



新世纪高职高专
国际经济与贸易类课程规划教材

新世纪

商务礼仪与职业形象

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主编 杨丽



大连理工大学出版社



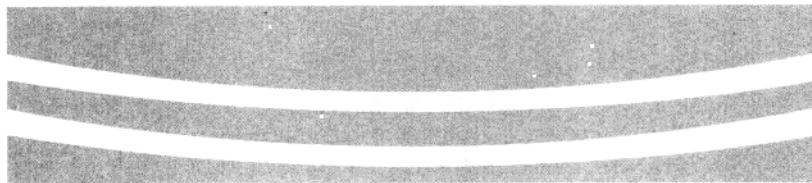
新世纪

新世纪高职高专国际经济与贸易类课程规划教材

商务礼仪与职业形象

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主 编 杨 丽 副主编 魏文静 张秋筠 宇卫昕 赵红梅



SHANGWU LIYI YU ZHIYE XINGXIANG

大连理工大学出版社

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代,我们已经跨入了21世纪的门槛。

20世纪与21世纪之交的中国,高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命,我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20世纪最后的几年里,高等职业教育的迅速崛起,是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,发人深省。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育,还是迅速推进着的培养应用型人才的高职教育,都向我们提出了一个同样的严肃问题:中国的高等教育为谁服务,是为教育发展自身,还是为包括教育在内的大千社会?答案肯定而且唯一,那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会,它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之,教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置,这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题,这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

众所周知,整个社会由其发展所需要的不同部门构成,包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门,等等。每一个部门又可作更为具体的划分,直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标,就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命,而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言,按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才,是教育体制变革的终极目的。



随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国100余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位实际教学需要出发,以其对高职教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高职教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001年8月18日

前言

《商务礼仪与职业形象》是新世纪高职高专教材编审委员会组编的国际经济与贸易类课程规划教材之一。

随着世界经济全球化发展进程的加快,国内外的商务活动与日俱增。而商务礼仪与职业形象往往直接代表商务工作者及其所在企业的形象,甚至影响所在企业的命运,因此对商务礼仪相关知识的学习越发引起各企业的重视。在这样的背景下,以2008年度天津市市级精品课程——商务礼仪为依托,我们组织了高职高专的一线教师,结合精品课程的建设经验和日常教学体会,编写了本教材。

本教材包括基础知识、商务会议礼仪、特定商务活动礼仪、客户接待与拜访礼仪、商务宴请礼仪、职业形象礼仪6个模块。具有如下特点:

1. 体例设计采用“模块框架”

本教材体例设计与项目教学一致,以模块为教学单元,在教学模块的选取上,紧跟国际商务领域的发展趋势,选取了商务会议、特定商务活动、客户接待与拜访、商务宴请等企业最为常见和实用的商务活动类型作为教学内容模块,同时针对现代企业普遍重视企业文化建设,重视员工形象塑造的趋势,在内容中选取了职业形象模块。另外,本教材还引入了导入模块作为预备知识。

2. 内容编排突出“任务驱动”

在每个模块里,以一个完整的商务活动为单元来安排教学任务,本教材共包括了公司会议组织策划、签字仪式、开业庆典、展览会等15个任务,围绕任务的完成来展开教学内容的编写,体现“任务驱动”的教学模式。

3. 内容的选取体现“学以致用”

在每一个任务中,以支撑这个商务活动任务完成的关键技能点的训练作为教学重点,通过技能点的学习与训练

来达到教学要求,体现学以致用。

本教材既可以作为高职高专学生的教材,也可以作为企业员工的培训教材。

本教材由天津对外经济贸易职业学院杨丽任主编;水利部汉江集团魏文静、天津对外经济贸易职业学院张秋筠、宇卫昕和赵红梅任副主编;另外,天津对外经济贸易职业学院齐雅莎、张瑞和李新瑞也参加了部分章节的编写。具体分工如下:杨丽编写导入模块和模块五;张秋筠编写模块一和模块三;宇卫昕编写模块二和模块四;魏文静参与了模块一部分内容的编写;赵红梅参与了模块二一部分内容的编写。杨丽负责统稿和定稿。

本教材在编写过程中借鉴和参考了大量国内外的相关书籍和教材,同时还得到了企业有关专家的指导,在此一并表示敬意和感谢。由于编者水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,敬请同行专家和广大读者批评指正。

