



高等院校高职高专系列教材

GAODENG YUANXIAO GAOZHI GAOZHUAN XILIE JIAOCAI

职业 礼仪

ZHIYE LIYI

主编 向多佳



四川大学出版社



高等院校高职高专系列教材

GAODENG YUANXIAO GAOZHI GAOZHUAN XILIE JIAOCAI

职业礼仪

ZHIYE LIYI

主 审 何小婉
主 编 向多佳
副主编 李丽萍 舒 莉 张丽娟
编 委 (按姓氏拼音排名)
蔡松梅 陈 薇 何雨菲
黄晓菲 雷 敏 李 黎
杨胜龙

江苏工业学院图书馆
藏书章



四川大学出版社

责任编辑:李 静
责任校对:蒋姗姗 吴 昀
封面设计:吴 强
责任印制:杨丽贤

图书在版编目(CIP)数据

职业礼仪 / 向多佳主编. —成都: 四川大学出版社,
2006.8
ISBN 7-5614-3390-5

I. 职... II. 向... III. 礼仪 - 基本知识
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 093575 号

书名 职业礼仪

主 编	向多佳
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	18.25
字 数	410 千字
版 次	2006 年 8 月第 1 版
印 次	2006 年 8 月第 1 次印刷
印 数	0 001~3 000 册
定 价	28.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:www.scupress.com.cn



序 言

孔子说：“不学礼，无以立。”

荀子言：“故人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

在多元文化背景下，在经济快速发展的社会中，作为一位现代职业人员，不知礼，则必失礼；不守礼，则必被视为无礼。职业人员若缺少相关从业礼仪知识和能力，必定会经常感到尴尬、困惑、难堪与失落，进而会无缘携手成功。

“职业礼仪”，是为了顺应市场经济发展对现代职业人员素质和能力的迫切需要，是基于提升从业人员的职业形象，促其熟练运用人际交往的技巧，展示沟通艺术，进而完善职业人员的综合素质，增强工作能力，增进职业竞争能力而言的。“职业礼仪”，来源于市场经济发展的需要，顺应了各行业竞争的需要，是时代发展的必然产物。“职业礼仪”定位于职业人员的基础技能，是每一位职业人员工作的必备技能之一，是高职高专培养的每一位合格学生的必备技能之一。现已面市的礼仪教材和专著较多，但由于有的针对性太强、专业性太突出；有的知识面过于宽泛，面面俱到；有的层次偏高，重点针对的是大学本科及以上教育层面；有的层次偏低，重点针对的是中等职业教育层面，所以难以满足高职高专学生的礼仪教学需要。作为高职高专的礼仪学习，不仅要有“必需、够用”的理论知识，而且要有较“全面、具体”的实践应用技能。《职业礼仪》教材是针对高职高专学生的实际情况，以及市场经济发展的需要、高职高专学生的就业需要而编写的。期望通过对本教材的学习，切实提高高职高专学生的内在美和外在美，提高礼仪文化的修养，提高学生的交往、沟通、组织、协调等职业能力；使高职高专学生既具有一定的礼仪理论知识，又具有较强的人际交往技巧和能力，胜任各行业对人员素质的要求，同时塑造良好的个人职业形象，成为具有高雅的气质、得体的举止、娴熟的人际交流技能，能直接胜任企事业单位管理和服务的综合型人才。

本书重点介绍了礼仪的基本理念、职业形象的塑造（仪表仪态、仪容、服饰的规范和交谈艺术技巧）、职业礼仪的运用（礼宾礼仪、办公礼仪、仪式礼仪、行业礼仪、社交礼仪、涉外礼仪的实务与技巧），以及职业礼仪基础（校园礼仪）。本书兼顾了理论知识学习和实践应用训练指导，重点突出了能力培养的实操指导，具有极强的社会需求性、实践性、实用性和可操作性。

本教材既适合于高职高专院校和职业培训的教学需要，又可用于成人教育、函授学习、自学考试以及在职人员的自学教材。其目的是全面提高学习者的综合素质，提高学习者人际沟通的能力和交往艺术，使学习者在社会生活实践乃至今后的职业生涯中，树立良好的职业形象，展示良好的人际沟通能力；内强素质，外塑形象，增强工作能力，增强职业竞争能力，获得成功的从业感受和愉快的生活体验，实现个人和所在组织的双



