



高等职业教育“十三五”规划新形态教材

大学生礼仪与修养

● 主编 马春庚 梁 琳 ● 主审 梁国敬



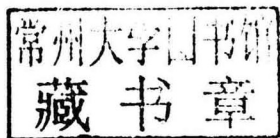
北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等职业教育“十二五”规划新形态教材

大学生礼仪与修养

主 审 梁国敬
主 编 马春庚 梁 琳
副主编 连翠飞 李 杨 张铁新 王 琪
 冉东第 杨贝贝 马萌萌
参 编 栾 杨



 北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生礼仪与修养 / 马春庚, 梁琳主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2018. 2

ISBN 978 - 7 - 5682 - 5326 - 0

I. ①大… II. ①马… ②梁… 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 (2018) 第 032747 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 天津紫阳印刷有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 13

字 数 / 297 千字

版 次 / 2018 年 2 月第 1 版 2018 年 2 月第 1 次印刷

定 价 / 35.00 元

责任编辑 / 李志敏

文案编辑 / 李志敏

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 王美丽

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前言

本书结合高职高专院校教学的特点和需要，紧密联系经济社会发展的实际，以培养学生交往能力为重点，博采众长，兼容并蓄，介绍了当代中外礼仪的基本知识。突出实用性，强化可操作性，通过教学，学生可了解和掌握现代礼仪的基本知识和运用技巧，在学习和实践中培养学礼、懂礼、守礼和用礼的意识，从而弘扬传统美德，尊重各国文化，构建和谐人际关系。

随着经济社会的迅速发展，现代科技的日新月异，当代公关活动中人际交往的规模、范围日益扩大，交往的节奏、频率不断加快，交往的内容、形式也出现了变化。因此，认真探索人内心的真正需求，探寻人际交往的沟通技巧，以便更好、更快地实现最大限度的互信，从而尽快达成多方面的共识，成为许多从事公关活动人士的迫切需求。

得体的商务礼仪正以平等、尊重为核心，遵循交际规则和规矩，进行良性互动，恰当地表达出自身的友善，从而让交际各方相处时内心舒畅、开心愉快，让交往对象最大限度地感受到自身的尊严与价值，从而轻松架设沟通之桥，有效交往，进而实现融洽和谐、互利共赢的交往目的。

本书中所讲的商务礼仪就是诸种礼仪形式的荟萃，在公关交往中需交际各方结合不同的环境、场合、人物和气氛灵活运用。只有恰当运用，才能达到预期的效果。实践证明，公关礼仪规范是现代从业者必备的。掌握交往技巧、提高交往艺术、增强交往能力、争取交往成功，不仅能丰富生活、陶冶情操、净化思想，而且能促进身心健康，促使人积极向上，从而使人际关系更加融洽、人际沟通更加高效。尤其对于职场人士，学习商务礼仪、掌握并恰当运用商务礼仪，不仅能美化个人形象、增加个人魅力、提升个人的职场竞争力，而且能优化组织环境、提高组织知名度、增加组织美誉度、增强市场竞争力，从而有助于创造价值、发展事业，促使经济发展、社会和谐、文明进步。

本书由石家庄科技信息职业学院梁国敬担任主审，石家庄科技信息职业学院马春庚、梁琳担任主编，石家庄科技信息职业学院连翠飞、李杨、张铁新、王琪、冉东第、杨贝贝、马萌萌担任副主编，黑龙江信息技术职业学院栾杨担任参编。其中，第一、二章由栾杨编写，第三章由梁琳编写，第四章由连翠飞编写，第五章由李杨编写，第六章由张铁新编写，第七、第八、第九、第十章由马春庚、王琪、冉东第、杨贝贝、马萌萌共同编写，全书由马春庚负责统稿，梁国敬负责主审工作。

全书在编写过程中参阅了许多相关教材和文献资料，在此谨向这些教材和文献资料的著者、编者表示感谢。

由于编者水平有限，书中错误之处在所难免，敬请同行专家和广大读者批评指正。

编者

目 录

第一章 礼仪概论	1
第一节 礼仪的含义和原则	1
第二节 中国传统文明礼仪	6
第二章 学校礼仪	10
第一节 礼仪与职业学校学生的素质	10
第二节 校园生活礼仪	16
第三节 学校仪式礼仪	23
第三章 个人礼仪	27
第一节 服饰礼仪	27
第二节 服装面料与类别	31
第三节 个人礼仪规范	35
第四节 日常礼仪	37
第四章 社交礼仪	52
第一节 拜访礼仪	52
第二节 接待礼仪	56
第三节 公共场所礼仪	59
第五章 求职礼仪	62
第一节 求职礼仪概述	62
第二节 求职准备阶段	65
第三节 求职面试概况	69
第四节 求职面试礼仪	72
第六章 会面礼仪	77
第一节 介绍礼仪	77
第二节 称呼礼仪	82
第三节 馈赠礼仪	89
第四节 送花礼仪	95
第七章 餐饮礼仪	101
第一节 中餐礼仪	101
第二节 西餐礼仪	112
第三节 宴会礼仪	118
第四节 中华茶文化礼仪	120
第五节 咖啡礼仪	125
第六节 酒水礼仪	126

