



普通高等教育“十二五”规划教材

大学生 礼仪修养教程

DAXUESHENG LIYI XIUYANG JIAOCHENG

主 编◎马欣欣

 吉林大学出版社

普通高等教育“十二五”规划教材

大学生礼仪修养教程

主 编 马欣欣

吉林大学出版社

内容提要

本书为普通高等教育“十二五”规划教材。书中对现代中、外礼仪常识等做了详尽、正确的介绍,探源礼仪修养的起兴,不仅仅是一种表演或者外交的形势,更是大学生自我修养的载体。书中对礼仪修养的规范、起源、功效等做了详细的阐述和适当的延伸,是一本比较实用的教材。

本教材适用于本专科学生。

图书在版编目(CIP)数据

大学生礼仪修养教程/马欣欣主编. —长春:吉林大学出版社, 2011.1

ISBN 978-7-5601-6972-9

I. ①大… II. ①马… III. ①大学生—礼仪—高等学校—教材 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 004536 号

书 名 普通高等教育“十二五”规划教材

大学生礼仪修养教程

作 者 马欣欣 主编

责任编辑、责任校对:孙 群 崔小波

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 13.75 字数:240 千字

ISBN 978-7-5601-6972-9

封面设计: 启远装帧

北京市彩虹印刷有限责任公司 印刷

2011 年 01 月 第 1 版

2011 年 01 月 第 1 次印刷

定价: 30.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 421 号 邮编 130021

发行部电话: 0431-88499826

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

前 言

“礼者，敬人也”。“礼”的含义是尊重。礼的基本要求是每一个人在人际交往中尊重自己、尊重他人、尊重社会。因此，礼仪的本质是通过某些规范化的行为，表示人与人之间的真诚、尊重、敬爱、友好、体谅，是人的社会关系的体现。

礼仪是人际交往的通行证，是当代大学生提高情商的必备能力。

在今天的社会发展中，大学生在学校仅仅学习专业知识，具备业务能力是远远不够的，更重要的是要学会如何与人相处，提高自己的人际沟通和交往能力，这种能力被称之为可持续发展能力。现代人必备的这种能力，在校的大学生比任何时候都渴望在大学阶段通过礼仪课的指导，掌握交际技巧并使自己的能力得到提高。今天，我们看到更多的学生投入到学习礼仪、应用礼仪、掌握礼仪这门交际艺术的氛围中。这不仅是一种出自本能的需要，也是养成关注礼仪细节、展示良好素质的需要，是适应社会发展、体现个人进步的一条途径。

本书有如下三个特点：

- 一、系统性。
- 二、实用性。
- 三、可读性。

本教材在编写过程中，参阅并引用了许多相关学者的有关著作和论述，谨向有关作者表示衷心感谢！

由于编者水平有限，粗疏浅陋在所难免，恳请业内人士和读者批评指正。

编 者

2011年1月

目 录

模块一 礼仪修养概述	1
项目一 礼仪与礼仪修养	1
项目二 大学生要加强礼仪知识学习	7
模块二 现代礼仪基本知识	16
项目一 待人接物常识	16
项目二 常规礼节	22
项目三 身势语(肢体语)礼仪	26
项目四 讳避礼仪	30
模块三 有关场所的交际礼仪	34
项目一 工作场所的礼仪礼节	34
项目二 生活场所的礼仪礼节	38
项目三 公众交通场所的礼仪礼节	43
项目四 公共文化场所的礼仪常识	45
项目五 商业、娱乐、餐饮、住宿场所的礼仪礼节	50
项目六 公共医疗卫生场所的礼仪常识	52
项目七 网络交际礼仪	54
模块四 公共关系礼仪	58
项目一 公关礼仪概念	58
项目二 公关专题活动礼仪	60
项目三 公关文书礼仪	64
项目四 公关语言技巧	68
项目五 公关危机处理及礼仪	75
模块五 旅游活动礼仪	79
项目一 住宿接待行业礼仪	79
项目二 旅行社行业接待礼仪	89

