



全国高职高专教育“十一五”规划教材

现代职业礼仪

杨丽敏 主编



高等教育出版社

全国高职高专教育“十一五”规划教材

现代职业礼仪

杨丽敏 主编

高等教育出版社

内容提要

本书是全国高职高专教育“十一五”规划教材。内容涉及个人仪表及日常交往礼仪、办公室礼仪、服务业人员礼仪、公务及商务活动礼仪、求职礼仪等10个单元,在相应单元中分别介绍了现代职业领域中不同从业人员应具备的礼仪规范。每一单元以知识目标、能力目标为先导,由名人名言、学海导航、学习与领会、知识链接、感悟与体验、欢乐课堂6个板块构成。书中通过精心选用的简洁、贴切、典型的案例导入现代职业礼仪的基本知识,并结合这些基本知识,通过现代职业礼仪方面的实践操作案例,帮助学生掌握现代职业礼仪的相关知识和操作规范。本书图文并茂,生动活泼,可读性强,还特别设计了有趣的各种礼仪互动教学活动,凸显其实用性和可操作性。

本书可作为培养应用型、技能型人才的各类高校公共选修课教材,也可作为现代职业从业人员学习礼仪规范的参考书及培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代职业礼仪 / 杨丽敏主编. —北京: 高等教育出版社, 2007.7

ISBN 978-7-04-021988-3

I. 现... II. 杨... III. 礼仪—高等学校: 技术学校—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 071211 号

策划编辑	王 冰	责任编辑	陈瑞清	封面设计	于文燕	责任绘图	尹 莉
版式设计	余 杨	责任校对	殷 然	责任印制	陈伟光		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京宝旺印务有限公司

开 本 787 × 1092 1/16
印 张 13
字 数 310 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landracom.com>
<http://www.landracom.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2007年7月第1版
印 次 2007年7月第1次印刷
定 价 18.70元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 21988-00

前言

人类社会在不断地进步和发展,人与人之间工作、学习、生活的交往日益密切。在社会交往的过程中,人们自觉或不自觉地受到各种礼仪的约束。现代职业的不断发展和变更也赋予了传统礼仪新的内涵,于是在各行各业中渐渐形成了一系列的礼仪行为规范,这便是现代职业礼仪。中国素有“礼仪之邦”的美称,礼仪是我国古代文化的精髓。随着党的十六届四中全会精神的深入贯彻,建设有中国特色的和谐社会,已成为我国文化建设中的重要使命。可是近年来,我国社会上却出现了一些与“礼仪之邦”文明礼仪相悖的现象。在各行各业的从业人员中缺乏现代职业礼仪的基本知识,不遵守现代职业礼仪规范的现象时有发生,轻则导致个人职业生涯发展受阻,重则影响和谐社会的构建。

大学生作为我国物质文明和精神文明建设的储备力量,应该做到以礼待人,知书达理。特别是具备较强专业性与技能性的当代高职高专学生,在择业、就业、从业过程中,更应该掌握必备的现代职业礼仪知识和操作规范,以便在激烈的社会竞争中立足。国内有关礼仪方面的教材等书籍不少,但专门针对高职高专学生学习、掌握现代职业礼仪需求方面的教材并不多。本教材是为适应新时期高职高专职业教育需求而编写的。本书系统地介绍了现代职业礼仪的概念、内涵,以及各个层面的职业礼仪规范。目的在于通过本书的学习,使学生了解并掌握现代职业礼仪的相关知识,在自己的职业生涯中能够运用相应的现代职业礼仪知识规范自己的职业行为,做一个文明礼貌的现代职业人。

本书在编写上突出以下三方面的特色:

1. 知识性和趣味性相结合。本书注重学生的学习兴趣,结合恰当的案例与分析,使学生对所介绍的知识有较为直观的认识和感受,寓教于乐,让学生在快乐的氛围里学习现代职业礼仪相关知识。

2. 示范性与实践操作性相结合。由于高职高专学生对现代职业礼仪知识和操作规范较为陌生,所以本书在编写中特别注重示范性,在每单元后附有实践模拟练习,让学生参与其中得到一定的锻炼。

3. 系统性和细致性相结合。针对高职高专学生的职业教育需求,本书在编写时既有系统的介绍,又注重细节的深入,由浅入深,循序渐进。学生既可全面地掌握现代职业礼仪知识,又能细致地了解具体环境下如何运用相关礼仪知识。

鉴于礼仪课程本身的实践操作性以及本书的编写特点,建议教师在教学时以实践课的形式展开教学。礼仪知识容易看懂,难的是结合具体的情况进行实际运用。本书专门设有“欢乐课堂”这一环节,教师可以结合实际进行示范性的操作训练,让学生参与到课堂练习之中,并及时纠正学生的错误,让学生在愉悦的气氛中通过训练掌握基本的现代职业礼仪规范。

