

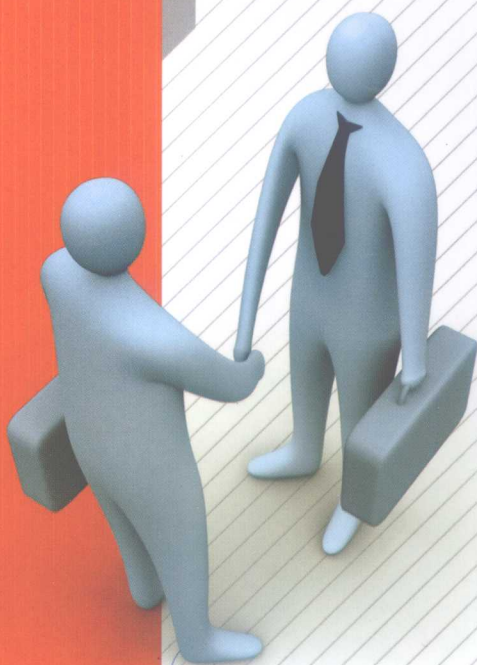


中等职业教育素质类“十一五”规划教材

XIANDAI LIYI

韩悦
○
主编

现代礼仪



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

中等职业教育素质类“十一五”规划教材



现代礼仪

主 编 韩 悦
副主编 刘 伟
参 编 费 杰
彩 绘 张 军

皮凤丽 韩玉娟



机械工业出版社

本书通过“引导篇——好的行为从好的认知开始；校园篇——好的学习从好的习惯开始；社会篇——好的生活从好的言行开始；职业篇——好的事业从好的心态开始”几个板块以课堂理论教学和课内外行为训练等多种形式，指导、规范学生养成文明礼仪的良好行为习惯。

本书在编写上打破了传统教材以传授理论知识为主的模式，突出以学生为主体的情景教学、课堂体验、师生互动等行为养成过程的指导与训练，栏目的设置重点突出学生的主体性学习。通过“用心学”、“动脑想”、“特别提示”等栏目，帮助学生把握知识要点，引导学生学会学习，学会思考；通过“动手做”、“动手写”、“动手练”、“动口说”、“我来演”等栏目指导学生纠正以往不良行为，养成良好的行为习惯；通过“我来读”和“我的作业”等栏目，帮助学生拓展知识范围，将课堂所学知识延伸到日常生活中。最终使学生能够以良好的礼仪形态去面对岗位需求，适应人际交往。

本书既可以作为教材使用，也可以供学生课上自学和课外阅读，同时还可以作为课堂同步练习册使用，可作为教师和学生共同用书。

图书在版编目（CIP）数据

现代礼仪/韩悦主编. —北京：机械工业出版社，2008.6

中等职业教育素质类“十一五”规划教材

ISBN 978-7-111-24544-5

I. 现… II. 韩… III. 礼仪—专业学校—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 096776 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：宋学敏 责任编辑：吴志明 版式设计：霍永明

责任校对：陈立辉 封面设计：王伟光 责任印制：邓 博

北京京丰印刷厂印刷

2008 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

169mm × 239mm · 10 印张 · 4 插页 · 166 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-24544-5

定价：20.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
销售服务热线电话：(010)68326294

购书热线电话：(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010)88379199

封面无防伪标均为盗版

前言

PREFACE

礼仪教育不同于其他的文化课教育，它的重点不是传授知识，而是矫正行为。因此，在教育手段上应该是多形式、多渠道地去规范教育对象的日常行为。除在课堂上讲述基本的礼仪知识、行为规范外，更多的是要通过体验教育、行为养成等方式，潜移默化地把文明习惯渗透到个人生活的方方面面。礼仪教育的这些特点首先要通过教材体现出来。

为了提高中等职业学校学生的整体素质，加强学生礼仪基础知识及礼仪行为习惯的养成，针对中等职业学校学生礼仪状况，我们组织编写了这本以礼仪基础知识、校园礼仪、社会生活礼仪和职业礼仪为主要内容，突出职业教育特点的礼仪教材。

在教材的编写上，我们打破了传统教材以传授理论知识为主的模式，突出以学生为主体的情景教学、课堂体验、师生互动等行为养成过程的指导与训练，帮助学生学会学习，学会思考，重点在于引导学生养成良好、规范的日常行为习惯。同时教材还尽量能够用于指导学生今后的工作和学习，使学生终身受益。

本书通过课堂理论教学和课外实践训练等多种形式，指导、规范学生养成文明礼仪的良好行为习惯。使学生能够以良好的礼仪形态去面对岗位需求，适应人际交往，重点突出针对性和实效性。本书既可以作为教师备课的参考用书，也可以供学生课上学习和课外阅读，同时还可以作为课堂同步练习册使用，为教师和学生共同用书。

