



全国高等职业教育创新型“十二五”重点规划教材

大学生职业礼仪

主 编 孙 萍



中南大学出版社

www.csupress.com.cn



全国高等职业教育创新型“十二五”重点规划教材

大学生职业礼仪

DA XUE SHENG ZHI YE LI YI

主 审	舒红群	李峻薇
主 编	孙 萍	
副主编	周 婧	
参 编	邓 练	吴树燕
	薛 莹	夏 莹



中南大学出版社

www.csupress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

大学生职业礼仪/孙萍主编. —长沙:中南大学出版社,2014.8

ISBN 978-7-5487-1158-2

I. 大... II. 孙... III. 礼仪-高等职业教育-教材

IV. K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第172405号

大学生职业礼仪

孙萍 主编

☐责任编辑 彭达升

☐责任印制 易建国

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-88876770

传真:0731-88710482

☐印 装 国防科技大学印刷厂

☐开 本 787×1092 1/16 ☐印张 14 ☐字数 348千字

☐版 次 2014年8月第1版 ☐2014年8月第1次印刷

☐书 号 ISBN 978-7-5487-1158-2

☐定 价 29.80元

图书出现印装问题,请与经销商调换

前言

随着我国社会主义市场经济体制的不断完善和发展,现代职场对从业人员的职业道德、职业礼仪等职业综合素质的要求越来越高,是否具有良好的职业道德、职业礼仪已成为人们立足职场的重要条件。如何适应这一社会需求,已成为摆在每一所高职院校及每一位高职学生面前必须思考的一大问题。

高职教育本身具有浓厚的职业色彩,高职教育实质上是就业教育,这就要求高职院校不仅要注重学生专业知识、专业技能的教育,同时也要重视学生包括职业道德、职业礼仪在内的人文素养教育。只有加强职业道德、职业礼仪教育,使他们真正感受到自己所肩负的社会责任和使命,才能树立起正确的就业观念和择业取向,才能培养他们良好的职业理想、职业态度、职业责任、职业纪律、职业礼仪,使他们的个体行为与社会的要求相协调,成为社会所需的合格人才。

《大学生职业礼仪》正是基于以上认识和目的为高职学生朋友专门“量身订做”的。在编写过程中,我们力求使学生通过这门课程的学习,能够对今后的工作提供帮助和指导,同时考虑到高职院校的专业特点在内容上做了一定的整合,在基本的个人礼仪、社交礼仪、办公礼仪外,增加了商务礼仪、教师礼仪、服务从业礼仪,以供不同专业学生选择。在体例上也力求符合大学生实际,兼具知识性、趣味性与实用性,重视理论联系实际,注意照顾当代大学生的特点,实例丰富。另外,还为了帮助教师备课,我们还在每章前面列有学习目标,最后附有技能训练。因此它既可作为大中专院校开设礼仪课程的教材使用,也可作为社会各界人士掌握礼仪规范的有益读物。

本书由鹰潭职业技术学院的孙萍老师担任主编,周婧老师担任副主编,邓练、吴树燕、薛莹、夏莹参编。具体编写分工如下:孙萍编写第一章和第八章,周婧编写第三章,邓练编写第五章,吴树燕编写第六章,薛莹编写第四章,夏莹编写第二章和第七章。

本书在编写过程中,借鉴了众多专家和老师的研究成果,吸取了一些有启发的观点和有价值的资料,限于篇幅,没法一一列举,在此谨向各位表示衷心的感谢。

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的含义	(1)
第二节 礼仪的原则和特点	(10)
第三节 礼仪的性质与作用	(16)
第四节 大学生如何学好礼仪	(19)
第二章 个人礼仪	(23)
第一节 仪容	(23)
第二节 仪表	(30)
第三节 仪态	(38)
第三章 社交礼仪	(54)
第一节 日常交际礼仪	(54)
第二节 语言沟通礼仪	(66)
第三节 接待礼仪	(73)
第四节 拜访礼仪	(81)
第五节 馈赠礼仪	(85)
第六节 宴请礼仪	(94)
第四章 办公礼仪	(107)
第一节 办公基本礼仪	(107)
第二节 通信礼仪	(114)
第三节 会议礼仪	(119)
第五章 商务礼仪	(126)
第一节 开业仪式	(126)
第二节 剪彩仪式	(131)
第三节 签约仪式	(136)
第四节 商务谈判	(138)
第六章 教师礼仪	(144)
第一节 教师与学生关系礼仪	(144)

