



浙江工商大学出版社
Zhejiang Gongshang University Press

龚 鹰 编著

礼仪修养

礼 仪 修 养

编著 龚 鹰

参编 马红亮 常大惠

 浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪修养/龚鹰编著. —杭州:浙江工商大学出版社, 2009. 3

ISBN 978-7-81140-053-3

I. 礼… II. 龚… III. 礼仪—青少年读物
IV. K891.26—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 013624 号

礼仪修养

编著 龚 鹰

参编 马红亮 常大惠

责任编辑 郇 晶

责任校对 张振华

封面设计 刘 韵

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 149 号 邮政编码 310012)

(Email: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88823703, 88831806(传真)

排 版 杭州大漠照排印刷有限公司

印 刷 杭州广育多莉印刷有限公司

开 本 850mm×1168mm 1/32

印 张 7.75

字 数 198 千

版 印 次 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-053-3

定 价 19.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88801227

本书获得浙江海洋学院出版基金资助

前 言

中国自古就是礼仪之邦,随着社会经济的发展,人们的生活品位也在不断提高。社交礼仪是调节企业与企业、企业与企业、个人与个人之间关系的杠杆,更是人生的必修课,也是青少年学生成功之路的通行证。

本书基于人们的社交需要,根据学生的认知规律,考虑到现代礼仪的纷繁复杂,从多个角度对现代礼仪作了详细的介绍,从日常生活的内容到校园生活的各个方面,为青少年学生提供了礼仪指导。全书分三部分:理论篇、基础篇、规范篇。理论篇侧重介绍礼仪常识,并强调把礼仪原则和礼仪规范内化为个人内心的信念,从而达到知行统一;基础篇着重介绍个人礼仪、日常生活礼仪、公共场所礼仪、校园生活礼仪和网络礼仪;规范篇强调礼仪的实用性,分为形象塑造、社交口才训练、职业礼仪训练三部分。可以说本书囊括了青少年学生日常生活中最为主要的礼仪。

本书的特点:(1)实用性。没有一味地强调礼仪的理论知识,而是更注重实际的操作,为青少年提供了不同场合下的行为指南,可以帮助读者解决一些实际的问题。(2)作为教程,尽可能全面地反映出本学科的已有成果,力求较系统地阐述本学科的基本知识,坚持理论和实践相统一的原则,既注重理论高度,又对礼仪实践进行归纳和总结。(3)网络礼仪、海员礼仪作

为新的需求,在本书中得到了系统阐述。

本书是作者在多年教学经验的基础上,通过对礼仪教学的思考,结合实践经验总结所得。在写作出版过程中,还得到了浙江海洋学院和浙江省东阳李宅职业技术学校领导的大力支持。本书参考了相关文献(包括网上资料),借鉴、吸收了有关同志的研究成果,在此一并表示衷心的感谢。希望该书能够满足广大读者的学习需求。

由于时间紧迫,加上水平有限,书中难免存在不足之处,真诚希望广大读者提出宝贵意见与建议。

目 录

Contents

理 论 篇

第一章 礼仪概述	3
第一节 礼仪的概念和特征	3
第二节 礼仪的功能和原则	8
第二章 礼仪与审美修养	16
第一节 礼仪与美	16
第二节 礼仪的形态美和内在美	24
第三章 礼仪与道德	29
第一节 礼仪与道德的关系	29
第二节 礼仪教育与道德教育的契合	35

基 础 篇

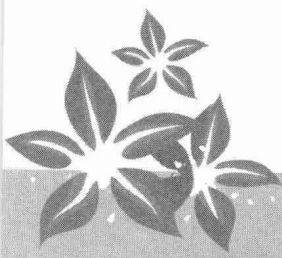
第四章 个人礼仪	41
第一节 个人礼仪的概念	41
第二节 仪容礼仪	43
第三节 服饰礼仪	53
第五章 日常生活礼仪	65
第一节 待客礼仪	65
第二节 名片礼仪	68

