



普通高等教育“十二五”规划教材
——素质教育类



礼仪学

陈保健 龚波◎主编



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)



普通高等教育“十二五”规划教材
——素质教育类



礼仪学

LIYIXUE

陈保健 龚 波◎主编



西南交通大学出版社
· 成都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

礼仪学 / 陈保健, 龚波主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2014.1

普通高等教育“十二五”规划教材. 素质教育类
ISBN 978-7-5643-2860-3

I. ①礼… II. ①陈… ②龚… III. ①礼仪—高等学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 020031 号

普通高等教育“十二五”规划教材——素质教育类

礼 仪 学

陈保健 龚 波 主编

责任编辑	祁素玲
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区交大路 146 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	四川五洲彩印有限责任公司
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	10.5
字 数	261 千字
版 次	2014 年 1 月第 1 版
印 次	2014 年 1 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-2860-3
定 价	26.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

目前，我国正在全面推进素质教育，而大学生礼仪教育正是素质教育的必要内容。礼仪教育有利于强化大学生的文明行为，提高文明素质，也是大学生建立良好人际关系、提高社会心理承受力的有效途径，有利于大学生的健康成长。可见，对大学生进行礼仪教育具有十分重要的现实意义和长远的社会意义。

但是，有不少礼仪教材在教学内容上已经明显落后于社会的发展，不能适应学生学习礼仪知识的需要。为了满足学生学习礼仪知识，提高文明素质的需要，也为了社会职能部门培训职工，提高职工文明素质的需要，我们专门编写了本教材。在编写过程中，我们力图使教材体现时代性、实用性和新颖性的特点，并从心理学、美学、语言学、伦理学、民俗学、公共关系学等学科领域，全面细致地总结了人际交往中的各种礼仪规范，并精选案例进行讲解、分析，意在提高学生的文明礼貌素质，帮助学生营造良好的学习、生活和工作氛围，架起通向成功的桥梁。它既可作为教学用书，也可作为培训参考用书。

本书在编写过程中不同程度地引用了国内外专家、学者的相关资料，由于客观原因不便一一注出，在此谨向他们表示感谢！对于书中欠妥之处，敬请读者指正。

编 者

2013 年 10 月

目 录

第一章 礼仪的内容、原则·····	1
第一节 礼仪的内容·····	1
第二节 礼仪的特点及原则·····	4
思考与练习·····	10
第二章 个人礼仪·····	11
第一节 仪表的重要内涵·····	11
第二节 行为美——优雅的仪态·····	24
思考与练习·····	35
第三章 学校礼仪·····	36
第一节 学生礼仪的基本要求·····	36
第二节 学生日常行为规范·····	37
第三节 教师礼仪·····	43
思考与练习·····	48
第四章 家庭礼仪·····	49
第一节 家庭内部交往的礼仪·····	49
第二节 家庭外部交往的礼仪·····	53
思考与练习·····	55
第五章 公众基本礼仪·····	56
第一节 日常行为礼仪·····	56
第二节 见面礼仪·····	61
第三节 公共礼仪·····	74
第四节 电话礼仪·····	80
第五节 交谈礼仪·····	82
第六节 旅游文明·····	88
思考与练习·····	92

第六章 求职礼仪	93
第一节 求职前的准备	93
第二节 面试礼仪	99
第三节 面试后的必备礼仪	105
思考与练习	107
第七章 社交礼仪	108
第一节 会议礼仪	108
第二节 餐饮礼仪	111
第三节 晚会礼仪	120
第四节 舞会礼仪	125
第五节 庆典仪式礼仪	129
第六节 婚丧祝寿礼仪	134
思考与练习	137
第八章 接待礼仪	138
第一节 接待概述	138
第二节 礼宾次序	139
第三节 迎客送客	142
思考与练习	145
第九章 办公室礼仪	146
第一节 办公室个人和环境的修饰	146
第二节 在办公场所如何与他人相处	150
思考与练习	153
第十章 外事礼仪	154
第一节 守则	154
第二节 原则	156
思考与练习	160
参考文献	161

第一章 礼仪的内容、原则

礼仪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，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