第二节 教师与家长沟通礼仪	(150)
第三节 教师教学礼仪	(158)
第七章 服务从业礼仪	(168)
第一节 服务礼仪概述	(168)
第二节 营销业服务礼仪	(176)
第三节 餐饮业服务礼仪	(180)
第四节 旅游业服务礼仪	(195)
第八章 大学生求职礼仪	(199)
第一节 求职前的准备工作	(199)
第二节 求职中的基本礼仪	(206)
第三节 面试后的必备礼仪	(210)

第一章 礼仪概述

学习目标:

1. 掌握礼仪的基本概念,了解礼仪的起源与发展。
2. 掌握礼仪的原则和特点,认识礼仪的功能和作用。
3. 了解大学生职业礼仪修养的重要性和作用,掌握大学生职业礼仪修养的途径和方法。

第一节 礼仪的含义

人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。——荀子

案例引导:

有一批应届毕业生 22 个人,实习时被导师带到北京的国家某部委实验室参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来,这时有秘书给大家倒水,同学们表情木然地看着她忙活。其中一个还问了句:“有绿茶吗?天太热了。”秘书回答说:“抱歉,刚刚用完了。”林然看着有点别扭,心里嘀咕:“人家给你倒水还挑三拣四。”轮到他时,他轻声说:“谢谢,大热天的,辛苦了。”秘书抬头看了他一眼,满含着惊奇,虽然这是很普通的客气话,却是她今天听到的唯一一句。门开了,部长走进来和大家打招呼,不知怎么回事,静悄悄的,没有一个人回应。林然左右看了看,犹犹豫豫地鼓了几下掌,同学们这才稀稀落落地跟着拍手,由于不齐,越发显得零乱起来。部长挥了挥手:“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待,因为我和你们的导师是老同学,非常要好,所以这次我亲自来给大家讲讲有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本,这样吧,王秘书,请你去拿一些我们部里印的纪念手册,送给同学们作纪念。”接下来,更尴尬的事情发生了,大家都坐在那里,很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看,来到林然面前时,已经快要没有耐心了。就在这时,林然礼貌地站起来,身体微倾,双手握住手册,恭敬地说了一声:“谢谢您!”部长闻听此言,不觉眼前一亮,伸手拍了拍林然的肩膀:“你叫什么名字?”林然照实作答,部长微笑点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,才微微松了一口气。两个月后,同学们各奔东西,林然的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师:“林然的学习成绩最多算是中等,凭什么推荐他而没有推荐我们?”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林然还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

案例分析:

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式,是做人的

基本要求。中华民族自古以来就非常崇尚礼仪,孔夫子曾说过:“不学礼,无以立。”就是说一个人要有所成就,就必须从学礼开始。案例中的林然在一群冷漠、“无礼”的同学中显示出了良好的礼仪修养,最根本的就在于他懂得尊重他人。尊重他人正是礼仪的核心价值。因此,作为当代大学生,急需补上这人生的第一课。

一、礼仪的基本概念

人类自从诞生的那天起,便开始了对文明与美的追求,礼仪作为社交文明的产物是随着社会的发展和进步逐渐形成的,它的发展体现着人类不断摆脱愚昧、落后、不断走向进步与文明的历程。在我国的历史上,礼仪始终扮演着十分重要的角色,与政治、文化、生活有机地融合在一起,参与“修身、齐家、治国、平天下”的宏图伟业。今天,礼仪作为日常生活的基本行为准则,不仅是调节人际关系的重要手段,而且是人们高层次的生活追求,尤其是随着对外交往的进一步深入,在一个日益开放的系统中,无论是个人还是组织都需要在广泛的、频繁的社会交往中谋求自身的发展,争取事业的成功。掌握丰富的礼仪知识,并且躬身践行,乃是社会交往成功的关键所在。礼仪虽然体现在生活的细节之中,然而正是细节展示素养,细节塑造形象。作为大学生这一特殊群体应该成为社会文明的使者,优秀传统文化的推崇者,所以了解我国丰富多彩的礼仪文化,掌握日常的通用礼仪技巧是必修的第一课。