赢，进而促进社会文明的发展。

本书由何小婉任主审，向多佳任主编，李丽萍、舒莉、张丽娟任副主编。大纲由向多佳拟定。各章的编写人员分别是：向多佳（第一章）、向多佳和陈薇（合编第二章）、蔡松梅（第三章）、雷敏（第四章）、杨胜龙（第五章）、张丽娟（第六章、第七章）、何丽萍（第八章）、黄晓菲和李黎（合编第九章）、舒莉（第十章、第十一章）、陈薇（第十二章）、李丽萍（第十三章）。

在编写过程中，我们参考了许多有关教材和专著，借鉴了一些专家、学者的观点和资料。限于篇幅，我们无法一一列举，仅在书末列出了少数参考文献，在此谨向各位专家、学者表示衷心的感谢。

本书还得到了四川大学出版社和成都职业技术学院有关领导的大力支持和鼓励，尤其是成都职业技术学院杨兴平院长、凌红副院长的大力帮助，我们在此向各位表示由衷的感谢。

最后，我们特别声明，在编写本书过程中，我们引用了大量案例，对此我们向所有的作者表示谢意。但由于本书属教材性质，我们在书中为避免繁杂，而未一一注明，敬请原谅。

编者

2006年6月



目 录

上篇 职业形象的塑造 ——如何让外表为你增光添彩

第一章 塑造职业形象的意义和途径/3

- 第一节 礼仪概述/4
- 第二节 职业礼仪的定位/10
- 第三节 培养礼仪修养的基本途径/15

第二章 仪表与仪态塑造/19

- 第一节 仪表与仪态/19
- 第二节 姿态塑造/25
- 第三节 表情/32
- 第四节 手势的运用/38
- 第五节 常用相关职业仪态/41

第三章 仪容修饰/47

- 第一节 仪容修饰与职业形象塑造/48
- 第二节 仪容修饰的原则/50
- 第三节 发部修饰/52
- 第四节 面部修饰/57
- 第五节 肢体和其他部位修饰/64
- 第六节 化妆修饰/69

第四章 服饰装扮/77

- 第一节 服饰概说/77
- 第二节 服装穿着的一般原则/79



第三节 职业男性着装技巧(西装)/81

第四节 职业女性着装技巧/89

第五节 制服/91

第六节 饰品/93

第五章 交谈艺术/99

第一节 讲究交谈艺术/99

第二节 交谈礼仪/106

第三节 接待服务用语/112

中篇 职业礼仪的运用 ——如何让礼节为你铺路架桥

第六章 礼宾礼仪/121

第一节 见面礼节/121

第二节 日常交往礼节/126

第七章 办公礼仪/135

第一节 电话接打礼仪/135

第二节 迎送与接待礼仪/137

第三节 拜访与会客/144

第四节 会务礼仪/146

第五节 礼仪信函/149

第六节 尊重上级和同事/153

第八章 仪式礼仪/157

第一节 仪式礼仪的规范/157

第二节 签字仪式/158

第三节 剪彩的礼仪/163

第四节 交接仪式/168

第五节 庆典的礼仪/172



第九章 行业礼仪/179

- 第一节 银行工作人员礼仪/179
- 第二节 商务人员礼仪/187
- 第三节 饭店服务礼仪/192
- 第四节 导游服务礼仪/209
- 第五节 民航礼仪/214
- 第六节 商场服务人员礼仪/217
- 第七节 政务人员礼仪/220

第十章 社交礼仪/227

- 第一节 西餐礼仪/227
- 第二节 宴会礼仪/232
- 第三节 舞会礼仪/235
- 第四节 派对礼仪/238
- 第五节 娱乐礼仪/239
- 第六节 运动礼仪/242

第十一章 国际礼仪/249

- 第一节 国际礼仪的重要性/249
- 第二节 国际交往技能/251
- 第三节 主要国际交往/252

下篇 职业礼仪基础

——如何让明天的你因今天的你而自豪

第十二章 校园礼仪/263

- 第一节 大学生青春的形象/264
- 第二节 校园礼仪/267
- 第三节 课堂礼仪/269
- 第四节 师生相处的礼仪/271
- 第五节 同学相处的礼仪/272



第六节 其他行为礼仪/274

第七节 公共场所礼仪/277



上 篇

职业形象的塑造

ZHI YE XING XIANG DE SU ZAO

塑造职业形象的意义和途径

仪态塑造

仪容修饰

服饰装扮

交谈艺术



第一章 塑造职业形象的意义和途径

学习目标:

1. 了解礼仪的特征和原则。
2. 了解职业礼仪的内涵。
3. 掌握职业礼仪的基本理念和基本原则。
4. 明确学习职业礼仪的意义和基本途径。

案 例:

2004年11月,《中国青年报》登载了一篇题为《20名本科生被“炒鱿鱼” 公司称学生修养不及格》的文章。其主要内容是:“2004年7月,重庆理念科技产业有限公司招聘了21名大学生。让人始料未及的是,在随后的4个月时间里,该公司陆续开除了其中的20名本科生,仅仅留下了一名大专生。据该公司反映,这些大学生被开除的主要原因是他们的自身素质和道德修养不能胜任公司的人才要求。”

其中,有三名大学生“在陪客户吃工作餐时,大声喧闹,夸夸其谈,弄得客户和公司领导连交谈的时机都没有。席间,更有一名男生张嘴吐痰,一口痰刚好落在了客户的脚边,惊得客户一下子从凳子上跳了起来。该男生却像什么事都没有发生一样继续吃饭”。结果三人被“卷了铺盖”。另有两名来自名牌大学计算机专业的高才生,在与客户谈完生意后,将公司价值3万多元的设备遗失,面对经理的批评,两人却振振有词地说:“学生犯错是常事。”两人终因修养不够而被开除。有一位本科毕业的女学生,喜欢睡懒觉,上班常迟到,还在上班时间内上网聊天。面对公司的多次警告却置若罔闻,最终被公司除名。……而唯一没有被“炒”的“幸运儿”是一位女大专生。她说,“我虽然没有很高的文凭,但细微之处见匠心。尤其是和客户面对面接触的时候,可能会因为你的一个眼神,或者是你的微笑不到位,就让人觉得心里不舒服。这种不舒服如果转变成一种对立的话,势必影响到工作,对公司的业务发展也可能有很大的甚至是负面的影响。”正是她的谦逊、勤奋和人际交往认识,让她笑到了最后。该公司老总李玉华就此事评论说,大学生在注重调整自己知识结构的同时,也应该注重自己的道德修养,把握好处世分寸,从各方面提高自己的综合素质。

《教育导报》的评论文章《什么是市场的“通行证”?》评论道:《中国青年报》登载的《20名本科生被“炒鱿鱼” 公司称学生修养不及格》引起了社会舆论和教育界的广泛关注。习惯上,经过16年的学校教育、来自纯洁的“象牙塔”中的本科生无论如何不能和“修养缺失、素质低下”等词汇连在一起。但是今天,在市场经济这个大筛子下,这20名大学生却被集体“炒”了。市场,成了检验当代大学生质量最好的镜子和检验剂。此次,学校“生产”出来的“产品”竟然大量被辞退,不能不引起关注。就



他们被“炒”的原因看，几乎没有提及他们的工作实绩，更没有与现在普遍要求的英语水平、计算机等级、是否有驾驶执照等这些所谓的“通行证”相关。但是，所反映出的问题，无一不是一个社会人安身立命之本。在铁面无私的市场面前，大学生也应该思考市场的“通行证”究竟是什么。

第一节 礼仪概述

自人类社会活动初始，人与人的交往活动就日益频繁起来，迄今已有几千年的历史了。现代社会，人际交往活动更是一时一处都难以或缺。全世界人们彼此尊重、友好的交往，正推动世界朝向更美好的未来迈进。人生一世，如果有人准备回避与任何人进行交流、沟通，那是不现实的，也是不正常的。

自古以来，中国在上世界上就享有“礼仪之邦”的美誉。作为一种社会文化，礼仪在长期的社会发展中随着社会性质的变革而发生重大的变化。作为人类进入文明社会的标志，礼仪，最早起源于原始社会时期的宗教信仰。进入奴隶社会以后，礼仪的宗教色彩进一步神圣化、法定化，而且推广到社会生活的各个领域，并以此来划分等级、规定名分、规范人们的行为。在三千多年前的西周时期，我国的古代礼仪就已基本成型。到了春秋时期，更是由孔子集其大成，发扬光大。进入封建社会时期以后，以儒家的伦理规范为指导，礼仪不仅规范封建社会的国家政治礼仪制度，而且渗透至封建家庭，成为中国两千多年封建社会的重要精神支柱。直至今日，由孔子所构造的礼仪体系仍一直影响着中国社会。