第八章 节日礼仪	136
第一节 中国节日礼仪	136
第二节 中国固定节日礼俗	148
第三节 中国少数民族节日礼俗	151
第四节 外国节日礼仪	154
第九章 涉外礼仪	158
第一节 涉外交往常用礼仪	158
第二节 外事礼仪通则	166
第三节 部分国家习俗	169
第十章 礼仪文书	178
第一节 礼仪文书概述	178
第二节 邀约类礼仪文书	181
第三节 致辞类礼仪文书	185
第四节 贺吊类礼仪文书	192

从“鞍之战”可以看出礼仪的重要性。不守礼仪，则有可能变玉帛成干戈；谨遵礼仪，则可以化干戈为玉帛。

一、礼仪的含义

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的以尊重、友好示人的习惯做法。

礼仪的表面意思包括了以下五大方面：

(1) 礼仪是一种道德行为规范。

它不同于法律，虽然都有规定，什么该做与什么不该做，但是作为道德规范来说它是没有绝对的惩罚制度的。做得不当，最多是遭人唾弃，所以能规范道德行为的人也只有我们自身而已。

(2) 礼仪的直接目的是表示对他人的尊重。

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，从而获得愉悦，由此达到人与人之间关系的和谐，也就增进了你与他人的沟通交流，为你建立人脉打下了坚实的基础。

(3) 礼仪的根本目的是维护社会正常的生活秩序。

例如，随地乱扔垃圾、吐痰、横穿马路等不文明的行为都是需要通过道德去规范的。若是靠法律去限制，那我们则需要多少警力去监督或惩治？

(4) 礼仪要求全体成员共同遵守。

社会是一个大家庭，任何一个人都不能完全脱离社会而存在，同时社会也不是由一部分的人就可以组成的，社会道德、礼仪的建立与遵守是需要全体社会成员共同努力的。

(5) 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。也就是说在人与人的交往过程中礼仪才能得到体现。

二、礼仪的原则

1. 尊重原则

“礼”的含义是尊重。它的基本要求是：每一个人都必须尊重自己、尊重别人并尊重社会。一个人不尊重自己，就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是：首先，要尊重自身；其次，要尊重自己所从事的职业；最后，则要尊重自己所在的单位。

人际交往遵循着情感等价交换的原则。《圣经》中说：“你用什么量器给别人，别人也会用什么量器给你们。”“你期待别人怎么对待你，你也要那么对待别人。”生活中，尊重别

人,其具体要求往往有所不同:尊重上级是一种天职;尊重同事是一种本分;尊重下级是一种美德;尊重客人是一种常识;尊重对手是一种风度;尊重所有人则是一种做人所应具备的基本教养。只有尊重别人,才能换来别人的尊重,尊重别人等于尊重自己。人际交往中尊重交往对象,就要使用尊称,而且尊称的使用技巧是“就高不就低”。不用尊称,就是失敬于对方。同时,尊重别人也有不同的方式。

卓越的幽默表演大师卓别林有段轶事。一次,他正要登台演出,一位热心的观众忽然提醒他:“大师,你的上衣纽扣忘了扣了。”卓别林一怔,连忙表示感谢,并很快将纽扣系好。当那位观众走开后,他又悄悄地把纽扣解开。这一幕正好被前来采访的记者看到了,问卓别林:“您这样做何苦?”卓别林回答道:“我要扮演的是一位长途跋涉者,松开纽扣更能体现他的辛苦劳顿,会给观众留下生动而真实的印象。但对别人的善意提醒,要以感谢的态度给予回报,要去尊重他!”

2. 宽容原则

日本企业家松下幸之助说过:“在社会上,沟通人与人之间情感的,无疑是一颗体谅的心。即使是件微不足道的事,只要有互相体谅对方的心,这颗体谅的心就是荒漠里的甘泉。”“互相体谅”的更进一层次的表现则是“互相宽容”。

宽即宽待,容即相容,其指的是心胸宽广、忍耐性强。宽容即以宽大的胸怀容忍别人不同于自己的见解、个性,甚至缺点、错误,它包含心胸坦荡、宽宏大度、不计较个人得失等因素。其具体表现为对待别人的信念、信仰、行为、习惯等能够给予理解;对待别人的过失和错误不多加追究;对待不同的思想和观点,不采取压制等极端手段,而以说服和教育的方法进行疏导,以协调人、我、己、群之间的矛盾。

宽容,是个人或某个群体对自身力量充满自信心的一种体现,是人与人交往中能化解矛盾、隔膜、怨恨,甚至仇视的溶解剂。只要不违背原则,不损害国格、人格,恰当的宽容总是需要的,这是文明社会的一种高尚美德。