1. 礼仪的含义

人类区别于动物的一个显著特征,毫无疑问是人类的社会性,人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,而且还受着社会规律以及由社会规律所决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的制约力支配着个体的行为,从一个人对礼仪的适应和掌握的程度,可以看出他的文明与教育的程度,因此,礼仪是人类进步的重要标志。

何谓礼仪呢?《辞海》对礼的解释为:①本谓敬神,引申为表示敬意的通称;②为表敬意或表隆重而举行的仪式;③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

一般来说,“礼”的含义主要有以下几个方面:

①表示敬意的通称。如:敬礼、礼貌。

②为表示敬意或表示隆重而举行的仪式。如:婚礼、葬礼、典礼。

③泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范。如:“齐之以礼”(《论语·为政》),朱熹注曰:“礼,谓制度品节也。”

④指礼物。如:送礼、礼品。

“仪”的含义主要有以下几个方面:

①指法度、准则。如:“置此为法,立此为仪……”(《墨子·天志》)。

②指典范、表率。如:“上者,下之仪也。”(《荀子·正论》);又如今天所谓“礼仪先生”和“礼仪小姐”,其中的“仪”就包含有典范、表率的意思。

③指形式、仪式。如:“诸夏之国,同服同仪。”(《荀子·正论》);又如今天的“司仪”,即指掌管、主持仪式的人。

④指容貌、风度。如:仪表、仪态。

⑤指礼物。如:贺仪、谢仪。

礼仪是行礼的过程和仪式,是指在日常交往中人们所认同和必须遵循的行为准则和规范。人类在不同的历史时期有不同的行为规范,不同的民族不同的地域有着各自不同的行为规范,所以礼仪在不同的民族、不同的国家、不同的时代有不同的表现方式。

在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“*etiquette*”,原意是“法庭上的通行证”,它上面记载着进入法庭应该遵守的事项,不过它不是当庭宣读,而是将其写在或印在一张长方形“*etiquette*”即通行证上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩和行为准则。当“*etiquette*”一词被译为英文后,它的含义便成为“人际交往的通行证”,后来经过不断的演变和发展,“礼仪”一词的含义逐渐变得明确起来,今天我们将礼仪理解为在社会交往中形成并得到共同认可的,以一定的程序方式表现出来的一系列律己敬人的行为规范。

理解礼仪的概念应该注意以下几点。

首先,礼仪是一种行为准则或规范。进入某一地域,要对那儿的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范去约束行为,这才是有礼的。

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。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,在一定范围内得到认可,然后逐渐上升为大家共同认可的,可以用语言、文字、动作来准确描述的行为准则,并成为人们有礼可循,可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三,讲究礼仪的目的,是为了实现人与人之间关系的和谐。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的认知水平,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,人与人之间的关系才能和谐;也只有在这种互相尊重的过程中,才会逐渐建立起人与人之间的信任。

所以,从根本上讲,礼仪是由“礼”和“仪”两部分组成的,“礼”是指律己敬人的规范的内容,而“仪”则是指该内容的表达方式。

2. 礼仪的内容

随着时代的变迁和社会的进步,人们的文明程度在不断提高,尤其是随着全球经济一体化进程的推进,国家交往日益增多,礼仪的内容也在不断地丰富发展,在对传统礼仪扬弃的基础上,形成了更趋完善、更趋合理的礼仪体系。礼仪具体可分为六个组成部分。

(1) 礼貌

礼貌是指人们在日常交往中,相互表示敬重和友好的品质和行为。礼貌体现了时代的风尚和道德规范,体现了人们的文化层次和文明修养。礼貌是一个人在待人接物的过程中,通过仪表、仪容、仪态及言谈举止来体现的。礼貌是文明行为的基本要求,是维护社会生活正常秩序的客观条件。在日常社会生活中,人们总是难免发生这样或那样的矛盾,如果能够讲究礼貌,相互尊重,相互谅解,矛盾就容易得到化解,生活就会充满友好和温馨。不同的国家和民族,处于不同的时代和不同的行为环境中,表达礼貌的形式会有所不同,但在相互尊重、友好相处这一点上却是相同的,在诚恳、谦恭、和善、适度的要求上也是一致的。一个人如果衣冠不整、出言不逊、冷漠自负、动作粗俗,就是对他人的不尊重,那么他肯定是没有礼貌的。礼貌应当是一个人的良好道德品质的真实体现,对人的尊重友好必须是发自内心的,表面虚伪的客套不是礼貌。讲礼貌应当做到彬彬有礼、落落大方,热情过度、过分殷勤、低声下气,并不是礼貌。