第一节 礼仪的内容

一、礼仪的含义及重要性

（一）礼仪的含义

礼仪是人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成并共同认可的行为规范的总和。礼仪的实质就是体现真诚的爱心、善良的道德情感和对他人的尊重关照。

礼仪包括礼貌（如说“早上好”）、礼节（如中秋节给亲朋好友发信息）和仪式（有规范流程，如婚礼、开业典礼）。

首先，礼仪是一种准则或规范。一个人要进入某地域，就要对那里的习俗和行为规范有所了解，并按照这样的习俗和规范约束自己的言行。这也就是我们平常讲的人乡随俗，入国问禁。

其次，礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的行为规范。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述的规定的行为准则，并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。礼仪虽然有一定的强制性，但我们对违反了礼仪规范的人，只能从道义上进行谴责。

最后，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。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能逐步建立起来。遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。

礼仪作为社会规范，是约定俗成的。任何一种规范都带有约束性，都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。因为人与人之间是有差异的，对规范的认识态度也会有

差异。违反礼仪规范的行为会受到社会舆论的谴责，从而使该行为人的良心受到鞭策，以唤起他的良知，规范他的行为，从而建立起融洽、和谐、美好的社交礼仪环境。

礼仪是体现一定社会道德观念和风俗习惯，表达人们礼节动作、容貌举止的行为准则，是人类社会共同遵守的最简单、最起码的道德行为规范。它属于社会公德的范畴，是在人们长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。礼仪，是中华民族美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。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一项基本素养。

目前在我们校园里仍有许多不知礼、不守礼、不文明的行为，还有许多与大学生的礼仪修养、精神文明建设极不相称的现象。可见，对大学生进行社交礼仪教育具有跨时代、跨世纪的特殊意义。

从外延的角度看，礼仪是礼节、仪式的统称，是指人际交往中，自始至终以一定的、约定俗成的程序或方式来表现的律己、敬人的完整行为。

1. 礼仪是一种礼貌、礼节行为

礼貌行为可以分为三类：

第一、公共场所最起码的行为准则。例如：尊老爱幼，礼貌待人等。

第二、私人交往时最起码的礼节。例如：礼尚往来，来而不往非礼也。

第三、私人生活中最起码的行为习惯。爱护环境卫生，讲究个人卫生。

礼貌行为具体体现在遵守秩序、言而有信、敬老尊贤、待人和气、仪表端庄和讲究卫生等方面。

礼节是人们在日常交往和公开交际场合中相互表示尊重、祝愿、问候、慰问、哀悼以及给予必要的帮助和照料的惯用形式，是礼貌在行为、语言和仪态等方面的规则化。礼节和礼貌的关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。我们多数人可能会做出有礼貌却不符合礼节的事情，容易造成失礼；反之，若懂礼节，但心不诚，不尊重别人，则会使对方感到不舒服，从而增加心理上的距离感。

2. 礼仪是指人的仪容、仪表和仪态

仪容通常指一个人的外貌，故又称“容貌”。

仪表是指人的外在形象，包括人的表情、衣着和修饰等方面的内容，体现了一个人的精神风貌和文明程度。礼仪中的仪表美是什么呢？仪表美是人的美在空间上的静态展现。恰当的衣着、装扮与修饰本身就是很好的礼仪，仪表美是个人礼仪中的重要内容。俗话说：“人靠衣服，马靠鞍。”“人要衣装，佛要金装。”“三分长相，七分打扮。”一个人的衣着服饰不仅能反映出修养与魅力，也能反映出爱好、情趣等许多内在的品德。

仪态主要指人的姿态、举手投足。礼仪中的仪态美是什么呢？仪态美是人的形态美在时间上的动态展示。中国有句古语：“坐如钟，站如松，行如风，卧如弓。”由此可见，我们中华民族自古就对人们的仪态美有着较高的审美情趣。随着东西方文化的交流与发展，人们对仪态美有了更科学的要求。在礼仪中，优雅的表情、得体的动作与姿态就是一个人风度和修养的主要表现。