近代，随着西方资本主义国家的入侵，西方的政治、经济、文化、思想也逐渐渗入中国的社会生活，一些西方流行的礼节也在中国被接受和运用。辛亥革命以后，人们摒弃了旧礼仪中的糟粕，代之而兴的是符合现代社会道德、思想观念的新礼仪。在当代，随着改革开放政策的逐步实施，社会主义市场经济的建立，极大地促进了人际交往。礼仪在现代社会生活中的作用显得极其重要。在继承了我国古代礼仪的精华的基础上，现代礼仪也十分注意汲取外国礼仪，增加了许多新的、符合国际惯例的新内容，特别是注意吸收目前通行的当代国际礼仪的一切长处，为我所用，从而促进了中华民族和世界各民族的友好交往。

孔子云：“不学礼，无以立。”用当代人审视市场经济的角度看，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自于人的本能的需要，而且是使自己心情愉悦、生活快乐的基本方式，更是适应社会发展、个人发展的一条必不可少的途径。从某种意义上说，人际交往实质上就是一种信息交流，而信息乃是现代社会中不可或缺的最为宝贵的资源。由此可见，具有较强的人际交往能力，是当代人立足于社会并求得发展的重要条件，是人际交往的“通行证”。有礼走遍天下，无礼寸步难行。其重要意义，绝对不在掌握外语、电脑、驾驶等热门的专业技术之下。在这样的大环境中，作为人际交往艺术的礼仪知识自然迅速升温，备受现代人的青睐。学习礼仪知识，掌握现代礼仪的规范，并积极应用礼仪于学习、工作、生活之中，已经成为大势所趋。



一、礼仪的内涵

从原始社会的图腾崇拜,到阶级社会的统治制度、伦理道德等,直至现代社会的人际交往的基本规则,其间经历了漫长的历史发展、变迁、演变过程。加之各个民族、国家、地区之间的差异,礼仪的内涵十分丰富而庞杂。随着国际交融的增进,礼仪的共性也日益彰显出来。这是人类社会进入高度文明时代的表征。

《说文解字》中对“礼”的解释是,“礼,履也,所以事神致福也”。“仪”,是指有关礼的仪式、仪节。

作为一种社会现象而言,礼仪是一种社会文化,是社会文明的标志,是衡量一个国家或地区道德水平高低的尺度,也是社会精神面貌和开化程度的反映。对一个组织而言,体现的是一个组织的形象,直接折射的是该组织的管理水平和服务水平。对于个人而言,是一个人学识、修养和价值的外在表现,是一个人综合素质高低的外现。

从学科而言,礼仪是一门人文应用科学,是一门专门研究人的交际行为规范的学科。

一般而言,礼仪是指人际交往中,以自尊敬人、约定俗成的惯用形式所表现出来的完美行为。礼仪,是对礼节和仪式的统称。

从狭义角度来讲,礼仪是指国家政府机构或社会组织及个人在一种正式活动和一定环境中采取的行为、语言等规范。

从广义角度来讲,就个人层次而言,礼仪是人们在社会生活中的言行的规范和待人接物的标志。

礼貌是礼仪的内涵,礼节是礼貌的具体表现形式。

把礼仪规范具体落实到个人身上,就是个人所表现出来的行为,即人们常说的礼貌。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、友好和恭敬的规范行为。它侧重于表现人的品质与素养,体现一个人的道德水平、文化层次和文明程度。

礼节,一般是指人们在交际场合,相互表示尊重、问候、祝愿、慰问、哀悼,以及给予必要的协助与照料的惯用形式。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相辅相成的:有礼貌而不懂礼节,在人际交往中容易失礼;懂礼节而缺乏礼貌,在人际交往中会显出缺乏诚意。也就是说,没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必须伴有具体的礼节。

显而易见,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。也即是说,礼仪的层次要高于礼貌和礼节,其内涵更深、更广。礼仪实际上是由一系列的、表现礼貌的、具体的礼节所构成的。

仪式,是指在一定场合举行的具有专门规定的形式和程序的规范活动。

应该说,礼仪就是一种规范。礼仪水平如何,标志着一个国家、地区、民族文明程度的高低,以及社会风尚的优劣。而一个社会组织的礼仪状况,则直接折射出它的组织管理水平的高低和组织形象的优劣。对个人而言,礼仪体现的是一个人的文化层次和修养,是一个人综合素质的反映。

案 例:

新加坡的国民素质极高,这是赢得了世界人民的公认的。凡是到过新加坡的人,都



会对这个美丽的花园岛国留下深刻的印象。而这种良好的国民素质，源自于每一位国家公民都必须接受礼仪教育，遵守礼仪规范。新加坡政府在国民中长期开展礼仪教育。20世纪70年代后期，时任新加坡总理的李光耀先生就提出了要把新加坡建设成一个“富而有礼”的国家。在大力发展国民经济的同时，将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育，提高到一个非常重要的位置。并且，为规范国民的行为，使其养成良好的礼仪习惯，新加坡政府甚至运用了法律的手段来强化新加坡人的礼仪意识。

作为一门新兴人文科学，礼仪是社会科学的一个重要分支。总的来说，礼仪是一门人文应用科学，它具有很强的实用性和可操作性。

礼仪来源于社会实践，并且直接服务于社会实践。它实际上研究的是有关人们相互沟通、友好相处的交际行为艺术。与纯粹的理论研究、抽象的逻辑演绎迥然不同，它注重从实际出发，注重言谈举止、穿着修饰、交流方式的规范和表情达意的正确，具有很强的实用性和可操作性。

同时，礼仪具有一定的普及性、综合性。礼仪应当是一门现代人必修的普及性学科。在我们的现实生活中，人人都不可能不参加交际活动，每个人都希望自己的交际活动取得成功。而礼仪正是一门可以将交际活动导向成功，从而获得自信、收获快乐的科学。

礼仪，广泛地吸收了其他许多学科的成果，丰富、充实、完善了理论基础。作为一门综合性学科，礼仪与众多学科联系紧密，其中尤其与民俗学、社会学、心理学、公共关系学、传播学、美学等关系密切。

从不同的角度理解，对礼仪的内涵往往还可以做出种种不同的解释，但其实质是同一的。

从民俗的角度来看，可以说礼仪是在人际交往中约定俗成地向交往对方表示尊重、友好的习惯做法。简而言之，礼仪是待人接物的一种惯例；也可以说，礼仪表现的是一种外在美。

从个人修养的角度来看，可以说礼仪是一个人的内在修养和综合素质的外在表现；也可以说，礼仪就是指一个人的教养、素质，体现于个人对礼仪的认知和应用；还可以说，礼仪是一种内在美。

从道德的角度来看，可以说礼仪是为人处世的行为规范，或行为准则。也可以说，礼仪是一种心灵美。

从交际的角度来看，可以说礼仪是适用于人际交往的一种艺术；也可以说，礼仪是一种交际方式、交际方法；还可以说，礼仪是一种行为美。

从传播的角度来看，可以说礼仪是一种在人际交往中进行信息交流、相互沟通的技巧；也可以说，礼仪是一种智慧美。

从审美的角度来看，可以说礼仪是一个人的心灵美经过一定途径而彰显于外的形式；也可以说，礼仪是一种形式美。

了解上述各种对礼仪的理解，可以让我们进一步加深对礼仪的内涵的了解，并且帮助我们更加准确地把握礼仪的概念。



二、礼仪的特征

作为一门专门研究人的交际行为规范的科学,礼仪与其他学科相比,有其独具的特征。

(一) 普遍性

礼仪是一种人类的文明积淀,它把人们在交际应酬中的习惯做法固定下来,并逐渐形成人类交流沟通的定式。这是一种普遍的社会现象,并不会因为某些人或某个人的个人意志而改变。而且,人们只有遵守它,才能与其他社会成员和谐相处。在人际交往中,任何民族、任何地区、任何人都应该自觉地遵守礼仪。一般而言,社会的文明程度越高,作为社会全体成员共同遵守的交际规则——礼仪所占的比重越大。例如,传统的中国礼仪,从最早的敬神祈福的仪式,逐渐发展到统治国家的社会制度,再渗透至每一个家族、家庭。社会中的每一个人的社会活动都深受其约束,不和节拍者往往会作茧自缚,与社会格格不入。

进入现代社会,礼仪理当是一门人人必修的普及性学科,有礼走遍天下,无礼步步难行。每个人都必须参加交际活动,每个人都希望自己在交际活动中取得成功,而礼仪正是一种可将交际活动导向成功的有效途径。随着人类社会文明程度的提高,礼仪必将进一步得到广泛普及。