本书由北京市卫生学校韩悦主编，参加编写的还有刘伟、费杰、皮凤丽、韩玉娟等同志，彩图由沈阳市装备制造工程学校张军绘制。

编者意在奉献给读者一本具有特色的实用教材，由于作者水平有限，书中难免有不当之处，敬请读者批评指正。

编者

目 录

CONTENTS

前言

引导篇——好的行为从好的认知开始	1
------------------------	---

校园篇——好的学习从好的习惯开始	11
------------------------	----

第一节 学生礼仪	13
----------------	----

第二节 校园礼仪	30
----------------	----

第三节 活动礼仪	43
----------------	----

第四节 礼仪文书	47
----------------	----

社会篇——好的生活从好的言行开始	51
------------------------	----

第一节 仪容仪表礼仪	53
------------------	----

第二节 个人行为礼仪	61
------------------	----

第三节 公共场所礼仪	74
------------------	----

第四节 社会交往礼仪	82
------------------	----

职业篇——好的事业从好的心态开始	107
------------------------	-----

第一节 求职面试礼仪	109
------------------	-----

第二节 社会服务礼仪	123
------------------	-----

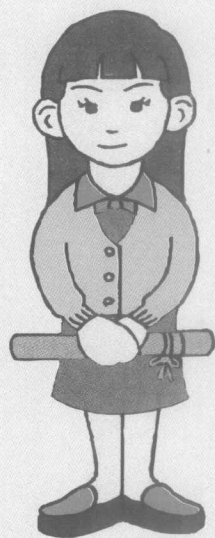
第三节 职业场所礼仪	130
------------------	-----

第四节 商务活动礼仪	138
------------------	-----

参考文献	155
------------	-----

引导篇 ——

好的行为从好的认知开始





礼仪是一种文化的折射。中国是礼仪之邦，上下五千年，从西周视礼为“国之大柄”到现代的“五讲四美”；从荀子的“国无礼而不宁”到今天的精神文明建设，礼仪一直是传统文化的核心。更有“虚席以待”、“倒屣相迎”以及“程门立雪”、“三顾茅庐”等以礼相待的成语和典故广为流传。

古人云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”英国哲学家约翰·洛克也曾说过：“礼仪是儿童与青年所应该特别小心地养成习惯的第一件大事。”教育部在《中等职业学校德育大纲》中明确指出，要使中职学生成为“热爱祖国，遵纪守法，具有社会公德、职业道德和文明礼仪的公民，进而成为报效祖国、积极进取、诚实守信、敬业乐群，具有社会责任感和创业精神的高素质劳动者”。可见礼仪教育是中等职业教育中不可缺少的重要内容。

教育重在育人，加强职业学校的礼仪教育，不仅能有效地继承和发扬祖国的优良文化传统，培养学生良好的行为习惯，更能够为学生将来求职就业、谋求发展奠定坚实的基础。

如今，随着社会的进步和发展，人们的社会交往范围不断扩大，礼仪已渗透到社会生活的方方面面。讲究礼仪不仅是尊重别人，同时也是尊重自己。我们中等职业学校学生为了将来能够顺利就业、发展自我、服务社会，真正达到“高素质的劳动者”的标准，应当用规范的礼仪标准来指导自己的一言一行，要学礼用礼，以礼待人，成为中华民族优秀的一代。



用心学

一、让我们一起来认识礼仪

“礼”在字典上的解释是：由一定社会的道德观念和风俗习惯形成的，大家共同遵守的礼节。“仪”是指人的容貌、举止。“礼仪”指的就是人类社会交往中应有的礼节仪式。

站在不同的角度上，往往可以对礼仪这一概念作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教养和素质的外在表现。在彬彬有礼、温文尔雅的举止背后必然伴有善良、正直的品格修养。

从道德的角度看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或者说是标准做法、行为准则。



从交际的角度看,礼仪可以说是适用于人际交往中的一种艺术、一种交际方式或交际程序,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从民俗的角度看,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地表现出对他人的尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中提高沟通质量、强化沟通效果的一种技巧。

从审美的角度来看,礼仪可以说是一种形式美、行为美。它是人的心灵美的必然的外化。

了解上述几种对礼仪的诠释,可以进一步加深对礼仪的理解和把握。我们可以把礼仪定义为:礼仪是社会文明的产物,是人们进行社会交往的行为规范与准则。具体表现为礼貌、仪表、仪式等。

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序或方式来表现的律己、敬人的过程。礼仪的应用可以说渗透到了社会生活的各个方面,涉及穿着、交往、沟通、情商等多个领域。

二、礼仪的基本原则

1. 尊重的原则

尊重原则是指在人际交往中尊重对方的人格尊严,这是最基本的原则。尊重原则首先表现为真诚待人,不说谎,不虚伪,不骗人。其次表现为对他人的正确认识,相信他人,尊重他人的隐私。