本书既适合高职高专职业教育需要,也可作为现代职业从业人员、职业礼仪培训、函授以及自学的教材。

本书由杨丽敏任主编,范河明、杨鸿锋和刘晓辉任副主编。各单元的编写人员分别是:第一单元,杨丽敏、杨蕾颖(昆明冶金高等专科学校);第二、三单元,刘晓辉(成都航空职业学院)、杨丽敏;第四、五单元,杨鸿锋(广西水利水电职业技术学院)、范河明(昆明冶金高等专科学校);第六单元,杨丽敏、范河明;第七单元,王岚(四川宜宾职业技术学院)、范河明;第八单元,谢卫娟(河北任丘渤海职业技术学院)、杨丽敏;第九单元,韦艺韬(云南财经大学高职学院)、杨丽敏;第十单元,李妮娜(岳阳职业技术学院)、范河明。美术图稿由云南师范大学董雯老师编配。全书由杨丽敏拟订大纲、总纂、修改并定稿,范河明协助修改和定稿。张建教授(岳阳职业技术学院)任主审。

在本书的编写过程中,我们参考了大量的国内外教材等书籍,借鉴了其他教材的内容和同行的研究成果。由于篇幅有限,我们只在书末列出了少数文献,不能将各位同行和其他教材一一列出,希望见谅,在此一并致谢。

由于编写时间仓促以及编写水平的局限,书中若有不恰当之处,恳请广大读者批评指正。

编者

二〇〇七年三月

目录

第一单元 现代职业礼仪概述	1	第四单元 公共场合社交礼仪	57
一、现代职业概述	2	一、公共场合社交礼仪概述	58
二、现代职业礼仪的含义	3	二、在各类场馆中的礼仪	59
三、现代职业礼仪的内容	6	三、在街路、交通工具上的礼仪	66
四、现代职业礼仪的特征	7	四、参加特殊活动的礼仪	75
五、现代职业礼仪的原则与功能	8	五、参加各类聚会的礼仪	81
知识链接 礼仪的发展源流及		知识链接 探望病人礼物选择有	
趋势	11	讲究	84
感悟与体验	12	感悟与体验	85
欢乐课堂	14	欢乐课堂	85
第二单元 个人礼仪规范	15	第五单元 机关、企事业单位办公室	
一、个人礼仪	16	工作中的一般礼仪	87
二、个人品质和文化学识	18	一、办公室礼仪概述	88
三、语言与谈吐	19	二、办公环境礼仪	88
四、行为举止体态	20	三、迎送接待礼仪	93
五、服饰礼仪	25	四、礼仪应用文写作	104
知识链接 礼仪实施的基本原则	30	知识链接 现代办公礼仪的九大	
感悟与体验	30	禁忌	114
欢乐课堂	31	感悟与体验	114
第三单元 日常交往的一般礼仪	33	欢乐课堂	115
一、日常交往礼仪	34	第六单元 宾馆饭店、金融保险及旅游等	
二、修养品质	35	服务业一般礼仪	117
三、见面之礼	36	一、服务业礼仪的概念与内涵	118
四、拜访与会客的礼仪	46	二、明确服务角色,树立良好的服务	
知识链接 礼仪传播的心理需求与		意识	118
心理效应	53	三、服务业人员的仪容仪态服饰礼仪	
感悟与体验	54	规范	119
欢乐课堂	55	四、服务业人员的行为举止规范	121
		五、服务业人员的语言规范	124

知识链接 西餐礼仪	126	三、商务谈判礼仪	158
感悟与体验	127	知识链接 商务拜访礼仪	159
欢乐课堂	128	感悟与体验	160
第七单元 公务及各种专题活动		欢乐课堂	161
礼仪	130	第九单元 涉外礼仪	163
一、公务及专题活动礼仪	131	一、涉外礼仪及其基本内容	164
二、会议礼仪	133	二、国际交往中常见的见面礼节	173
三、宴会礼仪	135	知识链接 涉外礼仪中的咖啡	
四、舞会礼仪	143	礼节	177
五、新闻发布会礼仪	144	感悟与体验	177
六、展览与展销会礼仪	145	欢乐课堂	178
七、庆典礼仪	146	第十单元 毕业生求职礼仪	180
八、联谊会礼仪	146	一、养成良好的礼仪习惯	181
九、文艺晚会和运动会礼仪	147	二、敲开职场大门	183
知识链接	148	三、求职面试礼仪	188
感悟与体验	149	感悟与体验	193
欢乐课堂	150	欢乐课堂	194
第八单元 商务活动礼仪	151	参考文献	198
一、商务礼仪的内涵	152		
二、商务礼仪的具体内容	154		