为方便教师教学和学生自学,本教材配有答案和课件,如有需要,请登录我们的网站下载。

所有意见和建议请发往:gzjckfb@163.com

欢迎访问我们的网站:<http://www.dutpgz.cn>

联系电话:0411-84707492 0411-84706104

编 者

2008年12月



导入模块 基础知识	1
一 礼仪的起源与含义	1
二 商务礼仪的基本概念	8
三 商务活动中的尊位与位次排序	14
模块一 商务会议礼仪	23
任务一 公司会议礼仪	23
技能点一 会议基本要素	23
技能点二 公司会议工作流程	25
技能点三 公司会议座次安排	32
技能点四 各类与会人员礼仪	35
技能点五 董事会会议礼仪	40
任务二 商务谈判礼仪	43
技能点一 商务会见与会谈中的基本礼仪	43
技能点二 商务谈判中主座、客座谈判接待礼仪	45
技能点三 谈判场所的安排与布置	47
技能点四 谈判座次的安排	48
技能点五 出席商务谈判人员的仪容、服饰与言谈举止礼仪	50
技能点六 和日本商人谈判的礼仪规范	52
技能点七 和美国商人谈判的礼仪规范	55
技能点八 和英国商人谈判的礼仪规范	57
模块二 特定商务活动礼仪	61
任务一 签字仪式	61
技能点一 签字仪式的基本内容及签字文本的准备	61
技能点二 签字厅的布置与座次安排	64
技能点三 出席签字仪式的人员安排	66
技能点四 签字仪式流程	68
任务二 开业庆典	70
技能点一 开业庆典的基本内容	70
技能点二 开业庆典的筹备工作	71
技能点三 开业庆典的具体运作	74
任务三 剪彩仪式	81

技能点一 剪彩仪式的来源、特征及准备程序·····	81
技能点二 剪彩人员的确定及剪彩仪式的具体程序·····	84
任务四 展览会·····	87
技能点一 展览会的基本内容及分类·····	87
技能点二 展览会的组织、展示位置的分配及展览会的布置·····	90
技能点三 展览会的礼仪要求·····	94
任务五 新闻发布会·····	96
技能点一 新闻发布会的基本内容及适用情境·····	96
技能点二 新闻发布会的前期准备·····	97
技能点三 新闻发布会的程序与礼仪要求·····	100
模块三 客户接待与拜访礼仪·····	104
任务一 客户接待礼仪·····	104
技能点一 接待前的准备工作·····	104
技能点二 见面接待实施环节·····	107
技能点三 会晤接待的座次安排·····	112
技能点四 介绍礼仪·····	115
技能点五 称谓礼仪·····	120
技能点六 使用名片礼仪·····	122
任务二 我国主要贸易伙伴国客户拜访礼仪·····	130
技能点一 办公室拜访礼仪·····	131
技能点二 私人住所拜访礼仪·····	132
技能点三 对日本客户的拜访礼仪·····	133
技能点四 对美国客户的拜访礼仪·····	136
技能点五 对英国客户的拜访礼仪·····	140
技能点六 对阿拉伯客户的拜访礼仪·····	143
模块四 商务宴请礼仪·····	148
任务一 中式宴请礼仪·····	148
技能点一 商务宴请的分类·····	148
技能点二 中式宴请的尊位、桌次和座次排序·····	150
技能点三 中餐餐具及使用·····	154
技能点四 中餐点菜的思路与技巧·····	156
技能点五 中餐进餐礼仪·····	158
技能点六 茶会礼仪·····	160
任务二 西式宴请礼仪·····	164
技能点一 自助餐礼仪·····	164
技能点二 工作餐礼仪·····	169
技能点三 西式宴请的准备及西式宴请的桌次排序、座次排序·····	173

技能点四 参加西式宴请的礼仪规范·····	175
技能点五 西餐中的饮酒礼仪·····	182
技能点六 各国餐饮礼仪·····	191
模块五 职业形象礼仪 ·····	198
任务一 仪容、仪态礼仪 ·····	198
技能点一 面部的清洁、保养与修饰方法 ·····	198
技能点二 头发的清洁与发型选择·····	201
技能点三 手部的清洁与修饰方法·····	202
技能点四 口腔的清洁与护理方法·····	203
技能点五 香水的使用·····	203
技能点六 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势训练·····	206
技能点七 鞠躬礼、点头礼、握手礼、目光礼等礼姿训练 ·····	209
任务二 职业着装礼仪 ·····	215
技能点一 职业场合着装的原则·····	215
技能点二 男士西装穿着要领·····	217
技能点三 男士西装配件搭配要领及领带的几种打法训练·····	219
技能点四 女士职业套裙的穿着要领·····	223
技能点五 女士职业套裙配件的搭配要领·····	224
任务三 办公室礼仪 ·····	226
技能点一 办公室电话礼仪·····	226
技能点二 手机使用礼仪·····	229
技能点三 电子邮件礼仪·····	230
技能点四 使用各类公用办公设备的礼仪·····	232
技能点五 办公室布置及上下班礼仪·····	232
技能点六 行进间礼仪及电梯礼仪·····	234
任务四 求职面试礼仪 ·····	235
技能点一 个人简历与求职信书写礼仪·····	235
技能点二 英文履历表的书写礼仪·····	239
技能点三 面试各环节礼仪·····	242
参考文献 ·····	250