(2) 礼节

礼节是人们在相互交往中表示问候、致意、祝愿等惯用的规则和形式。礼节是表示对他人的尊重与友好的外在行为规范,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。与礼貌相比,礼节处在表层,表现为一定的动作、行为。但这并不是说,礼节仅仅是一种表面形式,而是说尊重他人的内在品质总是通过一定的形式才能表现出来。比如,尊重师长,可以通过见到长辈和教师问安行礼的礼节来体现;欢迎他人的到来,可以通过见到客人时起立、握手等礼节来表示;得到别人帮助,可以说声谢谢来表示感激的心情。借助这些礼节,对他人尊重与友好的礼貌得到了适当的表达。若不懂得礼节,则在与别人交往时,往往心存尊重的愿望却不会表达。因此,礼节不单纯是表面上的动作,而是一个人尊重他人的内在品质的外化。

如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质,那么礼节强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼,虽有对他人尊敬友好的心意,却不知怎样去表达,因而在与人交往时往往会出现尴尬、紧张、手足无措等状态。不懂礼貌只学些表面的礼节形式,就难免机械模仿、故作姿态,让人感到虚情假意。因此,讲礼貌、懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。

(3) 仪表

仪表是指人的外表,包括仪容、仪态、风度、服饰等。仪表美是礼仪的基本要求之一,对个人形象的塑造以及组织形象的塑造意义重大。仪表美虽然属于美德外在的因素,但却反映人的精神状态。仪表美应该是一个人内在美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表往往源自丰富的内在修养,是个人精神境界的外观。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自爱的一种表现。

(4) 仪式

仪式是指活动的过程或程序,是礼仪的具体表现形式,而且是一种隆重而正规的表现形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等。常见的仪式包括开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式;签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、奠基仪式、捐赠仪式;结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式,等等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为的约定俗成的,每一个环节均有特定的内涵,所以不能省略。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。

(5) 礼俗

即民俗礼仪,指婚丧、祭祀、交往等各种场合的礼节。礼俗是礼仪的一种特殊形式,也是礼仪体系的主体部分。礼俗是由于历史的原因而形成,普及于各个阶层之间,涵盖了人们日常生活的方方面面,如婚丧嫁娶、衣食禁忌等。不同的国家、民族、地域甚至是一个小小的村落在漫长的历史长河中都形成了各具特色的民俗礼仪。

(6) 礼制

中华礼仪由两部分组成:一为礼制,二为礼俗。礼制是我国礼仪体系的特有组成成分。概括来说,礼制即国家规定的礼仪制度,目的是为了维护阶级统治。礼制通过特定的程序将礼俗程式化,使其庄严神圣且规范统一。在阶级社会中,礼制简称礼,是上层建筑的重要组成部分。礼规定了社会统治阶级和被统治阶级的区分,规定了社会各个等级的尊卑贵贱,因

而具有鲜明的阶级性。如《礼记·曲礼上》曰：“礼不下庶人，刑不上大夫。”庶人贫苦，整日从事农业劳动，不能依照当时的礼制举行或参加各种典礼，所以礼制的内容就不能把他们包括在内；大夫是统治者，是贵族，如果有罪，有特殊的规定对待他们，刑法不能把他们包括在内。另外，礼还有一个重要的作用，就是维护封建等级制度。《礼记·坊记》曰：“过制国不千乘，都城不过百雉，家富不过百乘。”意思是分封的诸侯国不可以有超过千乘的军力，城墙不可以有超过高一丈、长三百丈的规模，卿大夫之家不可以有超过百乘的财力。类似这样的许多规定，都是用来维护封建等级制的。礼制还有强制性的特点，古代的“礼”在很多方面起到了今天“法”的作用。

