



大学生素质教育立体化精品教材
“互联网+”新形态教材



大学生 礼仪与实训

主 编 陈晓希
副主编 刘雄伟

 哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

内 容 简 介

本书结合当前高等院校礼仪教育的现状,全面深入地介绍了大学生日常生活与实际工作中的礼仪知识,内容包括认识礼仪、个人形象礼仪、日常交往礼仪、校园礼仪、社交礼仪、通信礼仪、求职礼仪、职场礼仪、旅行礼仪及涉外礼仪多个方面。书中既有对理论的深入讲解,也有切合大学生特点的能力训练与操作方法,具有很强的启发性、可读性和可操作性;书中从基础礼仪到各场合的具体礼仪,内容由浅入深,使学生更容易进入角色和实践。它既可作为高等院校礼仪课程的通识教育教材,也可作为社会从业人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

大学生礼仪与实训/陈晓希主编. —哈尔滨:哈尔滨
工程大学出版社, 2021. 10

ISBN 978-7-5661-3287-1

I. 大… II. 陈… III. 大学生—礼仪 IV. G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2021)第 201701 号

大学生礼仪与实训

DAXUESHENG LIYI YU SHIXUN

责任编辑 李 暖

封面设计 易 帅

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
地 址 哈尔滨市南岗区南通大街 145 号
邮政编码 150001
发行电话 0451-82519328
传 真 0451-82519699
印 刷 天津市蓟县宏图印务有限公司
开 本 787mm×1 092mm 1/16
印 张 13.5
字 数 302 千字
版 次 2021 年 10 月第 1 版
印 次 2021 年 10 月第 1 次印刷
定 价 45.00 元

<http://www.hrbeupress.com>

E-mail:heupress@hrbeu.edu.cn

习近平总书记说过，礼仪是宣示价值观、教化人民的有效方式。随着我国社会主义物质文明的飞速发展，社会主义精神文明建设也有了长足进步。在社会主义精神文明的建设之中，讲文明、树新风是群众性精神文明创建的一项重要内容。

人有礼则安，无礼则危。礼仪是人类文明发展的积淀，同时也是每个人不可或缺的常识；礼仪是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国文化的精髓；礼仪是人际关系的通行证，是当代大学生提高情商所必备的一项要素。当代大学生的基本素养就是要做到知书达理、以礼待人。由于国内外形势的剧烈变化、市场经济的冲击、家庭环境的影响、个人素质修养的差异，以及高等院校礼仪教育的不足等诸多因素的限制，大学校园内仍存在着很多不文明、不守礼的丑陋行为，这就要求高等院校大学生抓紧补上礼仪这一课。大学生礼仪教育是素质教育的重要组成部分，礼仪教育有利于强化大学生的文明行为，提高大学生的文明素质，对大学生健康成长、建立良好的人际关系、提高心理承受能力具有重要的促进作用。

本书结合当前高等院校礼仪教育的现状，全面深入地介绍了大学生日常生活与实际工作中的礼仪知识，具体内容为第一章，主要讲述礼仪的含义、特征、原则与作用；第二章，主要从仪容、仪表、仪态三个方面来讲述个人形象礼仪；第三章，主要从称呼、握手、名片、沟通、交谈五个方面的礼仪常识来讲述日常交往礼仪；第四章，主要从学习、生活、集会、交友四个方面的礼仪常识来讲述校园礼仪；第五章，主要从拜访、接待、馈赠、宴请四个方面的礼仪常识来讲述社交礼仪；第六章，主要从电话礼仪、手机礼仪、微信礼仪、传真礼仪、电子邮件礼仪五个方面的礼仪常识来讲述通信礼仪；第七章，主要从求职前的准备工作、面试的基本礼仪、面试后的礼仪三个方面的礼仪常识来讲述求职礼仪；第八章，先概述了职场礼仪基础知识，然后从职场形象和办公室礼仪两个方面的礼仪常识来讲述职场礼仪；第九章，主要从步行礼仪、乘汽车礼仪、乘火车礼仪、乘飞机礼仪、住店礼仪五个方面的礼仪常识讲述旅行礼仪；第十章，主要从涉外交往的基本原则、涉外交往的主要

礼仪、出国礼仪三个方面的礼仪常识来讲述涉外礼仪。书中既有对礼仪理论的深入讲解，也有切合大学生特点的能力训练与操作方法，具有很强的启发性、可读性和可操作性。本书从基础礼仪到各场合的具体礼仪，内容由浅入深，使学生更容易进入角色和实践。