3. 礼仪是情感互动的过程

礼仪在实施过程中，既有施礼者能动的控制行为，又有受礼者制动的反馈行为。这种能

动与制动、控制与反馈的行为活动是一个双向互动的情感交流过程，充满着人情味。

礼俗即民俗礼仪，是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。礼俗是在历史发展过程中形成的，普及于社会和群体之中并根植于人们心理之中，是在一定的环境中经常重复出现的行为方式。“十里不同风，百里不同俗。”每一个民族、每一个地区，都有自己的风俗习惯。

（二）礼仪的重要性

首先，学习礼仪是传承文明的需要。我国是世界四大文明古国之一，古老的中华民族自古以来就享有“礼仪之邦”的美称。中华民族源远流长，在五千年悠久的历史长河中，不但创造了灿烂的文化，而且形成了古老民族传统美德。在博大精深的伦理文化遗产中，很多优良的、传统的礼仪规范直至今今天仍然有很强大的生命力，它们是中华民族宝贵的精神财富。我们知道，“孔融让梨”尊敬长辈的美谈，“程门立雪”更是尊敬师长的典范。这些故事淋漓尽致地体现了中国人的礼仪所在。作为中华民族的传承人——青少年，有责任继承和发扬中华民族五千年文化精髓，向世界传播中国“礼仪之邦”的美称。

其次，学习礼仪是时代发展的需要。如今，世界发生了巨大变化，人类社会是以文明、和平、发展为主流的信息社会，人与人之间的交往与合作日渐频繁、密切。在交往与合作的过程中，人们的礼仪是否周全，不仅显示其修养素质，而且直接影响到其事业、业务的成功与否。随着时代的发展，人们对社会群体的精神文明要求越来越高，人人都在寻求一种充满友爱、真诚、互助的温馨和谐的生存环境，寻求充满文明与友善、真诚与安宁的空间。前进的社会呼唤文明，科学的未来呼唤文明。文明礼仪是精神文明的一个重要内容，是一个人道德品质的外在表现，是衡量一个人教育程度的标尺，文明礼仪养成教育不仅是个体道德、品质和个性形成的基础教育，也是提高全民族道德素质、振兴民族精神及建设社会主义精神文明的基础教育。因此，学校必须抓好大学生文明礼仪教育，这是时代的需要，是提高全民族素质的需要，也是社会主义精神文明建设的需要。

再次，学习礼仪是青少年成长的需要。一个注重自身修养，重礼仪的人才可能成为优秀的人、有用的人、品行兼优的人。孟子说：“敬人者，人恒敬之；爱人者，人恒爱之。”充分说明“礼”是何等重要。青少年是祖国的未来，祖国的希望，加强大学生文明礼仪养成教育至关重要。今天的孩子从小就不是“一张白纸”，五颜六色印入脑中，社会中的一些不良行为或多或少对孩子的心灵造成了污染。有些人在学校里不会尊重他人，不礼让，不礼貌；在社会上不懂得称呼他人，甚至满口粗言。这些现象应该引起我们的深思。同时，与人为善、礼尚往来等美德在相当数量的孩子身上淡化。为了孩子们的健康成长，我们必须加强对他们的文明礼仪教育。

礼仪在实施过程中，包含施礼者和受礼者的双向情感交流，充满着人情味，这种人情味主要体现在施礼者与受礼者之间的互相尊重中。现在我们对于礼仪的认识，接受了西方平等尊重的观念，即对人的普遍尊重，包括对人的个性、地位、历史、外貌、性别、年龄、选择等的尊重。这是一种尊重互换，情感互动。苏霍姆林斯基说得好：“只有尊重别人的人，才有权受人尊敬。”

要对人表示尊重，就必须约束自己。只有约束自己的个性，约束自己的要求，并设身处地地为他人着想，考虑对方的需求和愿望，才能理解、体谅别人，最终达到尊重他人的目的。毫无关心他人之心，就根本谈不上礼仪。

二、礼仪的内容

礼仪是社会多数人所认可和约定俗成的社会规范和程序，在不同的场合下，有不同的礼仪仪式。依据其适用对象和适用范围的不同，礼仪包括以下基本内容。

(1) 一般礼仪。包括礼仪的本质、特性，礼仪的起源和历史演变，礼仪的功能和原则，等等。

(2) 个人礼仪。包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求。

(3) 大学生礼仪。指大学生在学习生活中对待同学、老师和朋友应该遵守的礼仪规范。

(4) 教师礼仪。指教师在自己的职业工作中，对待他人需要遵守的礼仪规范。

(5) 家庭礼仪。礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用是家庭礼仪，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。

