼、守礼、自我约束，在社会生活中时时处处自觉遵守礼仪规范，努力树立良好形象，做一个受大家欢迎的人。

礼仪的自律原则要求人们从内心树立良好的道德信念和行为准则，并以此约束自己的行为，自觉按照礼仪规范去做，而无须外界的提示和监督。在交往中，要求别人做到的自己首先做到，要“己所不欲，勿施于人”，严于律己、宽以待人，不断提高自我约束、自我克制的能力，在礼仪上做到自律、自觉。

(5) 从俗原则。必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致。

四、礼仪的功能与作用

(一) 礼仪的功能

现代社会中，礼仪无时不在、无处不在，渗透到日常生活的方方面面，发挥着越来越大的作用。礼仪之所以被广泛提倡，之所以受到社会各界的高度重视，主要是因为它对社会、对个人具有多方面的重要功能，其中最主要的功能如下：

(1) 教育导向的功能。礼仪是一个国家、一个民族的文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志，也是一个人思想觉悟、文化教养、精神风貌的重要标志。我国著名的思想家颜元

说过：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心尚礼则心泰”。在社会生活中，礼仪对国民综合素质，尤其是对道德素质的提高，具有十分重要的教育和导向功能。加强礼仪教育，提高全体国民的道德素质，做到讲文明礼貌，社会就会更安定、和谐，从而得到较快的进步和发展。

礼仪对个人的教育导向作用尤为突出。在人际交往中，礼仪不仅反映着一个人的交际技巧和能力，更反映一个人的气质、风度和教养。通过学习礼仪，可以提高自身的道德修养和文明程度，更好地显示自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人，在其人生道路上将会如沐春风，受到人们的尊重和赞扬，而且他自己就像一片春光，给别人给社会带来温暖和欢乐。礼仪教育是培养和造就当今社会一代新人的重要内容，其教育导向作用是不可或缺的，也是其他形式不可替代的。

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化重要的组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代的精神。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵，使人们成为通情达理的模范公民。

(2) 沟通协调的功能。促进人际关系的沟通和人们的社会交往、改善人们的相互关系，是礼仪的又一重要功能。现代社会人际交往日益增多，人们通过社交调节生活、建立友谊，交流感情、融洽关系，增长知识、扩展信息。要正常地交流就要讲究礼仪，礼仪的重要性也越来越突出。因为只有讲究礼仪、共同用礼仪来规范彼此的交际活动，才能更好地表达对对方的尊重之情。因为人与人之间的相互观察和了解一般都是从礼仪开始的，因此，必须遵守礼仪的规则和方式。讲究礼仪，可以唤起人们的沟通欲望，相互建立起好感和信任，进而形成和

谐、良好的人际关系，促进交际的成功。

由于每个人的社会政治、经济、文化背景不同，性格、职业、年龄、性别存在差异，人们在交往中往往存在不同的价值取向；由于思想观念、价值观念不同，有时为了维护自身的利益，在交流中还难免会发生不同程度的矛盾或冲突。礼仪作为社会交往的规范和准则，可以很好地协调人们之间的关系，使人们相互尊重、相互理解，起到“润滑剂”的作用。可以说，礼仪的学习和应用有利于建立新型的人际关系，使人们在交往中严于律己、宽以待人，互尊互敬、互谦互让，讲文明礼貌、和睦相处，形成良好的社会环境和风尚。

礼仪是人们在生活和社会交往中逐渐形成的行为规范与准则。礼仪指导人们立身处世、立身社会；礼仪协调人与人之间的关系和人与社会的关系，使人们友好相处、社会井然有序。

礼仪是人们交际生活中的礼节和仪式。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，便于人们的交流与沟通，有利于扩大社会交往、促进事业成功。

(3) 规范和维护的功能。社会生活中，不论是生产活动还是日常生活，人们都必须按一定的客观规律办事，都必须有正常的社会秩序，每个人的行为都必须遵守一定的社会生活准则和规范，否则社会就会陷于混乱而无法正常运转。礼仪约束着人们的态度和动机，规范着人们的行为方式，协调着人与人之间的关系，维护着社会的正常秩序，在社会交往中发挥着巨大的作用。可以说社会的运行与稳定、社会秩序的井然有序、人际关系的协调融洽、家庭邻里的和睦安宁都要依赖于人们共同遵守礼仪的规范和要求。正是因为礼仪有规范和维护的功能，人人都应自觉地遵守礼仪规范，并逐步成为社会的风尚和良好

的道德习惯，从而形成一种十分强大的道德力量，保证社会正常的生产和生活秩序。

礼仪是营造温馨的灵丹、伸缩有度的准绳、和睦相处的法则、人际交往的规范。人们知礼守礼、讲文明、守纪律有助于家庭的和睦，有利于社会的稳定。

(4) 推动和发展的功能。礼仪具有推动社会进步、发展社会主义精神文明的功能。历史上孔子主张“为政以德”，即以德治国，并认为：“道之以政，齐之以刑，民免而无耻；道之以德，齐之以礼，有耻且格。”《管子》中也说：“礼义廉耻，国之四维；四维不张，国乃灭亡。”把礼仪列为立国要素之首，充分说明了礼仪在国家建设和社会发展中的重要地位和作用。

礼仪是人类生活经验的总结。礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的一致。礼仪使美好的心灵与美丽的仪表、优美的举止形成一个有机的整体，使人们注意塑造良好的形象，充分展现各自的风采。

在现代社会中，人们常常把礼仪看做一个民族的精神面貌和凝聚力的体现，是精神文明的一个重要组成部分。学习礼仪、遵守礼仪可以净化社会风气，提升个人和社会的精神品位，展示良好的形象，推动精神文明建设，促进社会的和谐与发展。社会主义精神文明建设是有中国特色社会主义的重要特征，关系到社会主义的兴衰成败。提倡讲礼仪，提高每个人和全社会的道德水平，推动社会的文明与进步，对于社会主义现代化建设具有十分重要的意义。

(二) 礼仪的作用

美是人们创造生活、改造世界的能动活动。作为一个客观的对象，美是一个感性、具体的存在，是包含或体现了社会生活的本质、规律，能够引起人们特定情感反应的具体形象。