本书内容丰富，体例新颖，设置了本章导读、学习目标、精选案例、知识延伸、小贴士、复习与思考模块。本书既可作为高等院校礼仪课程的通识教育教材，也可作为社会从业人员的参考书。

由于编者能力水平有限，书中难免存在疏漏之处，恳请业内人士和广大读者朋友不吝批评指正。

编 者

2021年6月



CONTENTS

目 录

第一章 认识礼仪	
第一节 礼仪概述	2
第二节 礼仪的原则与作用	6
第三节 加强大学生礼仪教育	12
第二章 个人形象礼仪	
第一节 仪 容	16
第二节 着 装	28
第三节 仪 态	43
第三章 日常交往礼仪	
第一节 称 呼	58
第二节 握 手	62
第三节 名 片	66
第四节 沟 通	73
第五节 交 谈	78
第四章 校园礼仪	
第一节 学 习	88
第二节 生 活	92
第三节 集 会	94
第四节 交 友	96
第五章 社交礼仪	
第一节 拜 访	100
第二节 接 待	103
第三节 馈 赠	106
第四节 宴 请	111
第六章 通信礼仪	
第一节 电话礼仪	124
第二节 手机礼仪	128
第三节 微信礼仪	129
第四节 传真礼仪	131
第五节 电子邮件礼仪	134
第七章 求职礼仪	
第一节 求职前的准备工作	138
第二节 面试的基本礼仪	141
第三节 面试后的礼仪	145
第八章 职场礼仪	
第一节 职场礼仪概述	150
第二节 职场形象	152
第三节 办公室礼仪	155
第九章 旅行礼仪	
第一节 步行礼仪	174
第二节 乘汽车礼仪	175
第三节 乘火车礼仪	176
第四节 乘飞机礼仪	177
第五节 住店礼仪	178
第十章 涉外礼仪	
第一节 涉外交往的基本原则	182
第二节 涉外交往的主要礼仪	192
第三节 出国礼仪	204
参考文献	

第一章

Chapter 1

认识礼仪



本章导读

礼仪作为人类道德的外在表现，是调节人际关系的重要手段，也是当代大学生的必修课。随着时代的发展，大学生的交往方式逐渐从封闭式向开放式转变，从被动型向主动型发展。在这种交往形势下，礼仪显示出前所未有的重要性。讲礼貌和懂礼仪已成为当代大学生必备的素质，因此学习礼仪知识也就显得十分重要。



学习目标

1. 了解礼仪的含义、特征和类型。
2. 掌握礼仪的原则。
3. 了解礼仪的作用。
4. 了解加强大学生礼仪教育的必要性。

第一节 礼仪概述

荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”英国哲学家约翰·洛克曾说：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重与好感。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。”礼仪是人类文明的产物，在漫长的社会实践中产生、演变和发展，并逐渐形成了自身的特点。大学生要学好礼仪，必须从了解礼仪的本质入手。

小贴士

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。

——颜元

一、礼仪的含义

从广义上来讲，礼仪是一个时代的典章制度；从狭义上来讲，礼仪是人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。

要真正了解礼仪，需明确以下几个概念。

（一）礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中表示敬重、友好的言谈和行为，是人的道德修养最简单、最直接的体现。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌，如尊老爱幼、热情待客等。

（二）礼节

礼节也就是礼仪节度。“礼”本义为敬神，后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》说：“礼节者，仁之貌也。”礼节指人们在交际活动中表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体表现，如拜会、回访、握手、鞠躬、点头致敬、挥手致意等。

礼节与礼貌相辅相成，没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然需要具体的礼节。

（三）礼仪

在我国古代，“礼”有三层意思。第一，指我国奴隶社会和封建社会的等级制度以及与之相适应的一整套礼节仪式。《礼记·曲礼》说：“礼不下庶人，刑不上大夫。”第二，表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》说：“执事不礼于寡君。”第三，指礼物，即赠送的物品。《晋书·陆纳传》说：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一胾，坐客愕然。”

“仪”有两层意思。第一，指外表，包括容貌、服饰、表情、姿态、举止等，即所谓仪表。第二，指仪式，即在一定场合举行的具有专门程序的活动，如开学典礼、迎送仪式等。

《说文解字》中对“仪”的解释是：“仪，度也。”其本意指法度、准则、典范，后引申为礼节、仪式。

礼仪是一个统称，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。

礼貌是礼仪的基础，礼节则是礼仪的基本组成部分。礼仪在层次上要高于礼貌和礼节，其内涵比礼貌和礼节更深、更广，它实际上是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成的完整过程。