项目三	交通运输行业服务礼仪	91
项目四	游览场所经营行业接待服务礼仪	92
项目五	目的地旅游组织部门接待服务礼仪	93
项目六	旅游者行为礼仪综述	93
模块六	婚恋礼仪	103
项目一	家庭礼貌称谓	103
项目二	恋爱礼仪	107
项目三	婚姻礼仪	119
模块七	异国风情礼仪	130
项目一	亚太地区有关国家风情礼仪	130
项目二	欧洲地区有关国家的风情礼仪	141
项目三	美洲地区有关国家的风情礼仪	152
项目四	非洲地区有关国家的风情礼仪	159
项目五	澳洲(大洋洲)地区有关国家的风情礼仪	161
模块八	文化礼仪	163
项目一	饮食文化礼仪	163
项目二	酒文化礼仪	171
项目三	茶文化礼仪	176
项目四	服饰礼仪	181
模块九	各种文化礼仪活动中的礼仪	185
项目一	礼仪知识竞赛活动	185
项目二	礼仪实践活动	195
参考文献		212



模块一 礼仪修养概述

项目一 礼仪与礼仪修养

中国是一个有着五千年历史的文明古国,中华民族素以“礼仪之邦”著称于世,礼仪文化源远流长,并具有完备的礼仪体系。早在周朝就有周公制礼,“礼仪三百,威仪三千”,春秋时期大教育家孔子也要求人们“克己复礼”,即克制自己的私欲,恢复西周时期的礼制。如今,随着社会的进步,市场经济的发展,人们对内对外交往的日益频繁,礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。礼仪修养,不仅是现代文明人必备的基本素质,更加是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。因此,在社会主义市场经济条件下,学习礼仪、遵行礼仪、弘扬礼仪文化,就成为社会主义精神文明建设的一个重要任务。

一、什么是礼、礼貌、礼节和礼仪

学习礼仪,就应该了解礼仪的一些基本概念。在一般人的表述之中,与“礼”相关的词最常见的有三个,即礼貌、礼节、礼仪。在大多数情况下,它们被视为一体,混合使用。其实,从内涵上来看,三者不可简单地混为一谈。它们之间,既有区别又有联系。

礼的含义有三种:第一,敬意,表示尊敬和礼貌;第二,指典章制度以及与之相适应的一整套礼节仪式;第三,礼物,即赠送的物品。俗话说:有礼走遍天下,无礼寸步难行。总之,礼是表敬意的通称,它是人们在长期的生活实践中约定俗成的一种行为规范。

礼貌是人们在相互交往中表示敬重和友好的行为,它的本意就是体贴别人。我们说一个人有礼貌,除了指他(她)适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止气度、气质外,还反映在具体的甚至是细枝末节的行为举止上,诸如对宾客笑脸相迎,热情服务,尊老爱幼等。它侧重于表现人的品质与修养。

礼节是指人们在日常生活中相互表示问候、致意、祝愿、慰问,以及给以服务 and 必要的协助的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为和仪态等方面的体现。礼节往往是本国或本组织、本人对自己所交往、接待和服务对象由衷表示尊敬、善意和友好的行为。如春节,我们带着礼物走亲访友拜年就是一种礼节。礼节更多地表现为一种形式。

礼仪即礼宾,本意是以宾客之礼相待,简单地说,礼节、礼貌和仪式就叫做礼仪。礼仪是表示敬意、友好和善意的各种礼节、礼貌和仪式。

显而易见,礼是礼貌、礼节、礼仪的统称。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的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节那样只是一种做法,而是一个表示礼貌的系



统、完整的过程。从本质上讲,四者所表现的都是待人尊重、友好、善意。

在社会生活中,礼仪是一个国家文明程度的重要标志。对个人而言,礼仪也是衡量道德水准高低、有无教养的尺度。像多讲“您好”“谢谢”“对不起”等礼貌用语;真心实意地帮助别人,不图名、不图利、不图回报;从小事做起,不随地吐痰、扔纸屑、扔果皮;下雨天,借把雨伞给同事等,这些都是礼仪,礼仪的中心内容就是真心实意地尊敬人、关心人,多为他人着想,多为他人办实事、办好事。

二、礼仪与修养

礼仪是人与人之间在交往接触中,相互表示敬重和友好的行为规范。它体现了时代的风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。在不同民族、不同时代以及不同的行为处境中,礼仪表达的形式和要求虽然不同,但其基本要求是一致的,即做到诚恳、谦恭、和善和有分寸。