尊重别人应注意三点:一是给他人充分表现的机会;二是对他人表现出自己最大的热情;三是永远给对方留有余地。这样,在尊重别人的同时也一定会赢得别人的尊重。

2. 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,用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。

遵守的原则是对行为主体提出的基本要求,更是人格素质的基本体现。只有遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

3. 自律的原则

自律原则是礼仪的基础和出发点。就是在交往过程中要克己、慎重、积极主动、自觉自愿、礼貌待人、表里如一。学习、应用礼仪,最重要的就是



要自我要求，自我约束，自我对照，自我反省，自我检查，不能妄自尊大，口是心非。

自律就是自我约束，按照礼仪规范严格要求自己，知道自己该做什么，不该做什么。

4. 适度的原则

应用礼仪时要注意适度得体，把握分寸。礼仪是一种程序规定，而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就可能进入误区。

真正待人有人方的人总是让自己与别人保持一定的距离，正如美学中的一种观点：距离产生美。

三、现代礼仪的特征

1. 国际性

礼仪作为一种文化现象，它跨越了国家和地区的界线，为世界各国人民所共同拥有。

2. 民族性

礼仪作为约定俗成的行为规范，在拥有共性的同时，又表现出一种较为明显的民族、国别的差异性。

3. 传承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。

4. 时代性

礼仪作为一种文化范畴，具有浓厚的时代特色。

四、礼仪的作用

礼仪是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面：

1. 尊重的作用

尊重的作用就是通过礼仪行为，把沟通双方彼此的尊敬、敬意表现出来，并被对方所知晓和接受。

2. 约束的作用

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束力。礼仪规范一经制定和推行，久而久之，便成为社会的习俗和行为标准。任何一个生活在

某种礼仪习俗和规范环境中的人，都自觉或不自觉地受到这样或那样的约束，拒不接受礼仪约束的人，社会就会以规章制度的手段来加以限制或以道德和舆论的方式来加以谴责。

3. 教化的作用

礼仪具有教化作用，主要表现在两个方面：一方面，礼仪作为一种道德习俗，它对全社会的每个成员都起到约束的作用，对人的行为潜移默化地产生影响；另一方面，礼仪的形成、完善和凝结，会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代，世代相承、世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

4. 调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间相互关系的模式起着规范、约束和及时调整的作用；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新的关系模式。

五、礼仪的职能

礼仪作为人们交往的规范和准则，具有四大职能：

1. 塑造形象

这里所说的形象是指在交际活动中主客双方在对方心目中形成的综合化、系统化的整体印象。良好的社会形象，是一个人的无形资产，是一笔难以估量的巨大财富，是沟通关系的“敲门砖”、“介绍信”，甚至是能否合作的关键。

那么怎样才能使自己的个人形象受欢迎呢？一般而言，衣着大方、举止得体、谈吐礼貌的人才会给对方留下美好深刻的印象，而这无疑要归功于讲究礼仪，运用礼仪规范。

2. 沟通信息

礼仪行为是一种信息性很强的行为，语言、行为、表情、饰物等礼仪，都可以表达一种甚至几种信息。比如“您好”、“恭喜发财”等问候语传递给对方的信息往往或是尊重，或是祝福，或是一般性礼貌问候；握手礼节表示一种久别重逢或深深的感激，而松松垮垮地握一下对方的手可能传达不重视或希望赶快结束等信息。又如所谓的“花语”或表示尊敬，或表示爱情等等。礼仪传递的信息往往能达到“此处无声胜有声”的效果。



3. 联络感情

礼仪的核心内容是尊重他人，它作为人们日常交往中一种共同遵守的道德行为规范，不仅是各种人际交往的有效途径，而且还是人际关系的“调节器”和“润滑剂”。如夜深了调低电视机音量；办公楼内轻声细语；打扰别人时说声对不起，等等，都有助于形成和发展相互尊重、友好合作的人际关系，有助于联络感情。

4. 增进友谊

礼仪增进友谊的职能有两个方面：一是在个人的社交圈子中，能为个人交往架设友谊桥梁；二是在组织相互交往中，能为组织之间相互了解，合作共事，增进友谊带来便利。反之，不讲礼仪规则很可能有伤和气，事与愿违。

荀子曰：“不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

由此我们可以看到，学生需要礼仪教育，学校需要人文教育，和谐社会需要素质教育。



我来读

礼仪小故事：先生与无赖

我国民间流传这样一个故事。

一个人走进饭店要了酒菜，吃罢摸摸口袋发现忘了带钱，便对店老板说：“店家，今日忘了带钱，改日送来。”店老板连声说：“不碍事，不碍事。”并恭敬地把他送出了门。

这个过程被一个无赖给看到了，他也走进饭店，要了酒菜，吃完后摸了一下口袋，对店老板说：“店家，今日忘了带钱，改日送来。”