知识窗：

古礼释义

礼是“禮”的简化字。所谓“禮”，在许慎的《说文解字》中说“禮，履也，所以事神致福也。从示从豊。”又说：“豊，行禮之器也。”早在甲骨文中，就有“豊”字，象征二玉在器具之中。就是说，用盛玉的器具奉祀神和人谓之“豊”，这种仪式就是“禮”。可见“禮”在历史上和宗教祭祀有着密切的关系。

二、我国礼仪的起源和发展

（一）中国礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一，归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

1. 从理论上说，礼的产生，是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定，保证和维护的社会秩序。人类面临着的内部关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

2. 从具体的仪式上说，礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要，难以调节日益复杂的现实关系，于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

（二）中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革，从历史发展的角度来看，其演变过程可以

分四个阶段。

1. 礼仪的起源时期：夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会，在原始社会中晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代(公元前 21 世纪至前 771 年)

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期：春秋战国时期(前 771—前 221)

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”、“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

4. 强化时期：秦汉到清末(前 221—1911)

在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代

要求的礼仪被继承、完善、流传,繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的,具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨,讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

知识窗:

我国古代礼仪与现代礼仪的差异

从总体上讲,现代礼仪与我国古代礼仪存在三点差异:一、两者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,现代礼仪虽承认身份差异,但更强调人格平等、社会平等,并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。二、两者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的,而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。三、两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”,因而与平民百姓无关,而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

三、东方与西方礼仪的异同

由于各国的历史与文化底蕴不同,各国人民在进行交往时的习惯也有不少差异。特别是东西方之间,礼仪上的差别很大,了解东西方交往习惯上的差异是很有必要的。往大处来说,了解对方国家的礼仪习惯,将有利于两国之间的交往。从小处来讲,了解对方的礼仪民间习惯,是对对方的尊重,容易给对方留下一个好印象,以便交往的顺利进行。随着东西方文化的不断发展,东西方的礼仪正在相互融合,西方人逐渐地接受了东方文化中重情感等合理因素,东方人也逐渐地接受了西方文化中先进文明的礼仪和交往方式。但在现实生活中,由于东西方文化的差异而对礼仪产生的影响还很多。

(一) 社会交往方式的差异

东西方文化都非常重视人际交往,但在交往的观念、交往的方式上都有着明显的差别。如中国人热情好客,在人际交往中饱含热情、嘘寒问暖,似乎没有什么可保留的,对于了解有关年龄、职业、收入、婚姻状况、子女等问题,觉得都理所当然。而在西方国家中,特别重视对方的隐私权。个人隐私主要包括:个人状况(年龄、工作、收入、婚姻、子女等)、政治观念、宗教信仰、个人行为动向等。凡是涉及个人隐私的都不能直接询问。西方人一般不愿意干涉别人的私生活和个人隐私,也不愿意被别人干涉。比如,中国人会直接询问别人所买物品的价格,因为在中国人看来,物品的贵贱只是表示该物品的质量。而在西方人眼里,如果你直接询问别人所购物品的价格,就可能是探问对方的经济条件,因此,这也是西方人的隐私,属于不宜直接询问的问题。如果你了解该物品的价格,只能委婉地夸耀、赞赏该物品,而这样的情况下西方人一般也只告诉你该物品的贵或贱,一般不会告诉你准确价格。中国人见面打招呼时喜欢问一句“上哪儿去?”这是招呼的一种形式;而在美国,你如果问朋友

上哪儿去,则可能会使对方尴尬,因为这也属于对方的隐私,是你不该过问的。

另外,人际交往的空间距离可以分为亲密距离、个人距离、社交距离、公共距离四种。中国人的空间距离相对较近。我们在大街上经常可以看到两个中国少女挽臂亲昵而行,而在西方则很少见到。西方人觉得中国人过于亲近,而中国人又会觉得西方人过于冷淡、傲慢,过分疏远,是不友好的表现。如果中国人发现交际对方的衣服上有根线头,会很自然地帮对方摘掉;而在西方人眼里,这是不礼貌之举。中国人看到朋友穿了件非常漂亮的衣服,会上前摸一摸,询问价钱或质地;而西方人则不会这样做,他们更多的是羡慕,并直接赞美。概而言之,这都是东西方文化观念差异所致。

案例:

一个国民党军官携夫人去机场迎接来自美国的顾问。双方见面后,美国顾问出于礼貌说:“您的夫人真漂亮!”军官甚感尴尬又不免客套一番:“哪里!哪里!”在中国,这本是一句很普通的客套话,可美国顾问听了莫名其妙,心想:我只是礼貌地称赞一下他的夫人,他居然问起我他的夫人哪里漂亮?于是他只好说:“从头到脚都漂亮!”