修养是指一个人在道德、学问、技艺等方面通过刻苦学习、艰苦磨炼以及陶冶而逐渐达到的一种品德和能力。

礼仪修养是指人们为了达到某种社交目的,按照一定的礼仪规范要求,结合自己的实际情况,在礼貌的品质、意识等方面所进行的自我完善和自我改造。礼仪修养并非是与生俱来的,它是在一定的社会环境和物质生活条件中通过社会生活的实践、教育的熏陶和个人自觉的培养逐步形成的。

俗语说“诚于中而形于外”,礼貌待人绝对不是简单的学习、模仿,更不是形式主义。礼仪是一个人内心世界的外在表现和真实感情的自然流露。举止大方、谈吐不俗、温文尔雅、彬彬有礼是一个人良好修养的体现,不是靠包装与表演。要想全面、综合地提高自身修养,就必须加强礼仪知识学习,礼仪与修养是相互渗透和相互补充的。

在现实生活中,知礼、守礼、行礼的人会赢得别人的尊重和信任,反之,非礼、无礼的人往往为社会所唾弃。作为大学生应注重礼仪修养。礼仪修养注重的是人内在的道德、文化和艺术修养,是其内在的道德、文化和艺术修养的反映和折射。古人云:“相由心生”,说明了这两者之间的关系。现代人也曾提出这样一种观点:知识美容论。他们认为,掌握丰富的知识,深化自己的内涵,是一种深层次的“化妆”——生命的“化妆”。因为人的精神面貌的塑造,在很大程度上取决于其思想境界、道德情操和文化素养这些内在品质,这才是人生命美的常青树。比如,有的人尽管穿高级的名牌衣服,但他的服饰样式、色彩的选择都不合适,穿在身上整体效果并没有显示出美;有的人礼仪语言的表达很动听,但给人的感觉是言不由衷;有的人在社交场合尽管按要求做了一些礼仪动作,但只有形似而没有神似,因为他没有外在表现的根基——内在的修养。为此,大学生在学习礼仪行为规范的同时,还要注重自己的内在修养,在勤奋求知中不断地充实自己,以提高自己的礼仪水平。



三、礼仪修养的特点

(一)自律性

礼仪是一种道德行为规范。表明礼仪比起法律、纪律,其约束力要弱得多,违反礼仪规范,只能让别人产生厌恶,别人不能对你进行制裁,为此,礼仪的约束依靠道德修养的自律。

(二)尊重性

礼仪的直接目的是表示对他人的尊重,尊重是礼仪的本质。人都有被尊重的高级精神需要,当在社会交往活动过程中,按照礼仪的要求去做,就会使人获得尊重的满足感,从而获得愉悦,由此达到人与人之间关系的和谐。

(三)规范性

礼仪规范的形成,不是人们抽象思维的结果,而是对人们在社会交往实践中形成的一定礼仪关系的概括和反映。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,而且也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。礼仪的根本目的是为了维护社会正常的生活秩序。没有它,社会正常的生活秩序就会遭到破坏,在这方面,它和法律、纪律共同起作用。

(四)重要性

礼仪要求全体成员共同遵守。道德体系中包括三个层次的内容:职业道德、婚姻家庭道德、社会道德。因此它属于社会公德的内容。社会公德是最简单、最起码的道德行为规范,如果一个人连社会公德都不能遵守,那么就说明这个人的道德修养太差了。由此也说明礼仪修养的重要性。

(五)适用性

礼仪要求在人际交往、社会交往活动中遵守。这是它的范围,超出这个范围,礼仪规范就不一定适用了。如在公共场所穿拖鞋是失礼的,而在家穿拖鞋则是正常的。

(六)差异性

礼仪的具体运用,在不同的民族、不同的时代以及不同的行为环境中,有着不同的内容和要求,其中民族性差异较为明显。礼仪的差异性还表现在个体差异上。同一礼仪形式,在不同场合,针对不同对象,会有细微差异,尤其是现代社会强调个体特征。个体特征是一个人地位、文化素养、经历、资质等方面的综合反映。所以,不同的人在礼仪行为方面,往往会表现出一定的差异性。

(七)平等性

礼仪的本质是尊重别人,平等待人,这是它的核心和最基本的特点。因此只有在思想上尊重别人,才能在人际交往上表现出礼仪。现代社会,不论是人与人之间、集体之间或国家之间,都应当一律平等。违背了平等、尊重原则,也就违背了现代礼仪的基本准则。虽然,对不同身份、不同地位的人,在礼宾待遇方面作了不同的等级规定。但这种规定并不意味着尊