第一单元

现代职业礼仪概述



知识目标

- 了解现代职业礼仪的相关知识；
- 理解现代职业礼仪的重要性；
- 掌握基本的现代职业礼仪规范。



能力目标

- 培养具备现代职业礼仪的职业人。

问渠哪得清如许，为有源头活水来。

——【宋】朱熹



学海导航

一个人的成功主要依靠什么？不妨让我们一起来观察一下周围的人。那些成功人士，包括那些专业性很强的工程师、律师、医生，他们成功的秘诀之一除了具备过硬的专业知识和优秀的品质之外，还善于娴熟地运用现代礼仪的技巧，塑造良好的社会形象，从而获得别人的尊重和信任。

人是社会的人，没有人能够脱离他人、脱离社会而独自生存。每个人都生存在一定的群体及社会当中，都要面对各种各样的人际关系和社会关系。关系引发交际，而交际的成功与否在很大程度上依赖于当事人对约定俗成的礼仪规范的遵循程度。

中华民族悠悠五千年的历史长河，流淌着勤劳、智慧的中华儿女创造的璀璨文明，中华礼仪是祖先留给我们十分宝贵的历史文化遗产。中国素以“礼仪大国”、“礼仪之邦”的美誉著称于世，礼仪在我国传统文化中占有突出的地位。因此，学好礼仪、用好礼仪是人生的一门必修课，也是提升整个民族素质的重要组成部分。今天，汹涌澎湃的改革开放大潮已经把我们融入日新月异的世界滚滚洪流，中国在政治、经济、文化各方面都经受着历史的洗礼。在信息高速发展的现代社会，要想使自己成为一个懂礼仪、擅公关，胜任本职工作、受尊重的人，就必须规范地掌握各种礼仪，使自己自如地应对不同层次、不同场合、不同内涵的工作和活动。



学习与领会

【案例】

无理则不敬

在一场音乐演奏会上,人们正沉浸在美好的艺术氛围里,这时乐曲稍作停顿准备以辉煌的音响结束,一个年轻人突然鼓起掌来,弄得众人侧目而视,年轻人顿时面红耳赤。

点评:类似的事例在生活中常可见到,例如给老人拜寿时“送钟”;将外国友人中年岁大者称为老先生或老太太;宴席上一再为客人敬酒添菜等等,常常是一片恭敬之心却招来对方的不快(图1-1)。要知道其中的原因,就需要了解和认识不同场合、不同国家和不同民族的礼仪规范。

来,多吃点菜。



图1-1 敬酒添菜,引来不快

一、现代职业概述

(一) 职业的概念

人的一生按生命的成长过程可以划分为不同的阶段,如幼年、少年、青年、中年、老年等,而一个人的一生中过半的时间大多处于工作的状态。通常来说,这些各种各样的工作对个人而言就是他的职业。

职业是指个人在社会中所从事的作为其主要生活来源的工作。人们所从事的各种各样的工作涵盖了整个社会生活的方方面面,例如工厂里的工人、学校里的教师、医院里的医生、百货店里的售货员、银行里的职员、政府里的公务员等等,我们的社会就在各种职业的支撑下运转。

(二) 现代职业的含义

随着人们生活水平的不断提高和社会经济的不断发展,职业也在发生着改变。一些传统的职业,或继续存在并拥有了更多内涵,或随着社会生产力的提高逐渐退出历史的舞台;而随着时代的发展,全球化进程的加快,又出现了一些过去没有过的新兴职业。

所谓现代职业,就是在现代社会中人们从事的作为其主要生活来源的各行各业的各种工作,包括所有工业企业、商业企业的工作,所有机关事业单位的工作,所有宾馆、饭店、旅游、金融等服务行业的工作等。

(三) 现代职业人应具备的素质

人一生中的大部分时间都是与职业有关的,首先是职业的选择阶段;接下来是就业阶段;最后是在结束就业阶段之后,仍然在继续从事社会上的一定的职业劳动阶段。因此,作为现代职业人必须要具备一些基本的素质,才可以保证自己在职业生涯中能够顺利地发展。

现代人们社会活动的规模、范围、频率都在日益发展、扩大和加快,人们有更多的机会参与各

种社交活动,有更多的机会接触到各种行业的从业人员,这要求我们在熟知本行业的专业知识外,还需要懂得各种礼仪。实践证明,礼仪教育在人们价值观的形成、品行的培养以及他们的言行举止方面,往往起着极为重要的作用。

二、现代职业礼仪的含义

(一) 礼仪的基本概念

1. 社会规范的概念

礼仪属于道德的范畴,是人类社会活动的基本的行为规范。我们知道,行为是人类特有的生存方式,是人们在一定理智、情感和意志支配下的活动。当一个人的行为涉及与他人、群体、组织的关系时就是社会行为。人们的社会行为总是要受到一定的社会规范的约束。“没有规矩,不成方圆”。人类社会是一个有机的整体,如果缺少调整各种关系的社会规范,社会将陷入混乱。