(6) 社交礼仪。从家庭走向社会，进行社会交往，是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、交谈与交往礼仪、宴请与馈赠礼仪、舞会与沙龙礼仪、社交禁忌等。

(7) 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。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下，把握公务活动过程特殊的礼仪规范，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（如工作汇报、办公室礼仪等）、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪，等等。

(8) 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，可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有：礼仪书信（如邀请信、贺信、感谢信等）、礼仪电报、请柬、名片、贺年片、题词、讣告、唁电、碑文，等等。

(9) 商务礼仪。商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节之中。对于企业来说，从商品采购到销售，从商品销售到售后服务等，每个环节都与本企业的形象息息相关。因此，商业企业及其每一个成员如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作，塑造企业的良好形象，那对于促进商品销售，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，等等。

(10) 习俗礼仪。不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯，充分了解这些风俗习惯，并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、丧葬礼俗）等。

第二节 礼仪的特点及原则

一、礼仪的特点

礼仪具有以下几个方面的特点。

1. 普遍认同性

所谓“认同性”，主要指礼仪是全社会约定俗成的，是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说，礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性。例如，问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等，大体是世界通用的。

礼仪的普遍认同性，主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的发展在一定程度上将导致礼仪的变化。比如现代经济的快节奏、高效率，使现代礼仪向简洁、务实方向发展。共同的文化涵育了共同的礼仪。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则必须得到全社会的认同，才能在全社会中通用。

2. 规范性

所谓规范性，主要指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态，均可反映出行为主体的内在品质（包括思想、道德等）和外在的行为标准。

3. 广泛性

所谓“广泛性”，主要指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在，并被人们广泛认同。礼仪无处不在，无时不有。

4. 沿习性

所谓“沿习性”，是指礼仪形成本身是个动态发展的过程，是在风俗和传统变化中形成的行为规范。礼仪在这种发展变化中表现为继承和发展。礼仪一旦形成，就有一种相对独立性。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的，有不少优秀的还要继续传承下去。

世界上任何事物都是发展变化的，礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性，但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。社会交往扩大，各国各民族的礼仪文化都会互相渗透，中华礼仪在保持传统民族特色的基础上，发生了更文明、更简洁、更实用的变化。

二、礼仪的原则

为什么普及礼仪这么难呢？其中最主要的原因之一就是很多人不重视。有些人认为礼仪是假招子，讲不讲礼仪无所谓。成功学家拿破仑·希尔说：“世界上最廉价、而且能得到最大收益的一项特质，就是礼节。”人人都渴望成功，但是离礼仪有多远，离成功就有多远。美国 Syracuse 大学管理学院的研究人员曾经对《幸福》杂志所列的 100 家大公司的高级执行经理和人事主管同时进行了全面调查。调查结果显示，英国 93% 和美国 96% 的公司经理一致认为礼仪和个人形象对于获得成功非常重要。为了弘扬文明礼仪，我们还必须遵守以下基本原则。

1. 自觉遵守的原则

在交际应酬时，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际活动中的言行举止。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，都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范，会受到社会舆论的谴责，自然交际就难以成功。

2. 自律的原则

礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求即自律，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、自我反省和自我检点。

3. 敬人的原则

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。

礼仪最重要的核心是敬人。礼仪的“礼”字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。我们常说“礼多人不怪”，如果你重视别人，别人就可能重视你。礼仪的“仪”字，顾名思义，仪者仪式也，即尊重自己、尊重别人的表现形式。总之，礼仪是尊重自己尊重别人的表现形式，进而言之，礼仪其实就是交往艺术，就是待人接物之道。礼仪具有种豆得豆的效应，敬人者，人恒敬之。

4. 宽容的原则

宽容是指要求人们在实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、体谅他人、理解他人，千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍。

5. 平等的原则

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、财富以及与自己关系亲疏远近等的不同，采取不同的对待方式。