卑贵贱,而是服从现代社会控制体系和正常交往秩序的体现,是工作需要和礼仪需要相互融合统一的结果,人与人之间关系的本质并没有改变。

(八)群众性

礼仪、礼貌是全社会规范性的共同反映,礼仪规范能够维护人们相互交往的正常进行,对全社会成员都是适用的,因而它具有广泛的群众基础。

(九)传承性

礼仪是历史的产物,任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成现代礼仪。作为人类的文明积累,礼仪的发展从未中断。现代礼仪正是从传统礼仪的精神遗产中,“去其糟粕,取其精华”,在实践中逐步形成和发展起来的,因而具有明显的历史继承性特点。

(十)兼容性

每一个国家或地区、民族的礼仪,都有其自身的特点。但是,随着信息传播和社会交往的增加,现代礼仪兼容并蓄,融汇世界各个国家礼仪之长,使礼仪的地方性相对减弱,变得更加国际化。现代国际礼仪的通用性越来越强。这就要求我们既要继承和发扬我国优良的礼仪传统,保持礼节与礼仪的民族特色,又要吸收外国礼仪中的一些好的东西和一系列国际通行惯例。“洋为中用,融会贯通”,逐步形成一套与世界礼俗接轨的现代礼仪,让中国更好地融入世界,也让世界更好地了解中国。

四、礼仪修养的重要性

任何时代、任何民族和任何个人,礼仪修养作用都是举足轻重的。礼仪修养的重要性,主要表现在以下几个方面。

(一)构建中国特色社会主义精神文明的需要

良好的礼仪修养反映了人类的发展和进步,标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化水平。在精神文明建设中,特别要加强全民族的思想道德建设、社会公德、职业道德与纪律教育,良好的礼仪修养反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神风貌。礼仪修养对构建和谐社会,促进社会主义精神文明建设,加强国际交往,增进我国人民与各国人民的友谊,具有十分重要的现实意义。

(二)当代青年继承和传播礼仪文化的需要

中国是礼仪之邦,以礼治国是中国几千年的传统,是中国传统文化的重要组成部分。在开放的中国继承礼的传统和弘扬礼的文化,研究礼的学问,普及礼的知识,是当代年轻人不可推卸的责任和义务,当代青年需要继承和传播礼仪文化。



(三) 提高个人修养的需要

一个严于律己、宽以待人的人,往往也能在待人接物、仪表仪态、气质风度、谈吐教养等行为举止的各个方面表现出高雅的礼仪修养,这是其内心所具备的高尚道德和文化修养的反映。通过礼仪修养教育,可以提高一个人在待人接物方面的素质和能力,养成自觉遵守公共秩序和劳动纪律的习惯,追求高尚的精神境界,进而促进一个人在思想、品德和处世能力上的全面提升,是提高个人修养的需要。

(四) 规范个人行为的需要

行为是人类活动的特征,是人类有意识、有目的的活动,是人类所特有的生存方式。礼貌行为就是人们在一定的礼貌意识的支配下,在人与人之间的交往过程中表现出来的行为。因此,讲究礼仪修养不仅是文明社会公民应有的行为规范,而且是为人们创造团结环境的需要,是人际关系和谐的润滑剂。礼仪修养不仅能陶冶人们的情操,还可以规范社会成员的个人行为,可以形成一种具有约束力的道德力量。每个人都应该将自己的言行纳入符合社会期望和时代要求的礼仪轨道,并按照社会需要和期望来调整自己的个人行为。

(五) 培养礼貌品质的需要

礼貌品质是指一定社会的礼貌原则和规范在人的思想和行动中的体现,是人在礼貌行为中所表现出来的比较稳定的特征。礼貌品质的形成不是先天的。礼貌品质的形成,既不能离开一定的社会环境和物质生活条件,也不能离开人们的生活实践和主观修养,它是在一定的社会环境和物质生活条件中,通过一定的社会生活实践、教育的熏陶和个人自觉的修养逐步形成和培养起来的。由此可见,礼仪修养对于培养一个人的礼貌品质,起着十分重要的作用。