二、礼仪的特征

礼仪是人类文明的结晶，把握礼仪的特征有助于大学生更好地理解 and 运用礼仪。礼仪具有以下几个方面的特征。

(一) 普遍性

礼仪无时不在，无处不在。远古时代，人类为了生存要祭神以求保护。例如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祀祖宗、天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺、阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托，尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而留存至今。到了现代，礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化等领域，到人们的日常生活，礼仪活动普遍存在。尤其是当代大学生社会交往频繁，礼仪更是普遍存在于大学生生活的方方面面。

(二) 规范性

礼仪就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范既约束着人们在一切交际场合的言谈举止，又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。例如人们见面时以握手等行为表示问候，告别时用握手、招手表示再见，甚至以拥抱、亲吻表示问候和告别。在礼仪上，对如何握手、拥抱都有严格的规定。任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，都必须对礼仪规范无条件地加以遵守，因此大学生是否遵守礼仪规范，不仅会影响个人交际的成败，也能反映出个人道德水准的高低。

精选案例

一次在瑞士，龙永图与几个朋友去公园散步，上厕所时，隔壁卫生间里发出“砰砰”的响声，他有点纳闷。龙永图从公园出来以后，一位女士很着急地问他有没有看到她的儿子，她的儿子进厕所十多分钟了，还没有出来，她又不能进去找。龙永图想起了隔壁厕所里的响声，便去打开厕所门，看到一个七八岁的小男孩正在修抽水马桶，怎么弄都抽不出水来，急得满头大汗。这个小男孩觉得他上完厕所不冲水是违背礼仪规范的。

案例分析 上完厕所及时冲水，一件看起来不起眼的小事，却反映了案例中小男孩的礼仪修养。礼仪的规范性恰恰是通过这类“小事”来体现的。

(三) 继承性

礼仪是一种文化现象，是在人类社会交往中逐渐确立的。礼仪一旦形成，通常经久不衰，会被人们长期沿袭下来。

人类的礼仪文化源远流长，礼仪文化的发展是一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的礼仪得到了继承和发扬，而那些代表剥削阶级、封建迷信的繁文缛节得以去除。例如古代的磕头跪拜礼早已被现代的握手鞠躬礼代替，而那些尊老爱幼、母慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪则得到了弘扬。

(四) 差异性

不同的文化背景产生不同的礼仪文化，不同地域的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。在与少数民族同胞的交往中，应当了解并尊重其风俗习惯，只有“入乡随俗”，才有利于平等、友好交往。例如见面问候就有多种形式：有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，更多的还是握手致意。

礼仪的差异性除了有地域的差异，还表现在礼仪的等级差别上。例如针对不同身份、地位的对象会施以不同的礼仪。



精选案例

某酒店曾入住了一个少数民族团体，团体中美丽的少女们都戴着一个很漂亮的鸡冠帽。恰巧某高校酒店管理专业的一名毕业生李某在该酒店实习。起初，因为性别的差异，李某还会注意与少女们保持距离。后来李某与她们熟悉后，出于好奇，他用手摸了一下一位少女的帽子，结果就被带到族长那里去了。原来，在历史上，这个少数民族曾在夜里受到外族的入侵，恰巧一只公鸡鸣叫，唤醒了人们，他们才免于遭受一场灭族之灾。此后，为了纪念这只公鸡，这个民族美丽的少女都会戴上鸡冠帽，男子触摸鸡冠帽就表示向少女求婚。所以族长以为李某爱上了那位少女，要向她求婚。后经酒店领导出面调解，这个误会才得以解除。

案例分析 礼仪文化博大精深，在与少数民族同胞交往的过程中，只有不断学习，充分了解少数民族的礼仪文化、不同地域礼仪的差异，才不至于失礼。

(五) 时代性

礼仪作为一种文化，必然具有浓厚的时代特色。时代的特性和内容，往往决定了这个时代礼仪的表现。由于礼仪起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的。例如古代有些人会把怀孕的裸体妇女陶塑像作为自己的生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而表现出的一种对生殖崇拜的礼仪。

(六) 发展性

时代总是在不断地前进，礼仪文化也随着时代的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随着时代的不断进步而时刻发生着变化；另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，世界各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪也被赋予了许多新鲜的内容，礼仪规范更加国际化，礼仪变革也向着符合国际惯例的方向发展。如何形成一套既富有我们国家自己的传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为人们在社交活动中迫切需要解决的问题。



精选案例

国内某家专门接待外国游客的旅行社，有一次在接待来华的意大利游客时，准备送他们每人一件小礼品。于是该旅行社订购了一批杭州名厂生产的真丝手帕。每块手帕上都绣着花草图案，十分美观大方。手帕装在特制的纸盒内，盒上又有该旅行社的社徽，看起来是很精美的小礼品。该旅行社认为，中国的丝织品闻名于世，这次准备的小礼品客人一定会很喜欢。