素质点

④ 了解中华民族历史悠久的礼仪文化,理解礼仪的基本含义和精神,识别社会生活中的礼仪现象,掌握提升自身礼仪修养的途径和方法。

⑤ 掌握商务礼仪的基本原则,熟悉商务礼仪活动中尊位确定及位次排序的基本方法。

一 礼仪的起源与含义

(一)礼仪的起源

关于礼仪的起源,主要有两种说法:一是产生于人类对神灵的敬畏;二是产生于人类群体生活的需要。

1. 礼仪产生于人类对神灵的敬畏

早期的人类,对于自然现象的认知和了解程度远远不如今天,他们对自然界中的打雷、闪电、洪涝灾害等许多现象无法理解。因此产生了恐惧和敬畏的心理,希望通过以祭天、敬神为主要内容的祭祀活动来表达对神灵的恭敬与顺从,以达到取悦神灵,保护自身利益的目的。这些祭祀活动在历史的发展中逐步完善,并形成了相应的规范和制度,正式成为祭祀礼仪。

2. 礼仪产生于人类群体生活的需要

人类为了生存和发展,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使人与人之间既相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,长幼有序,这既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被群体中所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。

在人类生活中,对欲望的追求是人的本能,而由于资源的有限性,导致人们在追求欲望的过程中,难免会发生矛盾和冲突。在这种情况下,人类的内部关系及矛盾冲突必须按

照一定的规则和秩序妥善处理。因此,人们逐步积累并约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的礼仪。



阅读材料

《论语》中的礼仪

【原文】 执圭,鞠躬如也,如不胜。上如揖,下如授。勃如战色,足蹢蹢,如有循。享礼,有容色。私覿(dì),愉愉如也。

【译文】 (孔子出使别的诸侯国)拿着圭,恭敬谨慎,像是举不起来的样子。向上举时好像在作揖,放在下面时好像在给人递东西。脸色庄重得像战栗的样子,步子很小,好像沿着一条直线往前走。在赠送礼物的仪式上,显得和颜悦色。和国君举行私下会见的时候,更轻松愉快了。

【原文】 君子不以绀緹(zōu)饰,红紫不为褻(xiè)服。当暑,袗絺(chī)續(xì),必表而出之。缁衣,羔裘;素衣,麕裘;黄衣,狐裘。裘裘长,短右袂。必有寝衣,长一身有半。狐貉之厚以居。去丧,无所不佩。非帷裳,必杀之。羔裘玄冠不以吊。吉月,必服而朝。

【译文】 君子不用深青透红或黑中透红的布镶边,不用红色或紫色的布做平常在家穿的衣服。夏天穿细的葛布单衣,但一定要套在内衣外面。黑色的羔羊皮袍,配黑色的罩衣;白色的鹿皮袍,配白色的罩衣;黄色的狐皮袍,配黄色的罩衣。平常在家穿的皮袍要做得长一些,右边的袖子短一些。睡觉一定要有睡衣,要有一身半长。用狐貉的厚毛皮做坐垫。丧服期满,脱下丧服后,便佩戴上各种各样的装饰品。如果不是礼服,一定要加以剪裁。不穿黑色的羔羊皮袍和戴着黑色的帽子去吊丧。每年初一,一定要穿着礼服去朝拜君主。

(二)礼仪的含义

1. 礼、礼貌、礼节和礼仪

(1)礼:是表示敬意的通称。在《中国礼仪大辞典》中,“礼”定义为:特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。

(2)礼貌:是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重,反映了时代风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

(3)礼节:是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点,主要指日常生活中的个体礼貌行为。

(4)礼仪:是指人们在社会各种具体交往中,为了相互尊重,在仪表、仪态、仪容、仪式、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看,礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度看,通常是指在较大或隆重的正式场合,为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