6. 从俗的原则

“十里不同风，百里不同俗。”由于各国国情、民族、文化背景有所不同，我们必须坚持“入乡随俗，入国问禁”的原则，与绝大多数人的习惯做法保持一致。尊重别人的习惯，就是尊重别人。切勿目中无人、自以为是。

7. 真诚的原则

在人际交往中运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。只有自己在运用礼仪时表现出对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方理解并接受。

礼仪的运用基于对他人的态度，如果能抱着诚意与对方交往，那么你的行为自然而然地便显示出对对方的关切与爱心。唯有真诚，才能使你的行为举止自然得体；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，或是当面一个样，背后一个样，有求于人时一个样，被人所求时又一个样，将礼仪等同于“厚黑学”，是违背礼仪的基本原则的。

8. 适度的原则

用礼仪的目的是为了让对方觉得愉快,让交往顺利。所以,礼仪的规范和“度”都应视场合和对象的不同而有所调整,否则会太机械太死板。

凡事过犹不及,人际交往要因人而异,要考虑时间、地点、环境等条件。施礼过度或不足,都是失礼的表现。比如见面时握手时间过长,或是见谁都主动伸手,不讲究主次、长幼、性别;告别时一次次地握手,或是不住地感谢,让人觉得厌烦。礼仪的施行只是内心情感的表露,只要内心情感表达出来,就完成了礼仪的使命。

9. 合作为金

信任是一种美德,时代需要团队合作精神。“团队精神”就是协作精神、奉献精神和敬业精神,有问题互相协作、补充。这样的集体给人温馨的感觉,这样的团队没有克服不了的困难。

三、礼仪的作用与功能

1. 礼仪教育有利于大学生与他人建立良好的人际关系,形成和谐的心理氛围,促进大学生的身心健康

任何社会的交际活动都离不开礼仪,而且人类越进步,社会生活越社会化,人们也就越需要礼仪来调节社会生活。礼仪是人际交往的前提条件,是交际生活的钥匙。

大学生一般都远离家乡父母,过着集体生活,与其他同学处在平等位置,失去了以前那种对父母的无条件的依赖。因此,参加人际交往活动,并在交往过程中获得友谊,是适应新的生活环境的需要,是从“依赖于人”的人发展成“独立”的人的需要,也是大学生成功地走向社会的需要。事实上,在大学期间,能否与他人建立良好的人际关系,对一个人的成长和学习有着十分重要的影响。

让大学生学习礼仪的基本规范和知识,掌握交往技巧,积累交往经验,在交往过程中学会遵循相互尊重、诚信真挚、言行适度的原则,就能很快与交往对象接近,互相熟悉、理解和尊重。

实践表明,良好的人际交往有助于提高大学生的自信和自尊,降低挫折感,缓解内心的冲突和苦闷,宣泄愤怒、压抑和痛苦,减少孤独、寂寞和空虚等。这些都十分有益于大学生身心健康,使大学生最大限度地避免不良情绪的产生,即使产生了不良情绪也能够得到有效的排遣。

2. 礼仪教育有利于促进大学生的社会化,提高社会心理承受力

人在社会化过程中,需要学习的东西很多,而社交礼仪教育是一个人在社会化过程中必不可少的重要内容。因为,礼仪是整个人生旅途中的必修课。任何一个生活在某一礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉地接受社会礼仪约束的人,就会被人们评价为“成熟的人”、符合社会要求的人。反之,一个人如果不能遵守社会生活中的礼仪要求,就会受到人们的排斥,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束。

大学生堪称“准社会人”,他们有一种强烈地走向社会的需要,同时又普遍存在一些心

理困惑,比如,如何建立良好的人际关系,如何进行自我形象设计,如何尽快地适应社会生活等。然而大学生的社会心理承受力直接影响到交际活动的质量。一个具有良好心理承受力的人,在交际活动中遇到各种情况和困难时,都能始终保持沉着稳定的心理状态,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。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,不仅可以满足大学生走向社会的需要,更好地促进大学生社会化,而且还可以培养大学生适应社会生活的能力,提高他们的社会心理承受力。