旅游接待人员带着盒装的真丝手帕，到机场迎接来自意大利的游客，欢迎词热情、得体。在车上，他代表旅行社赠送给每位游客一盒包装甚好的真丝手帕作为礼品。没想到游客一片哗然，议论纷纷，表现出很不高兴的样子。特别是一位夫人，大声叫喊，表现得极为气愤，还有些伤感。旅游接待人员心慌了，好心好意送游客礼物，不但得不到感谢，还出现这般景象。中国人总以为“礼多人不怪”，这些外国人为什么“怪”起来了呢？

案例分析 在意大利和其他一些西方国家有这样的习俗，即亲朋好友相聚一段时间后，在告别时才送手帕，取意为“擦掉惜别的眼泪”。只有了解并尊重外国人的风俗习惯，才能做到尊重他们。

(七) 操作性

便于操作、易学易会，是礼仪的一大特征。礼仪不是纸上谈兵，而是既有总体上的原则、规范，又能在具体的细节上以一系列的方式、方法，细致而周详地对这种原则、规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”“行之有礼”。礼仪的易记易行，能够使其被人们广泛地运用于交际实践，并得到公众的认可。

三、礼仪的类型

研究礼仪的目的在于更好地服务社会。对礼仪进行分类也是为了更好地研究礼仪。礼仪可以从不同的角度划分为不同的类型。

- (1) 按涉及范围划分，可分为国内礼仪和涉外礼仪。
- (2) 按主体应酬的工作对象划分，可分为内务礼仪、公务礼仪、商务礼仪、服务礼

仪等。

(3)按礼仪使用的媒介划分,可分为语言类礼仪、身体语言类礼仪、饰品佩戴类礼仪等。

(4)按性质划分,可分为个人礼仪、政务礼仪、行业礼仪、旅游礼仪、求职礼仪、职场礼仪等。

(5)按场合划分,可分为家庭礼仪、学校礼仪、办公室礼仪、公共场所礼仪等。

(6)按主体的身份划分,可分为教师礼仪、学生礼仪、主持人礼仪等。

(7)按表现形式划分,可分为交谈礼仪、接待礼仪、电话礼仪、书信礼仪、宴会礼仪等。

总之,每一种礼仪都不是独立使用的,通常情况下是几种礼仪同时使用。例如在重大的商务谈判中就涉及接待礼仪、交谈礼仪、宴会礼仪等多种礼仪。

📢 小贴士

礼貌使有礼貌的人喜悦,也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。

——孟德斯鸠

第二节 礼仪的原则与作用

礼仪是维系人们社会生活的纽带,能帮助人们自我约束,处理好人际关系,从而创造一个和谐的生活和学习环境。礼仪作为一种行为规范,在各个方面都发挥着重要作用。

一、礼仪的原则

礼仪的原则是指人们行礼致敬时应遵循的一些基本要求。通过探讨礼仪的原则,将有助于大学生应用社交礼仪的规范化,增强大学生对礼仪的认识,进而加强礼仪在大学生生活中的指导作用。掌握礼仪的原则,将有助于大学生更好地学习礼仪和运用礼仪。

(一) 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。在人际交往中,每一位大学生都应自觉、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。对于礼仪,大学生不仅要学习、了解,而且还要学以致用,将礼仪付诸个人的生活实践。任何人,无论身份尊卑、职位高低、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则就会受到他人的指责,交际就难以成功。这就是遵守的原则。没有这一条,就无所谓礼仪的应用、推广。



精选案例

张芹是某高校毕业的高才生。在校期间，她不仅专业课学得好，还担任了系学生会主席，锻炼了自己的组织能力、语言表达能力和社会交往能力。由于综合素质突出，在某外资企业第一轮的招聘中，张芹名列榜首。在第二轮的招聘中，该外资企业要求入围者于两天后的8:00准时到场。第三天早上，张芹睁开眼睛，看了看手表，时间还早，才6:30，除去路上的半个小时，还有一个小时可以做出门前的准备。于是她认真仔细地洗漱并打扮了一番。室友看她打扮得如此得体，便好奇地问她要去干什么，张芹很自豪地回答说自己八点整要参加外资企业的面试。谁知室友告诉她已经快八点了。张芹简直不敢相信，和其他人一对时间，她才发现自己的手表竟然慢了一个小时。等她大汗淋漓地赶到时，已经8:30了，任凭她如何解释，该外资企业都没有给她面试的机会。