2. 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的联系

礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴。

礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成,密不可分。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成的。礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谙熟礼节却流于形式,则只是一种虚伪的客套。

(三) 礼仪的功能

1. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达了一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的规范行事,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好的信息,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

2. 协调功能

在人际交往中,礼仪承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范,约束着人们的言行,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加井然。

3. 维护功能

礼仪作为一种社会行为规范,是人们必须共同遵守的一系列言行及仪式的标准。其基本精神是对他人权益的尊重和认可,是对利益分配结果的一种确认。礼仪与道德、法律一起构成维护社会稳定,特别是维护统治阶级利益的三个最有力的工具。它受到主流文化的支持,得到统治阶级的宣扬,获得社会大多数成员的效仿和认可,对人们的行为有很强的约束力。社会的发展与稳定、家庭的和谐安宁、邻里的和睦相处以及同事之间的信任合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。

4. 教育功能

礼仪的教育功能体现在它能够从整体上提高国民的综合素质。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地完善自我行为,从而使人们的谈吐越来越文明,举止仪态越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

(四) 礼仪的内容

1. 礼仪的基本要素

礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境四个基本要素构成的。

(1) 礼仪的主体:礼仪的主体指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,

也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人;当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常是组织甚至是国家。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。

(2)礼仪的客体:礼仪的客体又叫做礼仪的对象,它指的是礼仪活动的具体指向者和承受者。礼仪的客体可以是人,也可以是组织机构;可以是物质的,也可以是精神的;可以有形的,也可以是无形的。

(3)礼仪的媒体:礼仪的媒体指的是礼仪活动所依托的一定的媒介,由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成。在具体操作时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

(4)礼仪的环境:礼仪的环境指的是礼仪活动特定的时空条件,分为礼仪的自然环境和礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常决定选择不同的礼仪规范和方式,决定了礼仪的具体实施方法。

2. 礼仪的分类

礼仪的分类,就是礼仪活动内容的专题形式。例如,根据礼仪活动的内容将其分类为“着装礼仪”、“餐饮礼仪”、“迎送礼仪”、“举止礼仪”等等。

礼仪依据其适用对象、适用范围的不同,可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五种形式。

(1)政务礼仪,亦称国家公务员礼仪,它是国家公务员在行使国家权力和管理职能时必须遵循的礼仪规范。

(2)商务礼仪,是人们在商务活动中应该遵循的礼仪原则和方法。

(3)服务礼仪,是指各类服务人员按照规章制度,在自己的工作岗位上向服务对象提供服务的标准的、正确的做法。

(4)社交礼仪,亦称交际礼仪,泛指人们在社会交往活动过程中形成的并应共同遵守的行为规范和准则。

(5)涉外礼仪,即人们在对外交往中,用以向交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法和规范。

3. 礼仪的表现形式

从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪是个人的修养和素质体现在人际交往过程中对礼节的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范与行为准则。

从交际的角度来看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交际方式。

从民俗的角度来看,礼仪是人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法,是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,是人的心灵美的外在表现。

(五)礼仪的特点

1. 普遍认同性

礼仪的普遍认同性,主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致

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。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,它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,基本是世界通用的。

2. 规范性

礼仪在一定程度上具有规范性,这是因为各种礼仪是人们在社会的各种具体交往中,为了相互尊重,在仪表、仪态、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。例如,在西方国家,戒指的戴法就是一种符号,把戒指戴在不同的手指上所代表的意义是不同的,如果你执意要违反这个规范或符号,就会在和他人交往时传达错误的信息,轻则会使自己陷入尴尬的境地,重则会伤害他人的感情。因此,人们要想在交际场合表现得得体恰当、彬彬有礼,就必须严格地遵守各项礼仪规范。

礼仪的规范性,不仅规定和约束着人们在交际场合的言谈举止,而且也是人们在交际场合采用的一种“通用语言”和衡量尺度。

3. 可变性

世界上任何事物都是在发展变化的,礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性,但也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。其变化体现在:

(1)随着时代的变化而变化。礼仪作为一种文化范畴,具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容不同,往往决定了它的表现也不同。例如过去的跪拜礼,现代用点头、握手、鞠躬礼等来代替。我国在解放初期迎接外宾时举行的大规模欢迎仪式,随着现在国际交往的增多也大大简化了。