第三节	介绍礼仪	71
第四节	握手礼仪	75
第五节	通信礼仪	78
第六节	电话礼仪	83
第六章	公共场所礼仪	88
第一节	街头行走及骑自行车礼仪	88
第二节	乘坐交通工具礼仪	92
第三节	商场、饭店礼仪	97
第四节	公共娱乐场所礼仪	108
第五节	体育运动场所礼仪	112
第七章	校园生活礼仪	119
第一节	教学场所礼仪	119
第二节	生活场所礼仪	122
第三节	集体活动礼仪	124
第四节	尊师礼仪	125
第五节	同学交往礼仪	128
第八章	网络礼仪	131
第一节	网络礼仪的基本原则	131
第二节	网络礼仪实务	135

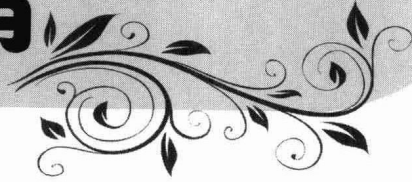
规 范 篇

第九章	形象塑造	141
第一节	形体美	141
第二节	表情美	158
第十章	社交口才训练	166
第一节	交谈艺术	166

第二节 演讲技巧	171
第三节 辩论技巧	181
第十一章 职业礼仪训练	188
第一节 面试礼仪	188
第二节 师范生礼仪	192
第三节 公务礼仪	196
第四节 商务人员礼仪	215
第五节 服务人员礼仪	224
第六节 海员礼仪	234
主要参考书目	240



理论篇



第一章 礼仪概述

在现代社会,社交礼仪与人类生活息息相关,与人类文明、社会进步紧密相连。从某种意义上说,讲究社交礼仪,是社会生产力发展所带来的精神文明进步的象征,也是一个国家或民族进步、开化与兴旺的标志。注重社交礼仪已成为以物质文明为基础的精神文明的代名词,也已成为现代社会中每个善于自我提高、自我完善、自我发展的人的必修课程。对青少年而言,其重要性更是毋庸置疑。青少年处于主动认知社交礼仪的最佳时段,他们逐渐开始从社会的需要认真思考自己的行为规范、价值标准和远大前途,而这一切都与他们所理解和掌握的社交能力密切相关。

礼仪这门学科,具有十分丰富的内容,其结构也非常复杂。为了正确理解和把握一系列礼仪规范,有必要首先阐明礼仪的概念、功能和原则等问题。

第一节 礼仪的概念和特征

一、礼仪的概念

在人们的现实生活中,时时、处处、事事要讲礼仪,礼仪是随时随地可见的。对于什么是礼,从春秋时代开始,就有《周礼》、《仪礼》、《礼记》流传下来。《礼记》中有《礼器》卷,郑玄解题为:“以其托礼,使人成器。”礼有广义和狭义的理解。从广义上说,礼是指一

个时代的典章制度,从狭义上说,礼是指人们的行为规范、规矩、仪节。

在大多数情况下,礼与礼仪、礼节、礼貌联系在一起,它们之间既有联系,又有区别。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。礼仪,则是对礼节、仪式的统称,它是指在人际交往中,自始至终以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见,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,三者所表现的都是待人尊敬、友好。有鉴于此,为了更完整、更准确地理解“礼”,采用礼仪这一概念来表述,是最为恰当的。那么,什么是礼仪呢?礼仪是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。礼仪的上述含义主要表达了以下三层意思。

第一,礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗”,就是说你要进入某一地域,就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范去行动,这才是有礼的。

第二,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,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们有章可循、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社会交往各方的互相尊重,从而达到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和社会的认知水平、尊重程度,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,才会逐步建立起来。