在现代社会中,社会规范表现为一个多层次的体系,其中,风俗、道德和法律是其构成的主干。这些规范相互渗透、相互配合,组成了一个社会的规范之网,共同调节和控制人们的社会行为,保证着社会生产生活的正常运转。

在这个规范之网中,道德规范具有特殊的地位和作用。道德是从风俗习惯中逐步分离出来的一种自觉的、高级的社会意识形态。风俗具有自发性的特点,是历史传承、群居相染、自然而然形成并传承下来的,而道德则是人们有意识地综合起来的社会规范。一方面,道德规范要以风俗习惯为基础,不是简单的排斥,而是通过赋予新的意义将其包容;另一方面,道德规范又高于风俗习惯,作为一种从社会生活中提炼出来的自觉的社会意识形态,道德对风俗习惯有重要的指导和影响作用。道德规范与法律规范也有不同。它们虽然都以自觉调控个人与他人、个人与社会之间的关系为特征,但法律规范是国家权力机关制定的,并以国家强制力为后盾保证其实现;而道德规范往往没有明文规定,依靠社会舆论、传统习惯和个人的内心信念来维持。并且,法律规范仅仅制约那些危害社会安定的行为,大多只规定人们不应该做什么;而道德规范涉及的范围广泛得多,它不仅规定人们不应该做什么,还鼓励人们应该做什么。由于道德规范的这些特性,使它更容易影响人们的行为,对于保证社会生活的和谐有序起着重要的作用。

2. 礼仪的基本概念

礼仪属于道德范畴,是人类社会活动的行为规范,是人们在社交活动中应该遵守的行为准则。通常是指在较大或较隆重的场合,为表示尊重、重视、敬意等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

(1) 礼貌。礼貌是指人们在相互交往中表示尊重、友好等谦虚、恭敬的规范行为。通常所说的某人礼貌修养,是指其注重仪表、仪容的适度修饰,待人接物注重礼节,举止端庄,气度不凡。如果一个人待人接物时傲气十足、出言不逊、动作粗俗或衣冠不整,就是对他人没有礼貌。礼貌作为一种道德规范对人们的要求是多方面的,例如在服务行业中,它要求对待客户要主动热情、耐心周到;在单位工作中,它要求敬重领导、善待同事;在公共生活中,它要求互相礼让、谦恭待人;等等。总之,礼貌的核心思想就是要求人们在交际生活中应当具有一种尊重他人的态度。

在要求人人重礼貌的同时,需要说明一下礼貌和客套的区别。礼貌是基于相互尊重,以诚相待,表里如一;而客套则显得故作姿态,矫揉造作,表里不一。因此,对礼貌修养,我们应该培养;

对于客套,则应予以摒弃。

(2) 礼节。礼节又称仪节。广义上的礼节就是礼仪,但从狭义上说,礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用的规则和形式,是在交际活动中符合交际各方关系、身份和地位的应对进退的具体形式,是礼貌在语言、行为、仪态方面的体现。礼节是待人处事的规矩,但并不是某个人或某个组织制定的,而是人类在长期的社会生活中自然产生、约定俗成的行为规则。

我们说一个人有礼貌,除了指他(她)适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止等气质、气度外,在其行动上还反映在具体的甚至是细枝末节的举止行为上。例如对宾客笑脸相迎;对他人提供的帮助及时道谢;需要别人帮助时说声“请”;不得已要超在外宾前走时说声“Excuse me”等等。礼节最强调的是“分寸”,“分寸”是具体的,由于人们的社会关系是复杂多样的,每个人总是以一定的身份参与交际活动,并且任何一种交际活动都是在一定的时间、地点进行,因此礼节的形式也是多种多样的。一个人只有熟知各种“分寸”,才能恰到好处地表达自己的情感,否则就会出现应对不得体的现象。

(3) 仪表。仪表是指人的外表,包括容貌、表情、谈吐、姿态、风度、服饰及个人卫生等,是礼仪的重要组成部分。仪表是一个人交际形象的重要组成部分。交际形象就是一个人人在交际活动中表现出来的整体风貌,它是一个多层次的复合体,从大的方面看,可分为外在形象和内在形象。外在形象就是仪表,例如,一个人的容貌就是他的天然形象,穿戴就是他的外饰形象,姿态就是他的动作形象等等。内在形象则包括一个人的心理形象、知识形象等精神形象。一个人只有把内在美和外在美统一起来,才可能达到完美的境界。仪表在交际礼仪中是必不可少的,它在交际活动中往往会给人留下难忘的第一印象,如果这些印象是美好的,就会为今后的成功打下基础,反之则可能影响到今后交际活动的顺利进行。