案例分析 无论在日常的人际交往中还是在涉外交往中，遵时守约都是取得对方信任、博得对方好感进而获取成功的重要方法。不要为自己的失约或是迟到寻找任何借口，因为那于事无补。

(二) 自律原则

从总体上来看，礼仪规范由对待自己的要求和对待他人的做法两大部分构成。自律是对待自己的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点，这就是自律原则。若是没有对自己的要求，不讲慎独与克制，遵守礼仪就无从谈起，个人也就难以赢得别人的尊重和好感。

自律原则要求人们处处讲文明、讲礼仪，注意各种细节。例如在社交场合或公共场所，应举止大方、仪态优雅，注意公共卫生，不随地吐痰和乱扔废物；在影剧院应禁食有皮核的食物，否则不仅破坏环境卫生，还影响他人观赏节目；买票、上车、购物都应自觉排队，插队行为是缺乏教养的表现。自觉遵守各种礼仪规范，是社会主义精神文明建设的保证。礼仪教育的目的就在于唤起公众，特别是唤起青少年一代遵守礼仪的自觉。有了这种“自觉”“自律”，我们的生活将更加美好，社会将更加文明。

(三) 尊重原则

孔子曾经对礼仪的核心思想进行了高度概括，他说：“礼者，敬人也。”《礼记·曲礼》云：“夫礼者，自卑而尊人。”《礼记·曲礼》开宗明义，第一句就是“毋不敬”。尊重原则包括以下两个层面的意思。

一是自尊，即只有保持自己的人格尊严，自强不息，注重自身修养，才能赢得他人的尊重，尤其在国际交往中，要始终注意维护国家利益和民族尊严，不卑不亢地维护自己的国格和人格。一个有自尊心的人更有信心、更有能力，也更懂得尊重他人。

二是尊敬他人，即在交际活动中，既要与交往对象互谦互让、互尊互敬、友好相待、

和睦共处，又要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。要做到对人不说谎、不虚伪，不骗人、不侮辱人；对他人要有正确的认识，相信并尊重他人。“敬人者，人恒敬之”（《孟子·离娄章句下》），一个人只有在尊重他人的前提下，才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系也只有在这种互相尊重的过程中才会逐步建立起来。

（四）宽容原则

《大戴礼记·子张问入官篇》中说：“水至清则无鱼，人至察则无徒。”宽容原则要求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。要多容忍他人、体谅他人、理解他人，千万不要斤斤计较、过分苛求。宽容是一种美德，站在对方的立场去考虑一切是维持友情的最好方法。



精选案例

芝加哥人茅谈，在林肯竞选期间频频发出尖刻的批评。而林肯在当选总统后，却为茅谈在大饭店举行了一场欢迎会，虽然茅谈大声辱骂过林肯，但林肯仍很有风度地对茅谈说道：“你不该站在那儿，你应该过来和我站在一起。”当天的欢迎会十分热闹，宽容的林肯给了不够宽容的茅谈极大的荣耀。之后，茅谈便成了林肯的死党，二人成了好朋友。

案例分析 学会理解他人、善于宽容他人，你会发现身边的朋友越来越多。

（五）平等原则

平等交往是现代礼仪的首要原则，也是现代礼仪与中国古代礼仪的根本区别。在现代社会中，人与人之间的关系是平等的。这种平等的人际关系决定了现代礼仪的平等交往原则。这里的平等，主要是指交往双方态度上的平等。尽管人们的年龄、性别、职业、社会地位各不相同，但在与人交往时必须以平等的姿态待人，应给别人充分的尊重，不能盛气凌人、高人一等。这就是平等交往的原则。

（六）从俗原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在“百里不同风，千里不同俗”的局面。对这一客观事实要有正确的认识，不要自高自大、唯我独尊。必要时，必须坚持入乡随俗、入门问讳，应与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿自以为是、指手画脚、随意批评或否定他人。遵守从俗原则，会使礼仪的应用更加得心应手，更加有助于人际交往。

从俗原则还要求在尊重礼仪差异性的基础上入乡随俗、求同存异。做主人时要主随客便，在不涉及重大原则问题的前提下，要按照客人的喜好来招待客人，不要将自己的想法强加给客人；做客人时要客随主便，要了解 and 遵从主人的礼仪习惯。主人主随客便，客人客随主便，交际双方对礼仪规范就能找到一个共同认可的标准。