(六) 人际交往的需要

社会的发展与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的团结和睦、同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。一个人礼貌修养好,就会在人际交往中游刃有余,受到别人的尊重和欢迎。社会越发展,物质生活越丰富,对社交活动的要求水平就越高,人们就越需要培养礼貌修养,来沟通、协调、和谐人际关系,调节紧张的生活,建立友谊,交流情感,增长见识,扩展信息,融洽往来。

(七) 国际交往要求的需要

国际上并没有法定的一套交际礼仪规则,但又的确存在着由习惯和传统形成的为大家所承认的礼俗。现在国际交往中主要沿用欧美国家的礼节礼仪,也是今天外交界所共同遵守的文明礼貌。尊重国际礼仪和交往礼节,尊重各国人民的风俗习惯是我国外交活动的一贯做法。它反映了我国维护世界和平,加强国际友好合作的真诚愿望。改革开放以来,我国经济迅速发展,与世界各国的交往日益频繁。礼仪修养蕴含着丰富的文化内涵,讲究礼仪修养可以从整体上提高国民的综合素质,将更好地为我国的对外开放服务,在我国经济与国际市场接轨、增强国际竞争力中发挥作用。



(八) 塑造组织形象的需要

一个人的言行举止,衣帽修饰,不仅反映他个人的形象,更主要的是代表他所在的集体,是组织形象的重要窗口。假如你代表某个单位去做接待工作,有来访者会对你的彬彬有礼留下深刻的印象。相反,如果你行为无礼,蓬头垢面,他可能就会认为你所在单位的人员素质低下,进而怀疑整个组织形象和实力。

五、培养礼仪修养的途径

(一) 思想上要高度重视

礼仪修养不仅是个人自尊自律的基本要求,影响个人本身的事业发展及自我实现,而且关系到受教育者的健康成长,关系到国家民族的文明程度。因此,要在思想认识上高度重视,把学习礼仪变成一种经常自觉的行为,内化成一种习惯,并渗透到学习、工作、生活的方方面面,最终成为自然流露,体现出一种良好的个人修养。

(二) 自觉加强道德修养

礼仪修养是道德修养的外在表现,道德修养决定着一个人的理想、信念、情感、意志等追求。道德是依靠人们内在的主动性和自觉性,并主要通过社会舆论、传统习惯、内心信念起作用。一个人具有良好的道德修养,就会能动地指导自己的行为,自觉地实施礼貌礼仪。谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等方面表现出来的是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界等。没有内在的修养,外在的形式就失去了根基。内在的良好道德品质、文化修养只有通过一定的外在形式表现出来,才能在现实的社会生活中具有实际的意义和作用,离开了一定的外在表现形式的抽象道德理论和思想是空洞和无用的。所以没有对礼仪的正确认识,对礼仪精神内涵的深刻理解和把握,就不可能产生积极的道德情感和正确的道德判断能力。

(三) 努力学习博闻多识

现代科学文化发展很快,要适应社会发展,必须通过书籍、网络等途径广泛阅读艺术作品和科学文化知识,自觉学习礼貌礼节方面的知识,使自己变得博闻多识。有教养的人大都懂科学、有文化。他们思考问题周密,分析问题透彻,处理问题有方,而且反应敏捷,语言流畅,自信稳重,在社会交往中具有吸引力,让人感到在知识上获益匪浅,身心上愉快舒畅。相反,文化层次较低的人,缺乏自信,给人以木讷、呆滞或狂妄、浅薄的印象。因此,文化素养的高低决定了人们精神活动层次的高低,具备多方面一定水平的文化素养,对于人际交往是大有益处的。

(四) 认真积极反复实践

礼貌修养是一个从认识到实践的不断学习反复过程,通过反复,不断提高。离开实践,礼貌修养就成了无源之水,无本之木。要使自己成为一个知礼、守礼、行礼的人,就必须把对礼貌的认识认真运用到实践中去,化为积极实际的礼貌行动,然后再提高认识。通过在社



交、工作、学习和生活中多听、多看、多想、多学,从而达到提高礼貌修养的目的。如不随地吐痰、不乱扔纸屑、不在宿舍酗酒、不在深夜大声喧哗或放音响以及在购物付款、银行存款或候车排队时遵守公共秩序,依次而行。这样持之以恒,就会逐渐增强文明意识、培养礼貌行为、涤荡粗俗不雅等不良习惯,成为一个有礼仪修养的人。