仪表不仅能显示出人的外观上的美与丑,而且还能显示出人的内在品质、性格、志趣、修养,从而给人留下一个内在与外在相联系的、综合的印象。爱美之心,人皆有之,注重仪表不仅是对别人的尊重,同时也是对自己的尊重。

(4) 仪式。仪式是指特定场合举行的专门化、规范化的活动,通常围绕着一个特定的主题,按照某种规定程序进行的集体性的交际活动形式。交际仪式包含有仪表和仪节的因素,它对参加仪式的每一个人都有仪表和仪节方面的要求,但又不是两者的简单叠加,不同的场合、不同的职业所面临的活动各有不同,在这些公众场合下的活动也是礼仪的重要组成部分。与其他礼仪具体表现形式相比,仪式具有集体性、主题性和程序性的特点。集体性是指交际仪式通常是以聚会、集会、宴会等形式出现,参加者较多,需要一定的活动场所,是一种集体性的交际活动。主题性是指举行任何仪式都有一定的目的,例如签字仪式是以一种对某一协议、条约予以正式的承认。程序性是指仪式中进行的节目都有先后次序的安排,这种安排一般不会随意更改。

总之,礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式,它们的划分只具有相对的意义,它们之间既相互联系又相互区别,形成了一个有机的整体,相互渗透,相互影响。

(二) 现代职业礼仪的基本含义

1. 现代职业礼仪的概念

人们在现代社会从事各种工作的过程中,有一系列约定俗成的行为规范,这些行为规范就是

我们所说的现代职业礼仪。它是因工作需要,为完成某种公务而与其他集团或个人之间发生交际的礼仪。

现代职业礼仪包括两部分内容,一部分是各行各业都适用的基本的道德规范,例如尊老爱幼、以诚相待、团结协作等,这些属于公共礼仪,每个人都应该遵循;另一部分是针对不同行业、不同部门的不同的行为规范,这些礼仪在某一行业或部门适用,但不一定在其他行业或部门中也适用。

2. 传统礼仪与现代礼仪的关系

(1) 二者的联系。在现代社会中,我们处在一个社会的规范之网中。在这个规范之网中,道德规范具有特殊的地位和作用。礼仪属于道德的范畴,而道德是从风俗习惯中逐步分离出来的一种自觉的、高级的社会意识形态。无论是传统礼仪还是现代礼仪,它都是在人们的社会交往活动中逐渐形成的,得到社会大众认可的行为规范。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等,这是传统礼仪和现代礼仪所共有的。而且,由于礼仪的形成要依赖于社会的文化背景,所以,现代礼仪在一定程度上会受到传统礼仪的影响。

(2) 二者的区别。传统礼仪与现代礼仪的区别体现在许多方面,但最为明显地表现在以下几点:一是体现在称谓上面。传统礼仪由于受到传统文化的影响,因此在服务时虽然都是以礼相称,但称呼却有不同。例如,古时称男子为“老爷”、“爷”、“先生”等,到近代出现了“同志”、“师傅”等,而到了现代,国际化进程加快,称呼也更加多样化,如“先生”等。二是体现在相互的关系上。虽然自古至今服务的意识都是一样的,但是地位却有很大的差别:古代社会从事服务行业的人被视为下等人,接受服务的人往往说话行事要高人一等;而在现代社会当中,无论是从事服务的人还是接受服务的人地位都是平等的,讲究的是相互的理解和尊重。三是体现在礼仪本身。中国礼仪的鼻祖应该追溯到公元前五百多年的孔子,他在授课时就让学生“膜拜”礼仪。之后,礼仪有了阶层等级,跪拜的兴起,让臣子见了君主主要行礼,妻子见到丈夫要行礼,平民见到官员也要行礼。直到孙中山领导的辛亥革命之后,“跪拜”礼仪才进一步演变,形成如今的握手、鞠躬的平等礼仪。

(三) 学习现代职业礼仪的意义和目的

孔子早在两千多年前就提出“不学礼,无以立”,现代人更直截了当地提出“有‘礼’走遍天下,无‘礼’寸步难行”。只有以“礼”为后盾,才能协调好各种关系,使生活、工作更加顺利。当代社会,随着交际范围的扩展,交际关系的复杂化,交际活动的频繁和加速,产生了一种迫切的社会需要——人们希望能找到一种有力的工具,能够帮助他们清除交际中的障碍,使他们能够更顺利地进入各种交际场合,从而为事业的发展打开局面。礼节虽然是生活小节,但在某些场合却代表着个人、单位甚至民族、国家的形象,标志着一个国家、一个民族文明程度的高低,也是衡量人们的教养和道德水准的尺度。特别是在当今全球化大潮的冲击下,要想使自己的职业生涯在激烈的竞争压力冲击下保持平稳,礼仪的学习至关重要。总之,一个具有现代文明意识的人,不但不会把礼仪看作是束缚手脚的绳索,反而会把礼仪看作是他们成功路上的一个有效工具而渴望去掌握。