精选案例

日本的旅馆有一个招待客人的惯例，即当客人办完住宿手续走进房间时，服务员会立刻拿来热毛巾、茶和特色点心，以表示旅馆对客人服务的周到和热情。这一项特殊的服务长期以来受到了日本顾客的赞赏，但却在美国顾客那里遭到了白眼。一次，一对美国夫妇入室后也同样享受到了上述服务，他们对此很不喜欢，所上的茶水与点心并非是他们亲自点的，而且茶也不热，点心又太甜了。这对美国夫妇认为，在他们进晚餐之前上不对口味的点心破坏了他们享用美味晚餐的心情。结果旅馆老板的一片好心，不但未被美国夫妇接受，反而还落得个坏印象，费力不讨好。

案例分析 大学生要懂得入乡随俗。只有了解了外国的礼仪、礼节和风俗习惯，才能更好地与外国人交往、沟通。

(七) 真诚原则

英国社会关系学家卡斯利博士认为，大多数人选择是否与对方做朋友都是以对方是否真诚而决定的。当然，要获得对方的真诚，首先要对别人真诚。

礼仪上所讲的真诚原则，就是要求人们在人际交往中运用礼仪时，务必诚心诚意、言行一致。只有如此，自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬和友好，才会更好地被对方理解、接受。

传说有一位名叫皮格马利翁的塞浦路斯国王，他爱上了一尊美丽的少女雕像。于是，他天天向这尊雕像祈祷，希望它变成一个有血有肉的活人。这样日复一日、年复一年，时间长了，国王的一片诚心终于感动了这尊雕像，它真的变成了一名活生生的美丽少女，并且嫁给了他。后人从皮格马利翁的故事中总结出了“皮格马利翁效应”，“皮格马利翁效应”的含义与古语“精诚所至，金石为开”相似，可以理解为一个人的思想、观点、愿望和要求能否为对方所接受，往往与他对对方是否真诚相关。

(八) 适度原则

适度原则就是要求使用礼仪时一定要注意技巧、合乎规范，要具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰当地处理。

首先，适度指感情适度。在人际交往中，既要热情大方，又不虚伪讨好；既要彬彬有礼，又不低三下四。

其次，适度也指行为适度。在人际交往中，既要轻松随便，又不轻浮粗俗；既要幽默风趣，又不油腔滑调；既要坦率真诚，又不口无遮拦；既要诚挚友好，又不过分客套。

再次，适度还指距离的适度。人际交往要保持适当的心理距离和空间距离。不适当的“亲密无间”往往会适得其反。

最后，适度还指交往时间的适度 and 交往频率的适度。人际交往应该疏密有度，要防止因过于强调交往的重要性而投入太多的时间和精力。有些人在交往中，关系好时，形影不离；

一朝失和，即互相攻击，老死不相往来，这对双方的心理健康和人际关系发展都不利。

(九) 沟通原则

在人际交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才会沟通，有沟通才会互动，因此可将沟通视为人际交往中人与人之间的互动之桥。在现代礼仪中，沟通的原则要求人们在人际交往中，既要了解交往对象，又要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于“尊重”，而欲尊重他人，就必须先了解他人。只有这样，才能实现有效的沟通。

小贴士

将不可骄，骄则失礼，失礼则人离，人离则众叛。

——诸葛亮

(十) 互动原则

在人际交往中欲取得成功，就要注重“礼尚往来”，就必须无条件地遵守互动的原则。所谓“互动”，一是要求人们以真诚的态度主动与周围人交往，营造热情、和谐、友好的氛围，并在交往中主动进行换位思考，体谅交往对象的感受；二是要求人们在交往中，要努力做到“以对方为中心”，不允许无条件地“以自我为中心”。

二、礼仪的作用

当前，礼仪之所以被提倡，并且受到普遍重视，主要是因为它具有多方面的作用。

(一) 礼仪有助于提高大学生的自身修养

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌，因此从这个意义上说，礼仪即教养，有教养才能彰显文明。通过大学生对礼仪运用程度的高低，可以察知其教养的高低。由此可见，学习礼仪、运用礼仪，有助于提高大学生的修养，有助于“以高尚的精神塑造人”，真正提高大学生的文明程度。此前，中共中央颁布《公民道德建设实施纲要》，在全社会大力倡导“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的公民基本道德规范，其中的“明礼”就是引导公民重礼节、讲礼貌、告别不文明行为，增强公民的礼仪、礼节、礼貌意识，不断提高公民的道德修养。

(二) 礼仪有助于大学生美化形象，美化生活

礼仪体现素质，形象决定成败。个人形象是一个人仪容、表情、举止、谈吐、教养的集合，而礼仪对上述诸方面都有详尽的规范。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力。它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。通过学习礼仪，大学生能够更规范地设计和维护个人形象，更充分地展示个人良好的修养与优雅的风度。得体的穿着、整洁的仪表、文雅的举止、风趣的谈吐、高贵的气质所构成的良好个人形象，有