3. 礼仪教育有利于对大学生进行思想道德教育,提高思想道德素质

目前,在不少高校中存在着这样的现象:学生学的是高层次的道德规范,实际行为却往往达不到基础道德的水平。这是与礼仪教育的缺乏分不开的。礼仪是一种非法律规范,社会礼仪反映了人们在共同生活、彼此交往中最一般的道德关系,是保证交往活动顺利进行和社会生活保持正常秩序的重要因素。礼仪是一门具有较强的实践性和实用性的学科。对大学生进行系统的礼仪教育可以丰富他们的礼仪知识,让他们明确地掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范,并指导他们在实际生活中如何按照社交礼仪规范来约束自己行为,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质的现代文明人。

4. 礼仪教育有利于对大学生进行人文知识教育,提高大学生的人文素质

文化素质教育主要指通过人文学科的教育去塑造和培养大学生的内在品格和修养,也就是塑造大学生具有高尚的精神境界和高品位的文化境界。人文教育有明显的教化功能。它作用于人的情感状态,影响和改变人的价值观、人生观、个性等,最终目标是让大学生学会与他人相处,学会做文明人。礼仪教育涵盖了中华民族的文化教育和道德教育。可见,社交礼仪教育更能直接地教会大学生如何与人相处,如何做文明人。因此,礼仪课完全可以纳入高校人文素质教育的课程之列,作为大学生的必修课,在高校中推广和普及,这有助于将大学生的人文素质教育落到实处。

5. 礼仪教育有利于强化大学生的文明行为,提高文明素质,促进社会主义精神文明建设

礼仪教育是社会主义精神文明教育体系中最基础的内容。因为讲文明、讲礼貌是人们精神文明程度的实际体现。普及和应用礼仪知识,是加强社会主义精神文明建设的需要。通过礼仪教育,让大学生明确认识到,言谈、举止、仪表和服饰能反映出一个人的思想修养、文明程度和精神面貌。每个人的文明程度不仅关系到自己的形象,同时也影响到整个学校的精神面貌乃至整个社会的精神文明。通过社交礼仪教育,可以进一步提高大学生的礼仪修养,培养大学生应对酬答的实际能力,养成良好的礼仪习惯,具备基本的文明教养,让文明之花在我们校园遍地开放。如果人人讲礼仪,我们的社会将充满和谐与温馨。

由此可见,礼仪的根本目标是要教育、引导全体公民自觉遵循社会主义礼仪道德规范以及相应的社交礼仪形式,提高人们的文明意识,养成文明行为的习惯,促使良好社会风尚形成,使人与人之间、人与社会之间达到高度和谐与有序,推进整个社会精神文明程度的提高。

四、树立正确的礼仪观

1. 礼仪是心灵的外衣

人与人的相互观察和了解，一般都是从礼节礼貌开始的。生活中不讲礼貌的人，想得到别人的帮助和指教是不容易的。具备良好礼仪的人，在多数场合下要比那些不具备礼仪者受欢迎得多。

2. 礼仪不是溜须拍马、阿谀奉承

古人很重视礼仪，一个重要的原因是因为礼仪讲究的是为人处事均要适宜。现实生活中，态度温和、富有同情心、做事让人开心愉悦，不做使他人厌烦或有损他人情感、利益的事。这是一个文明人言行举止的基础。

3. 礼仪是需要学习的

在交际中陷入尴尬的境地是常有的事。人们只有具备了一定的道德观念，正确的礼仪才能确立。同时，礼仪又根植于一定的传统文化之中，只要是受过良好教育的人，彬彬有礼，都会给人以深刻的印象。因此，以正确的礼仪待人接物是需要学习的。

五、礼仪修养的方法

1. 自尊自爱，自我约束

自尊，就是要自我尊重。一个人只有自己尊重自己，才能得到别人的尊重。比如，待人接物既热情又稳重；为人处世要有主见，不随波逐流；遇到挫折不自暴自弃，遇事顺利不忘乎所以。自爱，就是自己悦纳自己，包括自己的优点和缺点。接纳优点，是为了增添自信，进一步发展自己。接纳缺点，是为了使自己有自知之明，能够扬长避短，完善自己。自我约束，就是自己约束自己。学习礼仪最重要的一点，就是要自我控制、自我反省、自我检点，在应当努力的时候学会坚持，在应当制止的时候学会放弃。