学习现代职业礼仪规范主要是为了纠正违背礼仪规范的言谈举止,养成良好的礼仪习惯,协调好所在群体中错综复杂的人际关系,创造良好的工作环境和和谐的人际关系,朝有利于个性成

长的健康方向发展,帮助个体在职业生涯中更加出色。

三、现代职业礼仪的内容

从内容上讲,礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境四项基本要素所构成的。

(一) 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。它通常是个人,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。

例如,服务员使用礼貌语言接待顾客,这个服务员就是这个礼仪行为的主体(图1-2)。当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。

(二) 礼仪的客体

礼仪的客体是指礼仪活动的指向者和承受者,又叫礼仪的对象。礼仪的外延是很宽的,可以说一切在礼仪主体看来具有真、善、美的东西,都可以称为礼仪的对象。



图1-2 礼仪行为的主体

如教师上课,学生们全体起立——教师是学生的礼仪对象;升国旗时,国旗护卫队行注目礼——五星红旗是他们的礼仪对象;等等。礼仪的对象,可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是有形的,也可以是无形的。没有礼仪客体,礼仪就失去了对象,就不成其为礼仪。

礼仪的客体和礼仪的主体二者之间既对立又依存,而且在一定条件下可以相互转化。如服务员使用礼貌语言接待顾客,这个服务员就是这个礼仪行为的主体,顾客是礼仪的客体;如果顾客也礼貌地回应服务员,则服务员就是礼仪对象了。

(三) 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。进而言之,它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。根据德国哲学家卡西尔的观点,人是符号的动物,是唯一能使用符号的动物。符号是人类进行思维活动和交际活动的有力工具。而符号体现在人的礼仪行为中就是礼仪的媒体。

礼仪的媒体类型多样,但归纳起来可以分为言语交际符号和非言语交际符号两类。在具体操作礼仪时,不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

(四) 礼仪的环境

礼仪的环境指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体说来,它可以分为礼仪的自

然环境和礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常制约着礼仪的实施,它不仅决定实施何种礼仪,而且也决定具体礼仪的实施方法。如夫妻两人同在一个单位工作,丈夫是领导,妻子是一般群众,在单位,他们要按照领导与被领导的关系来规范各自的行为;而在家里,情况就会有所不同。

四、现代职业礼仪的特征

现代职业礼仪具有的特征主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性五个方面。

(一) 礼仪具有规范性

礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时应该遵守的行为规范。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应当采用的一种“通用语言”,是衡量他人,判断自己是否自律、敬人的尺度。礼仪作为公共道德的组成部分,它的产生、形成源于人类共同生活的需要,一旦稳定成一种行为规范,它就成了无处不在、无时不有,用于协调社会成员相互关系的准则,成为文明社会人人必须遵循的自然法则。总之,礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须遵守礼仪规范。

(二) 礼仪具有限定性

礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西,就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确,当所处场合不同、身份不同时,所要应用的礼仪往往会因此而各有不同,有时甚至还会差异很大。特别是职业礼仪,对于不同的职业、不同的场合,所要求的礼仪有很多不同之处,只有明确特定范围,各种职业礼仪才能真正发挥作用。

(三) 礼仪具有可操作性

切实有效,实用可行,规则简明,易学易用,便于操作,是礼仪的显著特征。它不是空洞无物的纸上谈兵,而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又有一系列的方式、方法和操作流程具体而周详地体现礼仪原则、礼仪规范,把它们落到实处,使之“言之有物”,“行之有礼”。礼仪的形成本身就是一种行为的规范,只有便于操作才会切实有效。

(四) 礼仪具有传承性

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继承本国传统礼仪的基础上发展起来的。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。作为一种人类的文明积累,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,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,而且不会因为社会制度的更替而消失。

(五) 礼仪具有变动性

从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,它

是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰,一蹴而就,完全脱离特定的历史背景。另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下的新的要求。

五、现代职业礼仪的原则与功能

礼仪的原则是协调人际关系的出发点和落脚点,是从实践上体现礼仪本质的指导性原则。

(一) 礼仪的基本原则

1. 礼仪的社会性基础——遵守原则

礼仪规范是维护社会正常生活和良好秩序的产物,是社会利益和个人利益的反映。规范就意味着服从和遵守,不服从或不遵守必然会损害到社会的正常秩序。因此,礼仪的第一原则就是社会上每个成员都必须自觉地遵守、执行的原则。