(二)个人人生观的差异

1. 个人荣誉感与谦虚谨慎

西方人崇拜个人奋斗,尤其为个人取得的成就而自豪,从来不掩饰自己的自信心、荣誉感以及在获得成就后的狂喜。相反,中国文化却不主张炫耀个人荣誉,提倡谦虚谨慎。一般来说,中国人大多反对或蔑视王婆卖瓜式的自吹自擂,然而中国式的自我谦虚或自我否定却常常使西方人大为不满。例如:

“You’re so beautiful.”

“No, I don’t think so.”

这在中国人看来当然是一种谦虚的说法,而在西方人看来,不仅否定了自己,还否定了赞扬者的鉴赏力。

2. 自我中心和无私奉献

西方人自我中心意识和独立意识很强,主要表现在:第一,自己为自己负责。在弱肉强食的社会,每个人的生存方式及生存质量都取决于自己的能力,因此,每个人都必须自我奋斗,把个人利益放在第一位。第二,不习惯关心他人、帮助他人,不过问他人的事情。正由于以上两点,主动帮助别人或接受别人帮助在西方往往就成为令人难堪的事。因为接受帮助只能证明自己无能,而主动帮助别人会被认为是干涉别人的私事。

中国人的行为准则是“我对他人、对社会是否有用”,个人的价值是在奉献中体现出来的。中国文化推崇一种高尚的情操——无私奉献,在中国,主动关心别人,给人以无微不至的体贴是一种美德,因此,中国人不论别人的大事、小事、家事、私事都愿主动关心,而这在西方则会被视为“多管闲事”。

3. 创新精神与中庸之道

西方文化鼓励人开拓创新,做一番前人未做过的、杰出超凡的事业。而传统的中国文化则要求人们不偏不倚,走中庸之道,中国人善于预见未来的危险性,更愿意维护现状,保持和谐。当然,近年来我国也大力提倡改革创新,但务实求稳的心态仍处处体现,冒险精神仍是不能与西方人相比的。

4. 个性自由与团结协作

西方人十分珍视个人自由,喜欢随心所欲,独往独行,不愿受限制。中国文化则更多地强调集体主义,主张个人利益服从集体利益,主张同甘共苦、团结合作、步调一致。

(三) 法制观念的差异

东方文化以儒家思想为代表,而儒家思想则要求重义轻利。为了兄弟朋友的情义,可以网开一面,甚至不惜一切代价,其结果往往是行为过头,丧失了更多的应得利益。比如中国人重人情,有句老话:“美不美,家乡水,亲不亲,故乡人。”这些话所包含的意思是人情影响判断、人情重于道义。“水”,即使不美,但只要是家乡水,那也就美了,这就是情重于理的表现。甚至有时会情重于法,这主要是因为中国历来有情影响法的制度空间,也就是说,我们中国人先讲合情,再讲合理,最后讲合法。若合法而不合情合理,这法就难以执行。

而西方人则是倒过来的。西方人重法,不重人情。法在理前,理在情前。我们时常看到西方父子之间、夫妻之间、朋友之间上法庭打官司。有些事明明不合情不合理,但合法,吃亏者也只有自认倒霉,旁观者也只能容忍。但若有的事不合法,即使合情合理,西方人也会争论不休,直到闹上法庭。