总之,礼仪修养是一个人自我认识、自我养成、自我提高的长期渐进过程,贯穿于人的一生。它必须要涉及人们的思想与道德、认识与情感、意志与行为等诸多方面。为了促进这个过程,就必须十分自觉地善于学习、勇于实践,并持之以恒。

项目二 大学生要加强礼仪知识学习

礼仪礼节是人际交往中互相尊重、联络感情、增进友谊的文明行为,也是个人文化素养、品德修养和思想境界等精神内涵的外在表现。礼仪,是中华传统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。中共中央 2001 年 9 月 20 日印发的《公民道德实施纲要》指出:社会公德是公民在社会交往和公共生活中应该遵守的行为准则,涵盖了人与人、人与社会、人与自然之间的关系。在现代社会,公共生活领域不断扩大,人们相互交往日益频繁,社会公德在维护公众利益、公共秩序、保持社会稳定方面的作用更加突出,成为公民个人道德修养和社会文明程度的重要表现。要大力倡导以文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法为主要内容的社会公德,鼓励人们在社会上做一个好公民。

《公民道德实施纲要》还对学校进行道德文明教育提出了要求,要求各级各类学校必须认真贯彻党的教育方针,全面推进素质教育,把教书与育人结合起来,发挥教师为人师表的作用,把道德教育渗透到学校教育的各个环节。

大学生代表的是我国青年一代的精神风貌,知书达理、待人以礼,应当是大学生的一個基本素养。

一、在当代大学生中开展礼仪教育的必要性

目前,由于国内外形势的变化、市场经济的冲击、家庭环境的影响、个人素质修养的差异及学校礼仪教育的缺位等因素,出现了某些大学生行为不文明的现象。因此,在大学生中开展礼仪教育十分必要。

(一) 大学生的培养目标要求他们认识自我,知书达“理”

随着社会的飞速发展,人们对大学生的要求也逐步提高,“两耳不闻窗外事,一心只读圣贤书”的学生显然已经落后于社会的发展,跟不上时代的脚步了。除了德、智、体、美、劳全面发展以外,端庄的外表、优雅的举止、真诚的语言、热情的态度,能够具备这些得体礼仪礼节的大学生,会获得更多的机会,从而得到更大的发展。因此,作为一名在校大学生,在读好书的基础上,更应该明白事理,通情达理。这也是素质教育对我们的要求。所谓素质教育,就是教育部门按照党和国家对大学生培养的总目标,进行分解整合,从德、智、体诸方面入手对



大学生进行全面的培养教育,使他们全方位同步提高。礼仪教育正是切合了素质教育的理念,成为素质教育中不可缺少的一部分。

社交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。当代大学生随着年龄的增长和生活环境的变化,自我意识有了新的发展,他们十分渴望获得真正的友谊,进行更多的情感交流。大学生一般都远离家乡和父母,过着集体生活,与其他同学处在平等位置上,失去了以前那种对父母的“血缘上的”“无条件的”依赖。因此,通过人际交往活动,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。渴望友谊和情感交流是当代大学生心理的一个重要特点。但也有不少大学生不同程度地表现出“自我封闭”的倾向,时常出现“孤独寂寞”“没有朋友”的情绪体验。产生这种情况的原因往往是多方面的,较为普遍的原因有两个方面:一方面是没有真正理解什么是友谊,在人际交往过程中没有真正走出早期人际交往中形成的“依赖他人”“不平等”的人际交往模式,在人际交往过程中表现出“依附于人”“利用他人”“个人中心”“求全责备”等倾向,偏离友谊“无私、平等、尊重”的根本原则;另一方面是缺乏社交的技巧,不善于表达自己的情感和思想,也不善于了解他人的情感和思想,缺乏共同的兴趣和爱好等,因而导致人际交往受挫或交际范围狭窄。长期发展的结果就是感到孤独寂寞,缺少朋友,甚至形成一些心理障碍,不利于心理健康发展。让大学生学习社交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,让别人觉得你熟悉他们、理解他们、尊重他们。