2. 礼仪的情感性基础——尊重原则

礼仪规范从本质上看包含有尊重、爱护、关心他人的意义,不包含这一意义的形式严格上讲不属于礼仪的范畴。尊重原则是礼仪的情感基础,这一原则要求每一个社会成员都要互相尊重、彼此关心,以造就和谐的人际关系和轻松的人际环境。

3. 礼仪的艺术性基础——适度原则

“适度”意味着合适的社交距离,这也是作为行为规范的礼仪的重要原则。有句话叫“距离产生美”,距离是一种艺术化的追求,这其中的关键是要把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度,并由此决定个体在言谈举止上的表现形式,在举手投足间表现出个体对礼仪规范的艺术化驾驭的水平。例如,在交往过程中,既要谦恭有礼,又不能低三下四;既表现出受人欢迎的热情大方,又不流于轻浮浅薄。对这一原则的成熟把握,是一个人礼仪素养的衡量标准之一。

4. 礼仪的个性化基础——自律原则

通过礼仪教育和训练,可以逐渐地使交往个体树立起一种内在的道德观念和行为准则,这是一种内在的力量。在这种力量下,人们会不断地提高自我约束、自我克制的能力,并在交往过程中自觉地按礼仪规范去做,而无需别人的提示或监督。

(二) 礼仪的基本功能

英语中的“礼仪”一词源自法语中的“etiquette”,原意指的是在法庭上使用的一种通行证,在它上面记载着进入法庭时的各项规程。把“礼仪”和“通行证”联系在一起,从一个侧面说明了礼仪所具有的功能。现在我们中的一些人总是认为礼仪是束缚人的条条框框,甚至认为礼仪是封建社会特有的陈规陋习,这种看法是偏激的。礼仪作为一种形式,可以满足不同社会的需要,任何社会的交际活动都离不开礼仪,而且,社会越进步,人们越需要礼仪来调节社会生活。

1. 打开交际大门的钥匙

中国古代《礼记》中有这样一句话:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳”。如果一个人能够懂得各种不同场合的礼仪常识,就能够更加容易地与交际对象打成一片,使他们感到亲切自然,感受到你对他们的熟悉、理解和尊重,从而把你当成自己人,乐于接纳你或接近你,这就会使

你拥有比别人更多的机会和信息。社会心理学通过大量的实验证明,在交际活动中存在着一种“相似性吸引”的心理现象,也就是说,人们如果在文化背景、生活态度、社会地位、职业特长、风俗习惯等方面有相似的地方,就更容易产生共鸣和信任,进而建立起友谊。哲学家洛克认为,礼仪的作用就在于“使他敬重别人,和别人合得来”^①,这对于他“日后所得的好处是很大的,他凭着这点点滴滴成就,门路就可以更宽,朋友就可以更多,在这世上的造诣就可以更高,这些是他从高等文艺或导师的渊博的百科全书中所学到的困难字句或真正知识所赶不上的”^②。相反,如果一个人不懂得有关的礼仪知识,就有可能被排斥于某些社交场合之外。在处理人际关系中待人接物、往来应酬的经验和技巧,是衡量一个现代人是否适应开放社会的标准之一。礼仪本身作为人际关系的一把特殊的钥匙,能够帮助人们比较容易地打开交际活动的大门。

2. 密切人际关系的纽带

人际关系从实质上讲是人们通过交际活动而形成的交际主体之间直接的心理关系。人际关系的和谐离不开一定的情感因素,而这一情感因素的最好的表达形式主要就是一种符合规范的礼仪。中国古代社会把人际关系归纳为“五伦”:君臣、父子、夫妇、兄弟、朋友,而礼的功能就是调节这些社会关系。人际关系的融洽离不开一定的情感因素,而一定的情感必然要通过一定的礼仪形式来表达。比如,作为职员,上下班时主动与领导、同事问声好、打个招呼,工作中互帮互助(图1-3)等,这种看似细小的礼仪形式,会像一条美丽的纽带,把自己同交际对象紧密地联系在一起,自然而然地形成人际关系中富于人情化的一道美丽风景线。可见,礼仪在人际关系中反映出人的一种道德信息,它体现了一个人对别人的尊重和人格的尊严,在很大程度上能够影响个体与周围人的关系。



图1-3 礼仪形式

3. 追求事业成功的手段

荀子在《劝学篇》中写道:“礼恭而后可与言道之方,辞顺而后可与言道之理,色从而后可与言道之致。”由此可见,一个人只有待人谦恭有礼,才能够得到别人的帮助。大作家塞万提斯曾说过:“礼貌不花钱,却比什么都值钱。”很多礼仪形式看来都很简单,只不过是一个微笑、一声道谢、一句问候、一种举手之劳,但是这些看起来并不起眼的表现,却可能成为人们立身处世的法宝。希尔顿饭店是世界著名的饭店,据说,其创始人希尔顿在踏上成功之路之初,他母亲就希望他找到一种简单、易行、不花本钱却又能行之长久的经营秘诀,希尔顿冥思苦想,终于发现只有微笑才同时符合以上四条标准。于是,他为自己的职员定下了一个属于礼仪形式的信条:“无论旅馆本身遭遇的困难如何,希尔顿旅馆服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”就是这一简单形式成就了希尔顿事业的成功。

在现代社会中,任何一个社会组织都需要处理好与自身发展密切相关的公共关系,从而树立

① 约翰·洛克. 教育漫话. 傅任敢译. 北京:人民教育出版社,1963. 126.