在情理法的中国,人情味浓厚,什么事都可以想想办法,托托人情,走走关系。这是一种自然保险系统,人们容易在艰苦的环境下渡过难关。因此在中国,人事关系极为重要,生活之中充满天伦之乐,但也容易产生不公正;在法理情的西方国家,人情似纸,相互之间可说是“鸡犬之声相闻,老死不相往来”。有什么矛盾,先讲理,后上法庭,简单明了。西方人虽淡薄人情,却非常讲公正、平等,即使是一介草民,只要是真正合理合法,就是同总理打官司,他也照样可以打赢。在西方国家生活,有点像广寒宫里,富裕、清明、漂亮,却有一股寒冷之感。尤其是老人,孤孤单单,踽踽独行,在我们中国人看来甚是可怜,然而这却是他们习惯了的生活方式。

(四) 社会习俗的差异

在东方文化中,男士往往备受尊重,这主要受封建礼制男尊女卑观念的影响。在现代社会,东方文化也主张男女平等,但在许多时候,男士的地位仍然较女士有优越性,女士仍有受歧视的现象。在欧美等西方国家,尊重妇女是其传统风俗,女士优先是西方国家交际中的原则之一,无论在何种公共场合,男士都要照顾女士。比如,握手时,女士先伸手;赴宴时,男士要先让女士坐下,女士先点菜;进门时,女士先行;上下电梯时,女士在前……现在,随着东西方文化交流的加深,西方的女士优先原则在东方国家也备受青睐。东西方文化的交融,也使东西方礼仪日趋融合、统一,更具国际化。另外,在处理长幼关系时,以中国为代表的东方国家对待长者特别尊敬、孝敬。比如,在许多中国人看来,如果老人有子女,年老时子女把老人送到养老院或敬老院去生活,这就是不孝,过年、过节儿女一般要和老人一起过。在中国农村一些地方,过年时,晚辈都要给长辈行跪拜礼。中国式的家庭结构比较复杂,传统的幸福家庭是四世同堂,在这样的家庭中,老人帮助照看小孩,儿孙们长大后帮助扶养老人,家庭成员之间互相依赖、互相帮助,密切了亲情关系。而在西方国家,由于崇尚自立,儿女成年后和父母间的来往会越来越来少,致使许多老人时常感到孤独。

(五) 等级观念的差异

东方文化等级观念强烈。无论是在组织里,还是在家庭里,忽略等级、地位就是非礼。尽管传统礼制中的等级制度已被消除,但等级观念至今仍对东方文化产生影响。在中国,传

统的等级观念在中国人的头脑中仍根深蒂固。父母在儿子的眼中、教师在学生的眼中有着绝对的权威，家庭背景在人的成长中仍起着相当重要的作用。

在西方国家，除了英国等少数国家有着世袭贵族和森严的等级制度外，大多数西方国家都倡导平等观念。特别是在美国，崇尚人人平等，很少人以自己显赫的家庭背景为荣，也很少人以自己贫寒出身为耻，因为他们都知道，只要自己努力，就一定能取得成功。在家庭中，美国人不讲等级，只要彼此尊重，父母与子女可直呼其名。他们的家庭观念往往比较淡薄，不愿为家庭做出太多牺牲。

当然，东西方文化的不同导致的礼仪上的差异还有很多，比如服饰礼仪、进餐礼仪等，在此不再一一深入探讨。总之，东西方之间有各自的文化习惯，由此也产生了不少不同的交往习惯。因此，随着我国经济的发展和对外交流、贸易的不断增加，我们不但有必要在与外国人交往或者前往别的国家之前了解对方国家的礼仪习惯，还必须加强自身的礼仪修养，提高全民礼仪意识。这不仅是对对方的尊重，也给我们自己带来了便利，不但能避免不必要的麻烦与误会，还能在现代社会的多方竞争中争取主动，取得良好的交际效果。

第二节 礼仪的原则和特点

如果把礼仪看得比月亮还高，结果就会失去人与人真诚的信任。——培根

案例引导：

风总要和太阳争执谁的力量大。风说：我可以证明我的力量是巨大的。你看，地下正走着一位身披大衣的老者，我能比你更快速地将他的大衣脱掉。于是，太阳躲进乌云里，风使出它所有的威力狂吹，但是，风吹得越大，那老者越将他的大衣牢牢抓住。最后，等到风筋疲力尽停下来时，太阳从云彩里钻了出来，对那位老者投去和气的微笑。不久，那位老者便用手将他前额的汗水拭去，并轻轻脱掉身上的大衣。太阳对风亲切地说：“仁慈和友善总要比愤怒和暴力更为有力。”在某师范大学教育系，曾经有两位特殊的学生，一位叫周婷婷，另一位叫王铮。她们一个双目失明，一个双耳失聪。然而，就是这样的两个人组成了“海伦·凯勒”号联合舰队，两人在生活上、学习上互帮互助，周婷婷听不清看得清，她做了王铮的眼睛；王铮看不清听得清，她做了婷婷的耳朵，两人取长补短，扬长避短，在学习上取得了优异的成绩。