另外,社交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,就被人们认为是“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,他就会被该社会中的人视为“惊世骇俗”的“异端”,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。大学生虽然还不是真正的社会人,但可称为是“准社会人”。他们有一种强烈地走向社会的需求,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,如何进行自我形象设计,如何尽快地适应社会生活等社会交往问题。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。一个具有良好的心理承受力的人,在交际活动中遇到各种情况和困难时,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。相反,一些缺乏良好的心理承受力的人,在参加重大交际活动前,常会出现惊慌恐惧、心神不定、坐卧不安的状况,有的在交际活动开始后,甚至会出现心跳加快、四肢颤抖、说话声调不正常的现象。那么,对大学生进行社交礼仪教育,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。

(二)大学生的学习任务要求他们多元吸收,知书达“里”

现代大学培养人才的目标,应该是为正在崛起的中华民族培养全面的复合型人才。那么就要求我们的大学生不仅对书本知识精益求精,而且还要多方面地塑造自我,培养自己成为品德高尚、身心健康、知识丰富、学有专长、思路宽广、实践能力强的新青年,要学会做人、学会学习、学会劳动、学会创造、学会生活、学会健体、学会审美,成长为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义事业的建设者和接班人。

文化素养是大学生综合素质的重要组成部分,是一个现代大学生内涵的重要体现,我们当今的文化教育主要是通过对大学生加强文学、历史、哲学、艺术等人文科学方面的教育,同时对文科学生加强自然科学方面的教育,以提高全体大学生的文化品位、审美情趣、人文素养和科学素质。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,最终目标是教会大学生学会与他人相处,学会做文明人。如前所述,现在一般都认为人文素质教育渗透在文学、艺术、历史文化、哲学、伦理等学科中,其实,社交礼仪教育涵盖了很多中华民族的文化教育和道德教育。在中国古代有很多讲礼仪的名人古语,都体现出中国传统文化的博大精深。例如:“处人不可任己意,要悉人之情;处理不可任己见,要悉事之理。”这些话反映了古人在为人处世方面的态度和经验,对这些古代礼仪谚语的学习同样增强了学习者对中国五千年古老文化的认识,提高了文学修养。因此,社交礼仪教育能更加直接地教会大学生如何与人相处,如何做文明人。由此可见,礼仪教育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,这有助于大学生的人文素质教育落到实处。

礼仪教育也是社会主义精神文明教育体系的基础内容。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,并且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。通过礼仪教育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,提高人们的文明意识,养成人们文明行为习惯的习惯,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,努力推进整个社会精神文明程度的提高。

(三)大学生的人生规划要求他们逐步成熟,知书达“礼”

随着整个社会的不断进步,讲文明、行礼仪已经成为一个文明社会的象征。中华民族作为一个古老的礼仪之邦,在目前这个稳步崛起的伟大复兴时期,已经意识到了国人的文明素质的重要性,把礼仪提到了一个前所未有的高度上。在《公民道德建设实施纲要》中,明确地



把礼仪的学习作为当代公民道德建设的一部分,指出:开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动,对规范人们的言行举止,有着重要的作用;要提倡在重要场所和重大活动中升国旗、唱国歌,开展入队、入团、入党宣誓、成人仪式以及各种形式的重礼节、讲礼貌、告别不文明言行等活动,引导公民增强礼仪、礼节、礼貌意识,不断提高自身道德修养。

在提倡全民皆礼的大环境下,大学教育更应该把礼仪教育纳入大学教育体系之中,加强大学生的行为规范教育,把校园礼仪和社会礼仪衔接起来,提高在校大学生的文明素质。礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等;从对象上分有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与做客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往等。在人际交往过程中的行为规范称为礼节,礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪,使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往,告别不文明的言行。礼仪、礼节、礼貌内容丰富多样,但它有自身的规律性,其基本的礼仪原则:一是敬人的原则;二是自律的原则,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、自我对照、自我反省、自我要求、自我检点、自我约束,不能妄自尊大、口是心非;三是适度的原则,适度得体,掌握分寸;四是真诚的原则,诚心诚意,以诚待人,不逢场作戏,言行不一。大学礼仪教育可以从多方面开展,比如第一课堂和第二课堂相结合,提高大学生礼仪修养。第一课堂主要是开展课堂讲座式的教育,所开课程要在传授礼仪知识的基础上更加注重大学生礼仪综合素质的养成和提高。第二课堂主要是组织开展模拟训练、参观实践等丰富多彩的活动,以丰富学生的课余文化生活,陶冶情操,提高礼仪修养。