② 约翰·洛克. 教育漫话. 傅任敢译. 北京:人民教育出版社,1963. 126.

良好的组织形象。对于一个企业而言,重视礼仪不仅仅是在履行一种道德义务,而且是与企业利益休戚相关的经营方略。对于一个人来说,重视礼仪不仅仅是个人修养的体现,而且将为其在事业上有所成就添上一双有力的翅膀。

4. 良好社会秩序的基石

对于礼仪在维护社会秩序方面的作用,古人早有认识。把礼仪作为治国的基本手段是儒家思想的一贯主张。荀子关于礼仪对社会秩序的调解功能的阐述非常透彻,他认为,人类为了生存,就必须聚集起来,发挥众人的力量,而人都有自己的欲望,这样就免不了会互相争夺,因此要用礼仪来制约人们的行为。马克思主义认为,秩序是人和事物一种有规律的活动状态,人类社会和自然界的运动都有一定的秩序。在茫茫宇宙中,如果没有秩序,各种星球就会在相互冲撞中落得共同毁灭的命运。人是社会性的动物,必须进行团体活动,所以不论在什么场合,其进退都应有适当的节度,都必须在一定的礼仪规范中进行,否则,社会的秩序就会被破坏,正常的生活也将丧失。比如说窥探他人隐私、行为举止怪异、不尊敬师长、议论他人长短等等,那将会是一个怎样的社会?因此,讲究礼貌、遵守礼仪规范,是一个社会秩序稳定的重要基石。历史经验证明,一个社会的动荡、一个国家的动乱,往往是从破坏“数百年来人们就知道的、数千年来在一切处世格言上反复谈到的、最起码的公共生活规则”开始的。“人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁”。只有在良好的社会环境里,个体的发展才能得以保障。

5. 改善社会风尚的良药

在现实生活中,有一部分人因为对社会倡导的礼仪规范了解不够,把诸如走后门、拉关系、投机钻营等不良社会行为也当成礼仪的形式,人们或多或少地受到这种庸俗关系学的影响。事实上,一个社会的礼仪规范是以这个社会的道德规范为基础的,以推动人际关系正常化、促进社会文明进步为目的的,以上列举的那些现象与礼仪背道而驰。馈赠行为产生于原始社会,那时生产力低下,人们唯有相依为命,同舟共济,以他人和群体的生存作为自身生存的前提,因此就有了将“食物分给同伴”的习俗。后来,人们把这个古老的习俗纳入了礼的范畴,使其成为人们联络感情、加强联系的重要手段。自从馈赠行为与礼相结合后,就有了将其约束在文明轨道之内的严格的道德规定。中国历来在处事待人上都有一个基本的原则,就是重情不重物,也有了“千里送鹅毛,礼轻情意重”,“君子之交淡如水”等千古传诵的名句。馈赠既然体现的是一种情感上的交流,那么理所当然不应附加任何条件,否则就背离了馈赠的礼仪规范。

我们所倡导的交际礼仪,是以社会主义的道德规范为基础,以推动人际关系正常化、促进社会文明进步为目的的。因此,我们要在继承中华民族传统美德的基础上,大力弘扬人际间交往的正气,为人际交往提供一种符合社会主义道德精神的礼仪规范,以保证人们的交际生活沿着健康文明的方向发展。从这个意义上说,学习和正确使用礼仪,也是改善社会风尚的有效手段。

6. 塑造高尚人格的途径

从心理学的角度说,人格是一个人所具有的各项重要的和持久的心理特征的总和,反映了一个人的基本精神面貌和行为方式。人格的形成固然与人的先天遗传有关,但对于一个具有健全的头脑和感觉器官的人来说,形成优良的人格品质,主要靠的是后天的影响和自身的努力。礼仪在塑造高尚的人格方面具有重要的作用。礼仪对人的要求包括两方面的内容,即表 and 里,它既要求一个人要有与人为善的道德观念,又要求一个人要有优雅得体的言行举止。故而,受过良好礼仪教育或注重礼仪修养的人,无论是在内在素质还是在外在行为方式上,都与缺乏这种训练的人