助于增强个人的自信心，也是交际成功的重要条件。这种礼仪美化形象的作用，任何人都难以否定。当大学生普遍重视了礼仪美化形象的作用，人人以礼相待时，人际关系将会更加和睦，生活将会变得更加温馨，这时礼仪美化形象便会发展为美化生活。这也是礼仪所发挥的作用。



精选案例

一位先生要雇用一个没有带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，先生的朋友感觉很奇怪。

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。怎么，难道你不认为这些小细节是极好的介绍信吗？”

案例分析 人人都希望自己能在公众面前树立一个良好的形象，都希望受到别人的信任和尊重，而礼仪就是塑造形象的一个重要手段。讲究礼仪可以让人变得充满魅力。

(三) 礼仪有助于促进大学生的社会交往，改善彼此的人际关系

世界人际关系专家戴尔·卡耐基认为，一个人的成功有85%来自他的人际关系。礼仪是人际交往的“润滑剂”。大学生在交往中，不可避免地会产生各种矛盾，而要解决人际关系出现的障碍，就要在协调中运用礼仪，利用人际关系的互动性，用尊重、礼貌、友好、诚信、宽容去获得对方的理解，从而缓解矛盾、消除误会，进而增进彼此的了解与信任，缩短人际关系的距离，造就和谐、完美的人际关系。大学生只有加强个人礼仪修养、注重礼仪，才能在社会交往中无往不利，才能在尊敬他人的同时赢得他人对自己的尊敬，从而使自己与他人之间的关系更加融洽，使生活环境更为宽松，使交往气氛更加愉快。



精选案例

世界著名的汽车推销员乔·吉拉德，有一次向顾客推销汽车，眼看就要成交，这时，顾客突然谈到自己的儿子，说他儿子的棒球打得如何如何好，他的儿子昨天得了冠军，他要买辆车送给儿子。年轻的乔·吉拉德当时缺乏经验，一心想着收钱和交钥匙，对顾客谈论自己儿子的事根本没有留意。结果顾客把快要掏出来的钱又塞了回去，一扭头就走了。晚上，乔·吉拉德给那位顾客打了电话，他说：“我不再向您推销汽车，只是想向您请教一个问题，我今天什么地方得罪您了？”顾客说：

“就因为当我谈起我儿子时，你没有好好听，所以我就不买了。”原来，乔·吉拉德不关心令顾客激动的事，让顾客认为他不尊重自己的感情，生意也因此落空。

案例分析 这个使年轻的乔·吉拉德终生难忘的教训，生动地说明了在人际交往中注重礼仪的重要性。

(四) 礼仪有助于净化校园风气，推进校园精神文明建设

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、这个单位的整体素质和这个国家的文明程度。礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设特别是校园精神文明建设中，讲究礼节、礼仪和注重礼貌是最基本的要求之一。当前，我国正在大力推进社会主义精神文明建设，其中一项重要的内容，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，因此提倡礼仪的学习与运用，与推进社会主义精神文明建设尤其是校园精神文明建设是相互配合、相互促进的。

🔊 小贴士

礼仪是微妙的东西，它既是人们交际所不可或缺的，又是不可过于计较的。

——培根

第三节 加强大学生礼仪教育

中国近代史上著名的政治活动家、教育家、史学家梁启超曾说：“少年知礼则国家壮大。”这句话放在当下依然适用。大学生应重视礼仪修养，以更好的精神面貌应对日益激烈的国内外竞争，承担起建设祖国、强盛国家的重任。

一、大学生礼仪概述

讲究礼仪，遵从礼仪规范，可以展现一个人的教养、风度与魅力，可以更好地体现一个人对他人及社会的认知水平和尊重程度，从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可。适度、恰当的礼仪不仅能让一个人给公众留下可亲、可敬、可合作、可交往的印象，而且会使这个人与公众的合作过程更加和谐。

大学生是知识层次较高的群体，也是中国未来的引领者、顶梁柱，在道德水准和礼仪修养方面应当有更高的要求。一个优秀的人才，不仅应当有高水平的专业知识，还必须有良好的道德品质修养和礼仪修养。礼仪是良好道德品质修养的表现形式，也是良好道德品

质养成的重要途径之一。一个不知礼仪、知识水准和道德水准严重不协调的大学生，不可能成为一个优秀的人才。追求个性是当代大学生的特点，但在追求个性的过程中，有一些大学生把“丑陋”当成了个性，许多不文明、不礼貌，甚至陈腐、粗俗的东西都被当作了“新潮”“潇洒”。在当今的大学校园里面，还可以看到衣冠不整者、行为不端者、张口骂人者、随地吐痰者。其他不讲礼仪的现象也依然存在，例如关门时声震如雷、打电话从不做自我介绍、不礼让教师、端着饭盒边走边吃等。