二、礼仪的特征

礼仪作为人们在交际场合的行为准则和交往规范,与其他的行为准则相比较,具有一些自身的特征。这主要表现为普遍性、继承性、差异性、时代性、发展性等五个方面。

(一) 普遍性

古今中外,从个人到国家,礼仪无时不在,无处不在。凡是有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范。远古时代,人类为了求生存要祭神以求保护,这种礼仪形式至今依然存在,如在春节时,家家户户摆起烛台祭祖宗,祭天神、地神和灶神,以求来年风调雨顺,合家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托,尽管有封建迷信的色彩,但仍旧作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面,从政治、经济、文化领域,到人们的日常生活方面,礼仪活动普遍存在。比如,大到一个国家的国庆庆典,小到一个企业的开张,再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等,均需要讲究礼仪规范,遵守一定的礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范,全体社会成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中,许多礼仪是不随人的意志转移的,它的存在本身具有很强的普遍性,无时无刻不约束着人们的行为规范,反映着人们对真善美的追求与渴望。比如最简单的问候语“你好”、“再见”等,这几乎是全世界通用的一种

问候礼节,具有普遍性。

(二) 继承性

中国作为有“礼仪之邦”之称的泱泱大国,其礼仪文化自然也源远流长。在礼仪发展的源流中,礼仪文化的发展是一个扬弃的过程,是一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬,而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节得以根除。比如古代的磕头、跪拜早已被现代的握手、敬礼所替代,至于古代朝见天子所需的三跪九叩,更早已被抛进历史的垃圾堆。而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往到了老人生日寿辰时,晚辈要行祝寿礼仪,置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆、万事如意,而如今的年轻人除了摆寿酒外,还在电台点歌、在电视台点节目以祝老人生日快乐、寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承,也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展,更突出了人类对那些代表礼仪本质的东西的倾心向往。可见,礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

(三) 差异性

人说“百里不同风,千里不同俗”,不同的文化背景,产生不同的礼仪文化,不同的地域文化决定着礼仪不同的内容和形式。我国疆土辽阔,是一个多民族的大家庭,不同的民族,其风俗习惯、礼仪文化各有不同。仅见面问候致意的形式就大不一样,有脱帽点头致意的,有拥抱的,有双手合十的,有手抚胸口的,有口碰脸颊的,但更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方的风俗文化决定的,具有很深的影响。

礼仪的差异性除了地域的差异外,还表现在礼仪的等级差别上,对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就会因招待对象的身份地位高低的差别而有所不同,身份和地位高的,可能就会受到更高级的款待,身份低的相对就低一等。

（四）时代性

礼仪属于文化范畴,必然具有浓厚的时代特色。时代的特性和内容,往往决定了礼仪的表现形式。比如,礼仪起源于原始的祭神,因而人类最初的礼仪是从祭神开始的,例如古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜,这正是人类由于在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈生殖崇拜的一种礼仪表现。时代的特色对文化的冲击是巨大的,可以说,每个时代的文化正是时代变迁的缩影,而礼仪文化也是如此。如辛亥革命的爆发,猛烈地撞击了封建社会的上层建筑,也影响到了人们日常生活的方方面面,于是造就了一代新风尚。据1912年3月5日《时报》记载:“清朝灭,总统成,皇帝灭……新礼服兴,翎顶补服灭,剪发兴,辫子灭……爱国帽兴,瓜皮帽灭……放足鞋兴,菱鞋灭……鞠躬礼兴,跪拜礼灭,卡片兴,大名刺灭……”可见礼仪文化总是一个时代的写照。“文革”时期,清一色的服饰文化正是当时人们的思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映,也是社会改革开放的投影。

（五）发展性

我们说,时代总在不断地前进。礼仪文化也不是一成不变的,而是随着社会的进步不断发展的。一方面,礼仪文化随时代的进步而不断发生着变化。如现代人的拍发礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是因时代进步而产生的新生事物。另一方面,随着国家对外交往的不断扩大,各国的政治、经济、思想、文化等诸多因素互相渗透,我国的传统礼仪自然也被赋予了許多新鲜内容。礼仪规范更加国际化,礼仪变革向符合国际惯例的方向发展。如何形成一整套既富有我国传统特色,同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我国走向世界,更好地与国际接轨,成为地球村上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。

礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动,时代不前进,礼仪文化的内容自然也得不到很好的发展。时代性与发展性、继承性是相辅相成的。总而言之,随着时代的不断发展,人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

第二节 礼仪的功能和原则

一、礼仪的功能

礼仪作为一种行为准则或规范,一经产生,便具有其自身特有的功能,可以用来指导人们的言行举动。同时,礼仪功能的发挥又不可能是凭空的,它必须借助于现实的礼仪活动,并且要以遵循礼仪的基本原则为前提条件。

礼仪的功能之一,在于它有助于塑造社交形象。

在人们社会生活的大部分时间里,人们总是以个体形象出现在生活中。比如在家庭中,在朋友间,人们总是以自身最好的形象去生活,但有时人们在相处时,也会出现诸多障碍,如某某不拘小节,某某不知情礼,某某行为粗暴、态度恶劣,等等。那么,人类怎样才能使自己的生存更有意义,做一个受欢迎、受喜爱的人呢?标准和条件均是多样化的,有人喜欢潇洒的风度,有人喜欢高雅的气质,有人喜欢率直的个性,有人喜欢有板有眼。总而言之,青菜萝卜各有所爱,但是不管怎么说,社交礼仪总能帮助你塑造可人的个人形象。那么,怎样的个人形象才是受欢迎的呢?一般而言,一个具有高尚情趣、优雅气质、潇洒风度的人总是备受欢迎的。要培养自己的高尚情趣、优雅气质、潇洒风度就得知情知礼,不懂礼不知礼者很难成为高尚的人,因此学习礼仪、运用礼仪,无疑将有益于人们更好、更规范地设计和维护个人形象,更充分地展示个人的良好教养与优雅风度。

礼仪的功能之二,在于它有助于沟通信息。

信息交流是现今时代的特点。交际过程,是信息双向交流、传递、互动的过程。礼仪作为人们内在涵养、素质、心态的外在显现,传递着这样或那样的信息,被人们自觉或不自觉地接受、利用,成为互相了解、认识的一种手段。

礼仪首先传递出交往个体自身形象的信息。在社会交往中,尤其是初次交往时,最初印象的形成主要是通过认知交际对象的外部线索和资料,这通常由语言和非语言的途径获得,并且以非语言为主。而所有这些信息,大多可通过社交礼仪传递出来。在社会活动中,交际伊始,约见、应约、介绍、握手、相互问候、言欢告别等都有诸多礼仪,你着装的款式、打电话的态度、写信的言辞、招呼人的用语和交际场合的举止,都会传递出有关你的各种信息,无不影响着你给别人的印象。这也就是别人在“读你”,从你对社交礼仪的谙练、遵行来“读你”;同样地,你也在“读他”。在社交场合中,人们的一颦一笑、举手投足都在给自己的形象添画各种线条,涂抹几多色彩。比如在社会交往时要注意服饰礼仪,起码不能不修边幅、蓬头垢面,否则对方会认为你缺乏教养或不重视交往。

礼仪还能传递出对彼此关系、合作和利益的暗示或承诺的信息。在社会交往中,存在“双向对称”原理,双向是指信息传递的正负方向性即交际的主客体之间,对称是指利益分割的互利性。礼仪在遵循“双向对称”原理中起着重要作用。比如,在正式的社交场合,通过对交往对象表示隆重热烈的欢迎、接待礼仪和热情周到的招待、宴请礼仪,表示对交际双方关系的肯定和确认。

礼仪的功能之三,在于它有助于交流情感。

情感是维系人们相互关系的黏合剂。在社会交往的大多数场合,施礼并非纯粹的礼仪之举,而是借以表情达意的方式。交往中,人们也常常有意无意地从他人对社交礼仪的遵照履行以及自己所受之礼遇,来分析和判定这其中折射出的对方的心态、情感和意向,而后便会产生一定的情绪体验。