2. 遵守规范，宽以待人

当我们用礼貌的态度对待他人时，对他人本身就是一种提示和示范，也同样会得到他人礼貌的回报。遵守规范，就是要凡事讲究适度，按礼仪规范去办事，协调好与他人的关系，使自律与他律相统一。宽以待人，则强调交际活动中不仅要严于律己，更要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人，千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求。

3. 尊重他人，求得和谐

敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，不仅要与交往对象互相谦让、互相尊敬、友好相待、和睦共处，更要将交往对象的重视、恭敬友好放在第一位。要与人为善，善解人意，为他人着想。当个人利益和全局利益发生矛盾时，应以群体利益、长远利益为重，顾全大局，求得和谐。这也是公关真谛所在。

4. 礼仪学习贵在实践

实践中我们提倡微笑待人，是因为心存善意；讲究礼貌称谓，是因为彼此尊重，它是人们发自内心的美好情感的自然流露。学习礼仪贵在实践，要从现在开始，有意识地培养自

己，在与人们的日常交往中，从称谓到握手，在社会组织的公务活动中，从一次会议到一份信函往来，在一举一动中，我们都按礼仪的要求去行事。久而久之，我们就会逐渐养成良好的礼仪习惯，从而全面提高个人素质，将一个更加完美的形象展现在他人面前。

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江河。文明行为的形成，需要养成习惯。良好习惯的养成，则需要平时细节、行为上的不断自我约束。

思考与练习

1. 什么是礼仪？礼仪有哪些特点？
2. 用生活中的事例说说礼仪的意义和功能。
3. 简述礼仪的规律和原则。
4. 请大家想一想，在日常学习生活中，我们自己、我们身边的人和事，存在哪些你认为不符合礼仪规范的现象。

第二章 个人礼仪

爱美之心，人皆有之。对美的追求是人类共同的要求。在不同时代、不同民族、不同文化背景下，人们对美的含义有不同的解释。美的环境总会让人感到赏心悦目，一个人的美往往会给人留下深刻的印象。因此，多数人都希望自己是美丽的。

第一节 仪表的重要内涵

人的外表美即人的仪表形象美。一个人的仪表形象是一个人的仪容、服饰、仪态的综合表现，不仅反映个人的精神面貌、内在要素、人生态度，往往还代表着一个组织的形象。

一、仪表的重要性

仪表是人的外表，包括容貌、姿态、服饰和风度等，是构成交际的第一印象的基本因素。仪表美包括自然美、修饰美和内在美三层含义。一个人良好的礼仪和形象，就像一本书的精彩的封面，会让人对其内在品质产生期待，从而产生“魅力效应”，有利于人际交往和事业发展的成功。

美国心理学家奥博特·麦拉比安认为，人的印象形成是这样的比例：55%取决于外表形象，包括服装、个人面貌、动作、姿态等无声语言；45%取决于语气、语调、言辞的内容等有声语言。出色的外表形象包括穿衣、修饰、个人卫生、发式、指甲、体型、礼仪等。

（一）仪表是素养和品位的体现

对于大多数人，尤其是需要出现在正式的社交场合的人士来说，仪表非常重要。质于内而形于外，文化修养高、气质好的人，懂得如何修饰自己的形象。仪表端正体现了一个人的素养、自尊和品位格调，也是对人和周围环境的尊重。心理学中有一个著名的搭车试验：漂亮的小姐招手搭顺风车，100%的司机都要停车；海军军官招手搭车，80%的司机要停车；而乞丐招手，100%的司机不停车。谁都愿意与漂亮的小姐同行，良伴同行路途短。

（二）仪表和成功联系在一起

美好的第一印象永远不会有第二次。人们一般在见面后5秒钟内就对对方形成第一印象。许多人因为邋遢的形象而找不到工作，为此苦恼不堪。一家大型制药厂的人事经理说，他不会录取一个穿着脏皮鞋的应聘者。这不是小事，会影响以后的工作。