阅读材料

礼仪与服饰文化的变迁

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的,可以说,每个时代的文化都是时代变迁的缩影,而礼仪文化也是如此。例如,辛亥革命的暴发,猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态,也影响到了人们日常生活的方方面面,造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记者载:“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思想行为统一到一文化模式中的反映。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缩影。

(2)随着社会交往的扩大,各国民族的礼仪文化都会互相渗透,尤其是西方礼仪文化引入中国,使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。

4. 实践性

礼仪不是纸上谈兵,它既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上用一系

列的仪式与程序,细致而周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,使之简便易行、容易操作,言之有物、行之有礼。

5. 传承性

作为人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成具有本民族特色的礼仪规范。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,都是在本国礼仪历史的基础上继承、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,就不可能形成当代礼仪。

6. 审美性

审美性是礼仪的突出特点,礼仪的各种规范的表现形式都具有很高的审美品位,给人带来视觉、听觉、嗅觉、感觉等立体的、全方位的审美享受。

7. 差异性

(1)地域的差异性。俗话说:“十里不同风,百里不同俗”,不同的文化背景,产生不同的地域文化,不同的地域文化决定着礼仪有不同的内容和形式。例如,不同国家、不同地区、不同民族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,更多的还是握手致意。再如,在宴请方面,中国人请客时桌子上的食物如果被客人一扫而光,主人的面子会很不好过,因为这表明饭菜不够丰盛,而在西方女主人见此情景定会欢欣鼓舞。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的,具有约定俗成的影响力。

(2)等级的差异性。礼仪的差异性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,可能会受到更高级的款待,身份和地位低的相对来讲所受到的款待等级就低。



阅读材料

中国古代的服饰礼仪

华夏自古是一个衣冠之国、礼仪之邦,我们的祖先很早就把“布帛可衣”列为民生之本。服饰在华夏文化中,除了“避寒暑、御风雨、蔽形体、遮羞耻、增美饰”等一系列通用的功能外,还有着“知礼仪、正名分”等特殊意义。衣冠之于华夏,从来都不是一件小事。约在五千年前,中国在新石器时代的仰韶文化时期,就产生了原始的农业和纺织业,开始用麻布做衣服,后来又发明了丝纺,衣服更加完美。黄帝时期冠冕出现,服饰制度逐渐形成。夏商以后,冠服制度初步建立。西周时,趋于完备。周以后,由于政治、经济、思想文化都发生了急剧变化,特别是百家学说对服饰的完善施加影响,诸侯国之间的衣冠服饰及风俗习惯都开始有了明显的不同。后来冠服制被纳入了“礼治”的范围,成为礼仪的表现形式,从此中国的衣冠服制更加详备。自周至明,汉族的这一服饰制度跨越三千年的时空,但基本特征没有改变。

中国盛唐时期的服装在日本等国流传,日本曾派出大量遣唐使到中国学习文化艺术、律令制度,也包括衣冠制度。当时日本还模仿唐制颁布了“衣服令”。和服主要模仿汉服

中的深衣,至今日本仍将和服称“吴服”,意思就是指从中国吴地传来的衣服。日本还有一种盛装礼服叫做“唐衣”。和服由汉服发展而来,但经过漫长的历史时期,已经发展出日本自己的民族特色,比如女式和服背后的大腰带等就是其特色。韩服与日本和服有所不同,它所模仿的是汉服中的襦裙,但也有变化,即朝鲜服装的裙子束得特别高,而且下摆十分宽大、蓬松。

清朝以后,中国社会及政治动荡频仍,汉民族的服装也发生了巨变。清以后汉服基本消失。辛亥革命后,激进的革命党人根据日本学生服装制成了中山装,另一些保守的知识分子索性穿起清代遗留下来的马褂,中间派则选择改良。其中改良最成功的就是“旗袍”,即1920年后兴起的新式女装。它是在满式女旗袍的基础上,吸取西式剪裁方法,袍身更为紧身合体,并加大了服装的外露程度,突显女性的身体曲线美。在1930~1940年期间,旗袍进入全盛期,成为中国女性的标准服装。

(六)提高礼仪修养的途径

1. 加强道德品质修养

道德品质,是指一定社会的道德原则和规范在个人思想行动中所表现出的某种比较稳定的特征和倾向。道德品质的修养和礼仪行为的养成有着密切的联系,二者是相辅相成的统一的过程。礼仪行为从广义上说就是一种道德行为,处处渗透和体现着一种道德精神。一个人想要在礼仪方面达到较高的造诣,离开了道德品质方面的修养是不可能的,一个人想要形成一种高尚的道德品质,就应该从日常礼仪规范这一基础的层次做起。