造成一些大学生礼仪素养低下的原因是多方面的。首先，教育方式对大学生的行为习惯会产生一定程度的影响。部分学校只在教学上下功夫而在大学生的德行教育方面却很少花费时间和精力。其次，社会的转型会对大学生的行为习惯产生一定程度的影响。当社会处于价值的转型期时，伦理、道德、观念都处于紊乱状态之中，作为社会一分子的大学生很难做到“出淤泥而不染”。当代中国的大学生正经历着一个痛苦的“断奶”过程，如何判断真、善、美，是他们亟待弥补的课程。最后，社会不良风气会对大学生的行为习惯产生一定的影响。例如学术抄袭、“课桌文学”“厕所文学”等，都在一定程度上侵蚀着大学生的思想和灵魂。

二、在大学生群体中开展礼仪教育的必要性

（一）礼仪是促进社会主义精神文明建设的需要

礼仪教育是社会主义精神文明教育体系中最基础的内容。讲文明、讲礼貌是人们精神文明程度的体现，普及和应用礼仪知识则是加强社会主义精神文明建设的需要。礼仪教育能让大学生的言谈举止得体而高雅，能反映出大学生的思想修养、文明程度和精神面貌。大学生的文明程度不仅会影响自己的形象，而且也影响着整个学校的精神面貌乃至整个社会的精神文明程度。

（二）礼仪是大学生提高思想政治素质的需要

目前，部分高校存在这样的现象：虽然学生接受的是高层次教育，但其实际行为却连基本的道德水平也达不到。这在很大程度上与大学生缺乏必要的礼仪教育有关。礼仪是一种非法律规范，主要包括道德规范、宗教规范、习俗、共同生活准则等，是调整社会成员行为的基本准则。对大学生进行系统的礼仪教育，使其掌握基本的行为准则，不仅可以丰富大学生的礼仪知识，使其掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范，使其懂得在实际生活中按照礼仪规范表现自己的行为，而且可以使大学生把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来，成为名副其实的、有较高道德素养的文明人。

（三）礼仪是大学生建立良好人际关系的需要

在大学期间与他人建立良好的人际关系，对大学生的成长和学习有着十分重要的影响。美国华盛顿大学心理学家约翰·戈特曼的研究结果显示：那些懂得以适当的方式解决身边问题和处理生活中烦心事的孩子，其身心更加健康，而且更会关心他人、更富有同情心。大学

生通过人际交往活动获得友谊，是适应新的生活环境的迫切需要，是从“依赖于人”的人发展成“独立”的人的迫切需要，也是建立良好的人际关系、成功地走向社会的迫切需要。

（四）礼仪是大学生完成成长课题的需要

大学生在成为人格完善的“社会人”的过程中，不断提高心理健康水平和心理承受能力是其成长的重要课题。大学生堪称“准社会人”，还不是真正的“社会人”。他们有一种走向社会的强烈愿望，同时又普遍存在一些心理困惑，比如走上工作岗位后如何与领导、同事打交道，如何建立良好的人际关系，如何进行自我形象的设计，如何尽快地适应社会等。一个具有良好心理承受能力的人，在人际交往活动中遇到各种困难时，都能始终保持沉着稳定的心理状态，并能根据所掌握的信息，迅速采取最合理的行为方式，化险为夷，争取主动。相反，一些缺乏良好心理承受能力的人，在参加重大交际活动前，常常会出现惊慌恐惧、心神不定、坐卧不安的状况，有的人在人际交往活动开始后，甚至会出现心跳加快、四肢颤抖、说话声调不正常等现象。对大学生进行礼仪教育，让大学生掌握符合社会要求的各种行为规范，不仅能够满足大学生走向社会的需要，还可以培养大学生适应社会的能力，提高大学生心理健康水平和心理承受能力。

小贴士

礼仪修养的最佳途径：了解自己、坚定信念、控制情绪、有理想、进取、诚实、正直、认真、做好自己的事。

身居礼仪之邦，应为礼仪之民。知书达理、待人以礼应当是当代大学生的基本素养。对大学生进行礼仪教育具有跨时代的特殊意义，不仅是教育的需要，也是社会文明进步的强烈要求。

复习与思考

1. 什么是礼仪？
2. 礼仪具有哪些特性？
3. 礼仪的原则有哪些？
4. 当代大学生为什么要学好礼仪？