(二) 时代性

一个国家或民族,其礼仪一旦形成,都具有自己鲜明的民族特色,而且不会因为社会制度的兴衰更替而消失,通常会长时间地被后人所沿袭。

与其他事物一样,在继承传统的同时,礼仪作为人际交往的一种形式,又总是随着社会的发展而发展,随着历史的进步而进步。时代的发展,历史的进步,必定会引起众多社交活动出现许多新特点、新问题。礼仪是维系和发展人际关系的桥梁和纽带,它必然会随着人际关系和其他各种关系的发展而发展。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、地区、民族之间的交往日益密切,各个国家、地区、民族的礼仪也随之不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地推陈出新,不断地充实新的内容。例如,在封建社会时期,旧礼仪反映的是尊卑等级的封建意识,揖首、顿首、空首等名目繁多的跪拜礼大行其道,它突出的是上下级之间、长幼之间的身份地位的不平等,而非双方感情的交流。因为它有碍于现代社会的人际交往,有碍于人们彼此之间表达尊重的情感,所以已经被时代的进步所淘汰,取而代之的是握手礼、鞠躬礼等礼仪形式。这些礼节更方便人们交流,同时更能表达人们彼此之间的相互尊重。因此,不要把礼仪看成是一成不变的东西,而应以发展、变化的眼光去对待它。在社会生活中不要墨守成规,应该适应时代的特点。

(三) 规范性

礼仪,指的是人们在交际中待人接物时必须遵守的行为规范,是约定俗成的一种自尊敬人的惯用形式,即人际交往的基本规则。要想使所有的社会成员都有一个和谐而轻松的交际环境,就需要让所有的社会成员都遵守人际交往的基本规则。如果不讲人际交往的基本规则,不遵守一定社会中人们共同认可的行为规范,大家都各行其道,各认其



理,彼此就会难以沟通,难以合作,难以生活、工作得幸福而轻松。礼仪的规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在一切交际场合中必须采用的一种“通用语言”,使之实现其有效沟通;同时,也是社会公众衡量自己是否律己敬人、评判他人是否具有良好素质的一种尺度。因此,要想在交际场合表现得落落大方,彬彬有礼,任何人都必须无条件地遵守礼仪。

如果有人只遵守自己适应的部分,而不遵守自己不适应的部分;或者是想另搞一套,区别于他人,那么他就难以被交往对象所理解,就无法被交往对象所接受。例如,在商务洽谈时,身着嬉皮士装束,会让人感觉吊儿郎当、过分随便,会认为其不重视会谈,不尊重会谈对象,个人教养差、素质低。会谈对象会立即终止与之接洽,拒绝与之合作。

(四) 可操作性

礼仪来源于社会实践,而且直接为社会实践服务。与纯粹的概念探讨、逻辑演绎等抽象理论不同,它注重一切从实际出发,从社会生活需要出发。

礼仪的一大特征是,规则简明,实用可行,便于操作,易学易会,而且切实有效。例如,作为职业人士,应在工作过程中始终展现出自己的职业素养、专业精神,就应当着装庄重规范——职业装中规中矩,举止端庄大方——站得直、坐得正、行得端,言谈文雅有礼——“请”字开头,敬语当先。

礼仪易记易用,简便易学,容易操作。例如,人们见面时,面带微笑,点头致意,口道问候,即传递了相互尊重、友好的情感,彼此留下了美好的印象。

三、礼仪的原则

礼仪的规范要在现实中执行和落实,就必须遵循一定的礼仪的原则。

(一) 敬人原则

敬人原则是礼仪的重点与核心内容。孔子曾经高度地概括了礼仪的核心思想:“礼者,敬人也。”《礼记》中说:“夫礼者,自卑而尊人。”

敬人的原则,是指在交际活动中,人们与交往对象既要相互尊敬,相互谦让,友好相待,和睦共处,更要尊重交往对象的人格,尊重交往对象的劳动,尊重交往对象的感情和喜好,将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在与人交往的过程中,自己首先要尊敬对方,唯有如此,才能让对方感受到自己的重视、敬意和友好,才能展示出自己良好的修养和素质,自己也才能得到对方的真诚回报。尊敬他人的诸多做法之中最重要的一条,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。掌握了这一原则,就是掌握了礼仪的灵魂。尊敬他人,是与他人建立和谐的人际关系的情感基础。在人际交往中,只要不失敬于人,偶尔具体做法一时欠妥,也不会让对方感觉很失礼。

(二) 自律原则

从总体上来看,礼仪规范包括两个角度:一个是对待自己的要求,另一个是自己对待他人的做法。这两大构成部分中,对待自己的要求,是礼仪的基础和出发点。

孔子说:“己所不欲,勿施于人。”在人际交往中,每一位参与者都必须自觉、自愿