2. 提高文化素质

礼仪学是一门综合性较强的行为科学,它和公共关系学、传播学、美学、民俗学、社会学等许多学科都有密切关系,一个人只有具备广博的文化知识,才能深刻理解礼仪的原则和规范;只有具备较高的文化层次,才能在不同场合灵活自如地运用礼仪。因此要提高自己的礼仪修养,必须有意地广泛涉猎多种科学文化知识,使自己具备完备系统的综合知识素养和文学、艺术鉴赏能力和审美能力。这样,自己就会有意无意地按照美的规律来认识生活和改造周围的环境,同时,在人际交往中,自己的言行也更具美感。

3. 自觉学习礼仪知识,接受礼貌教育

世界各国的礼仪风俗千差万别,我国各个民族的礼节习俗也各不相同。在涉外交往和商务活动中,如果对其他国家或某一具体活动的礼仪知识不了解,轻则贻笑大方,重则影响工作效果,甚至造成误解。我们应该注意学习和领会各种礼仪知识,以便在实践中运用,久而久之,不但自己在礼仪方面博闻多识,而且在礼仪修养的实践上也能提高到新的高度。

4. 积极参加礼仪实践

对礼仪知识的学习,仅仅停留在从理论上弄清礼仪的含义和内容,而不深入到实践中运用是远远不够的,要以积极的态度,坚持理论联系实际,将自己学到的礼仪知识积极运用于社会实践的各个方面。增强自己的文明意识,培养礼貌的行为,改正各种的不良习惯,要时时处处自觉从大处着眼、小处着手,以礼仪的规范来要求自己的言谈举止,在社交场所多听、多看、多学,通过各种人际交往的接触强化,不断提高自身的礼仪修养。

5. 养成良好的行为习惯

礼仪是人们交际活动中的一种行为模式,这种行为模式只有通过长期的自觉练习,变成自身一种自觉的动作,形成习惯,才能在交际活动中更好地发挥作用。礼仪修养实际上就是人自觉用良好的行为习惯纠正不良行为习惯的过程。检验一个人的礼仪修养如何,很重要的一条标准就是看他是否已把交际礼仪规范变成自身个性中的稳定成分,是否能在各种交际场合自然而然地遵循交际礼仪的要求。



资料卡

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”。古代法国法庭为了展示司法活动的威严性,维持法庭庄严肃穆的氛围,保证审判活动能够合法有序地进行,要求所有进入法庭的人员必须严格遵守法庭的相关规定。这些规定写在或印在一张长方形的“etiquette”(即通行证)上,发给进入法庭的每一个人,作为其进入法庭后必须遵守的规矩和行为准则。

在社会交往中,人们也必须遵守一定的规矩和准则,才能保证文明社会得以维系和健康发展,所以,当“etiquette”一词进入英文后,便有了“礼仪”的含义,意即“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,并独立出来。

二 商务礼仪的基本概念

(一) 商务礼仪的含义与特征

1. 商务礼仪的含义

商务礼仪是指人们在商务活动中应当遵循的礼仪原则与规范。现代商务活动的主要类型包括商务会议与商务谈判、特定商务活动、客户接待与拜访、商务宴请等活动,为了保证商务活动的有序进行,在人们长期的商务交往中结合各国、各地的习俗,根据一些约定俗成的惯例,逐渐形成了商务礼仪。商务礼仪是针对从事商务活动的人员而言的,其主体是从事商务交往活动的组织和个人,是用以维护企业形象或个人形象,对交往对象表示尊重与友好的行为规范和惯例。在商务交往中通过行使规范的商务礼仪,可保证商务活动以更加体面和友好的方式顺利完成。

随着中国加入 WTO、2008 北京奥运会的成功举办和 2010 年世博会的申办成功,我国的商务活动越来越全球化,商务礼仪也扮演着越来越重要的角色,它指导人们的商务活动以减少失误和误会,为企业赢得更多的商机和利润。

2. 商务礼仪的特征

商务礼仪除了具备礼仪的普遍认同性、规范性、可变性、实践性、传承性、审美性、差异性等特征外,还有其自身的两个特征。

(1) 商务礼仪以英美文化为基础。由于历史的原因,在最近的几个世纪,英国和美国一直引领着工业革命和信息革命的浪潮,占据着世界经济、政治和文化主流的先锋地位,商务礼仪是在商务交往活动中逐步形成和发展起来的,必然受到经济发展的深刻影响,因