谁知店老板脸色一变，揪住他，非剥他衣服不可。

无赖不服，说：“为什么刚才那人可以赊账，我就不行？”

店家说：“人家吃菜，筷子在桌子上找齐，喝酒一盅盅地筛，斯斯文文，吃罢掏出手绢揩嘴，是个有德行的人，岂能赖我几个钱。你呢？筷子往胸前找齐，狼吞虎咽，吃上瘾来，脚踏上条凳，端起酒壶直往嘴里灌，吃罢用袖子揩嘴，分明是个居无定室、食无定餐的无赖之徒，我岂能饶你！”

一席话说得无赖哑口无言，只得留下外衣，狼狈而去。

读到这里，你也许会哑然失笑。笑过之后，我们是不是也应该从中得到一些启示呢？



动脑想

店家到底是凭借什么判断出谁是正人君子，谁是无赖的呢？我们从这个故事中得到了哪些启示呢？

提示：

启示之一：举止行为是一个人思想感情和文化修养的外在体现。一个品德端庄、富有涵养的人，其姿态势必优雅文明。一个有着低级趣味、缺乏修养的人，其行为一定粗俗猥亵。

启示之二：在人际交往中，我们必须留意自己的形象，讲究言行和仪表。因为这是别人了解我们的一面镜子，也是我们获得尊重与信任的有效途径。

启示之三：在人际交往中，我们可以通过别人的动作、言行来衡量、了解和评价别人。



我来找

请同学们到图书馆或上网查找相关资料，列一列现代礼仪和古代礼仪在形式上都有哪些异同。

现代礼仪_____

_____。

古代礼仪_____

_____。

提示：

(1) 现代礼仪重视人的尊严、人格、人性，并用法律的形式规定且保证了人人平等的权利；封建礼制的等级制度把人分成三六九等，有尊、卑、贵、贱之分，“刑不上大夫，礼不下庶人”是封建礼制的真实写照。

(2) 现代礼仪继承了古代礼仪中的许多有益的内容，如鞠躬礼、抱拳礼、寒暄语等。同时现代礼仪又大大超越了古代礼仪的局限，吸收了人类世界的一切文明之果。



(3) 与古代礼仪相比，现代礼仪更注重各地区、各民族的风俗习惯、宗教信仰，这是现代礼仪尊重人类自由、信仰，寻求和谐的表现。



动脑想

一、礼貌、礼节和礼仪之间有什么关系呢？

提示：

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。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。它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，自始至终地以固定的或约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的完整行为。

由此看来，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，三者所表现的都是对人的尊敬、友好。

二、礼仪和我们的生活有什么关系？

提示：

礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的人际间相互关系的一种表现形式，是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范。它以风俗、习惯和传统等方式固定下来，从古至今，礼仪在治国安邦、立身处事中发挥了重要的作用。

对个体而言，礼仪是衡量个人文明教养、道德水平高低的尺度，是一个人的文化修养、交际能力的外在表现。对国家而言，礼仪是衡量国民素质高低、社会和谐程度的重要标志，是社会的文明程度、和谐状态的具体体现。

礼仪在我们的社会生活中发挥着重要的功能。从个人的角度来看，一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化行为、美化生活。从社会的角

度来看，一是有助于促进人们的社会交往，改善人际关系；二是有助于净化社会风气，构建和谐社会。

所以，对于我们中职生来说，学习礼仪不仅是顺应时代潮流，更是为提升自身竞争力，提高就业力的现实所需。



动手做

从现在开始搜集、积累与礼仪有关的知识或事例，根据内容分别以“礼仪名言”、“礼仪拾贝”、“警句推荐”、“我身边的礼仪故事”等分类，制作成小卡片。期末在课堂上进行分类展示，全班同学参与评分，成绩纳入期末总评。每一类的第一名在全班进行交流、演讲。



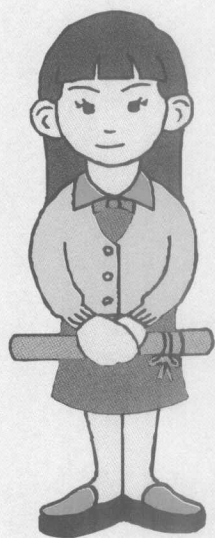
我的作业

一、怎样理解“离礼仪有多远，离成功就有多远”这句话的含义呢？

二、怎样才能使自己看起来温文尔雅、风度翩翩呢？

校 园 篇 ——

好的学习从好的习惯开始



第一节 学生礼仪

第二节 校园礼仪

第三节 活动礼仪

第四节 礼仪文书