案例分析：

这个案例告诉我们，在人际交往中遵循平等互尊、诚实守信、团结友爱的原则，就能互利互惠。

一、礼仪的原则

在日常生活、学习、社交时，应用礼仪必须掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，就是礼仪的原则。

（一）平等的原则

礼仪中的平等原则，是指以礼待人，有来有往，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。平等原则是现代礼仪的基础，是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。

传统社会是等级森严的社会，有形或无形的等级制度将人们划分为不同的等级。中国周代将人分成天子、诸侯、大夫、士、庶人等五个等级。礼仪成了维护等级秩序的有力武器。

近代资本家的兴起，瓦解了旧的等级社会存在的基础，平等成了社会发展的内在要求。资产阶级启蒙思想家洞察了历史的需要，提出了“自由、平等、博爱”的口号，主张人生来平等，这就为现代礼仪的产生打下了思想基础。现代礼仪，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、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，厚此薄彼，给予不同待遇，但允许根据不同交往对象，采取不同的具体方法。

（二）尊重的原则

人际交往中必须尊重对方，尊重是礼仪的情感基础。在礼仪的原则中，有关尊重他人这一原则比对待自己更重要，这一原则实际上是礼仪的重点和核心。在面对他人的诸多做法之中最重要的一条，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。古人云：“敬人者，人恒敬之。”在人际交往中，尤其是社交中只有相互尊重，人与人的关系才会融洽、和谐。

心理学家马斯洛认为，人们对尊重的需要分两类，即自尊和来自他人的尊重。自尊包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由的愿望；来自他人的尊重包括威望、承认、接受、关心、地位、名誉和赏识。一个具有足够自尊的人总是更有信心，更有能力，也更有效率。然而，当缺乏自尊时，就会感到自卑、无望。

案例：

上海有一家电影院曾发生这样一件事：年末，电影院经理把员工包括离退休人员及其家属都请到电影院开茶话会。会前，专门制作了这些离退休人员和在职职工的生活录像片，会上放给大家看。每个人，尤其是离退休职工非常感动。原因很简单，这些人一辈子干的工作就是给别人放电影，从来未感受到自己上银幕是什么滋味。今天他们有机会在给人们放了一辈子电影的电影院里，看自己走上银幕，感到电影院领导没有忘记他们一辈子的辛苦，他们能不感动吗？因而很自然地加深了对自己单位的感情，同时也使在职职工感到振奋，凝聚力大增。

（三）诚信的原则

诚信原则是指遵时守信，“言必信，行必果”。取信于人在人际交往中是非常重要的。

中国自古以来家族观念很强，《韩非子》中记载着这么一则寓言：一户有钱人家的围墙被大雨冲塌了，隔壁的邻居提醒他：“要及早修复，免得盗贼侵入。”有钱人家的儿子也同样说道：“爸爸，及早修理吧，不然小偷会来的。”结果当天晚上小偷果然来了，偷走了不少东西。有钱人家的反应是：儿子预先说在前，意见很对，有先见之明，心里却对邻居起了疑心，怀疑邻居是小偷。为什么会这样呢？原因很简单，一方面，中国人自古以来是家天下，血缘关系是密不可分的纽带，影响了人们对客观事物公正的判断；另一方面，就是人的心理反应，产生“自己人效应”，更易于相互吸引。当你信任一个人的时候，就会想：既然是这个人说的，靠得住。所以，常常是别人信任你，才认为你是对的。因此，在人际交往中，你必须博得人们的信赖，才更有利于你的成功。要想取信于人，应做到言行一致、遵守时间、一诺千金、讲究诚信，以及“用人不疑，疑人不用”。