大学生的社会责任要求他们以礼待人,知书达“礼”。大学生不仅要懂得“理”、充实“里”,更应该注重践行“礼”。大学生在完全认识自己、他人和社会的基础上,应该带着一颗饱含感恩的赤子之心,变心动为行动,把礼仪的内涵落到实处,不仅做到读好书,做好人,还要在整个社会中体现一个富有朝气、健康稳重的青年人形象。

二、大学生的礼仪落差

当代大学生在礼仪修养方面有两个落差,第一个落差是人们对大学生素质的期望与大学生的实际情况之间尚有差距。我们知道,大学生的社会地位与大学生毕业后的社会角色都是非常重要的,他们是党和国家目前着力培养的一个群体。应该说国家对大学生的期望很高,然而大学生礼仪修养的总体状况尚不尽如人意,部分大学生身上不同程度地表现出以下几个方面的不良礼仪现象:①处理个人与集体关系时,缺乏自我约束的能力,集体主义观念淡薄,缺乏责任感和应有的关心;②交友缺乏真诚,个人感到孤独无助,社会人际关系嫉妒冷漠;③心理承受能力较弱,经不住挫折和打击,时有行凶等现象发生;④个人生活观念和生活方式存在自由化、小偷小摸、赌博斗殴、考试作弊、随便旷课等现象。不易与他人沟通和合作,缺乏协作精神。所有这些给社会留下了目前大学生礼仪素质水平有所下降、礼仪文明程度不够高的感觉。第二个落差是大学生之间的礼仪修养有差距。一部分学生在大学这个优越的环境中刻苦学习,自觉提高自己的思想修养,努力使自己成为名副其实的大学生,塑造一个美好的大学生形象。但也有部分学生放松自己,我行我素,自高自大,没有礼仪修养。



这些落差表现在大学生身上,有的是礼仪意识与礼仪行为的不和谐,即主观愿望、礼仪动机与行为方式、效果之间相脱节相矛盾;还有的是礼仪素质诸要素发展水平的不平衡,即礼仪的认识、情感、品质、言行四者之间,有的成分超前,有的成分滞后,有的成分逆向发展。比如,有些学生认为做大事的人可以不拘小节,逐渐使自己变成一个随便、散漫的人,有时上课迟到、早退、打瞌睡、听 MP3 或打手机,没有意识到这是对任课老师的不尊重。还有的同学在早上升国旗仪式时,双脚叉开,双手插袋,或站成“稍息”的姿势,甚至随意走动,表现出一副无所谓、漫不经心的样子。这些行为都显示出他们无礼仪、无修养的特点。

因此,一名大学生不仅要刻苦钻研专业知识,而且要重视修补基本的公民意识和公德意识缺陷,进而应特别注重个人修身养性,努力做德才兼备、内外兼修的新青年。对大学生进行礼仪教育具有跨时代、跨世纪的特殊意义。教育工作者应当注意从多方面引导学生,高标准、严要求,使我国大学生的素质修养尽快得到提高。



思考题

一、简答题

1. 什么是礼仪修养? 礼仪修养具有哪些特点?
2. 人际交往中,礼仪修养应该遵循哪些基本准则?
3. 培养礼仪修养的途径有哪些?
4. 中国有哪些优良的传统道德礼仪修养,试举两三例加以阐述。
5. 搜集一至二则中国古代有关文明礼貌的佳话,并向周围的人宣讲。
6. 结合实际谈谈学习礼仪的社会及个人意义。
7. 你对礼仪修养了解有多少? 你如何看待这门课程? 对你自己怎么要求? 对老师有什么期待?

二、选择题

1. ()是人们在社会交往中以建立和谐关系为目的的各种约定俗成的行为准则与规范。
A. 礼貌 B. 礼节 C. 礼仪 D. 仪式
2. 在传统民俗礼仪中,()十二点,全家人围在一起吃饺子,并有“一夜连双岁,五更分二年”之说。
A. 中秋夜 B. 元旦夜 C. 除夕夜 D. 国庆夜
3. ()就是人们在相互交往中表示敬重和友好的行为,它的本意就是体贴别人。
A. 礼 B. 礼节 C. 礼貌 D. 礼仪
4. 礼仪修养的特点是()。
A. 尊重性 B. 排他性 C. 无为性 D. 独特性
5. ()是礼仪的中心内容。
A. 宽容 B. 敬人 C. 自律 D. 尊重人、关心人