话剧《徐洪刚》中有个十分感人的场面:伤害徐洪刚身体的4名歹徒均被抓获后,有一个歹徒的母亲到医院看望手术后的徐洪刚,跪在英雄面前,失声痛哭地说:“我怎么生了这么个畜生儿子?”徐洪刚上前扶起老人道:“大妈,你也要保重身体!”徐洪刚的这句台词是何等感人啊!这并不是宽容罪犯的犯罪行为,而是他对罪犯母亲的宽容,没有把对犯罪分子的痛恨转嫁到他母亲身上。人与人之间相处也应当有徐洪刚这样的宽容大度,“容世间可容之事”。

3. 诚信原则

礼仪讲究“诚于中,形于外”,心中有“礼”,然后言行才有“礼”,以诚待人是人际交往得以延续和深化的保证,也是社交礼仪的基本原则。“交以诚接以礼,近者悦远者来。”诚实与守信二者紧密联系,不可分离。

诚即诚实、真诚、诚恳,是指待人的真实不欺和说话的客观公正。《中庸》中说:“至诚无息,不息则久,久则征,征则悠远,悠远则博厚,博厚则高明。”

信即守信,即能够履行承诺而取得他人的信任。信是处世立身之德,是做人不可缺少的道德修养。《论语》里强调“与朋友交,言而有信”。春秋时期的晋文公,以“信”为“国之宝也,民之所凭也”。汉代的季布说:“立谈中,生死同,一诺千金重。”大诗人李白有:“一诺许他人,千金双错刀。”“三杯吐然诺,五岳倒为轻”的诗句。所有这些都对“信”

进行了阐释，并论述了守信、重信的重要性。

如果人不讲信，不具备信的品质，就无法在社会上立足。信包括三层含义：一是言而有信，就是要遵守自己的诺言，说话算数。孔子说，做人宽厚就会得到大众拥护，诚实守信就会得到别人的信任。二是做事要讲信用，孔子说，与朋友交往要讲信用。讲信用就会得到别人的信任，相反就会失去朋友，失去人心。三是对别人要信任，如果不信任别人，对人便无法坦诚相待。

4. 适度原则

适度即通常所说的“分寸”，是唯物辩证法中所说的“度”。“度”是一个数量的界限或“临界点”。无论从哪个方向突破了这个“临界点”，事物的性质或形态都会发生变化。因此，掌握好度，就成为做人、做事成败的关键。早在春秋时期，孔夫子提出的“中庸思想”就要求把握适当的限度，以保持事物的平衡，使人之言行符合既定的道德标准。其强调遇事不要走极端，勿“不及”，也勿“过”。古语讲“君子之交淡如水，小人之交甘如醴”。在人际交往中，沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件，如果不善于把握沟通时的感情尺度，即人际交往缺乏适度的距离感，结果会适得其反。

例如，在一般交往时，无论做什么事，都应当该行则行，该止则止，有板有眼，把握好分寸。我们既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。在接待服务时，既要热情友好、谦虚谨慎、尊重客人、殷勤接待，又要自尊自爱、端庄稳重、大大方方、堂堂正正、平等公正、不卑不亢。

5. 自律原则

自律就是严格按照礼仪准则规范自己的言行举止。“不失足于人，不失色于人，不失口于人，语言之美，穆穆皇皇”（《礼记·表记》），就是说在人际交往中，行动上不要出格，仪态上不要失态，言语上不要失礼，说话时要谦恭文雅，注重语言美。

自律原则就是在交往过程中要克己、慎重，要经常自我对照、自我要求、自我检点、自我约束。不要妄自尊大、口是心非，应该积极主动、自觉自愿、礼貌待人、表里如一。

三、礼仪的作用

礼仪是人类宝贵的文化积累和精神财富，是精神文明的一个重要组成部分，是人类优良素质的表现，是社会文明进步的显著标志之一。它在人类社会生活中具有重要作用。

从自身修养及社会发展的角度看，礼仪的作用主要表现在以下几个方面。

1. 增进自身修养，规范言行和端正态度

待人以礼是当代文明人的基本素养。修养不仅指理论、知识、艺术、思想等方面的水平，也指养成待人处事的态度及言行，而后者正是礼仪所要讲述的部分内容。礼仪作为道德的外在表现形式，主要指的是谦恭的态度、文明礼貌的语言和优雅得体的举止。这虽不能说是修养的全部，却是其中非常重要的一部分。

从文化社会学的角度来看，礼仪应属于非制度性文化。它对于社会所具有的约束虽是非强制性的，但作为一种带有普遍性的文化现象，它对人类社会有着重要的影响。礼仪从它产生的那天起，就带有一种社会规范的性质，为一定区域的人们或民族所共同遵守。这种约束和规范作用，对于个人及社会，大都是积极的和有益的。

2. 提高社交能力，调节人际关系

社会交往是人类生活中最重要的内容之一，它可以沟通信息、调适心理、发展自我，进而传递社会文化，推动国家建设事业的发展。社交的成功离不开礼仪，礼仪在社交中得以充分体现，同时又是保证社交成功的必要条件。在交往中，自然就与人建立起各种各样的关系，要想搞好这些关系，以利于我们的生活和事业，同样也离不开礼仪的调节。

讲究礼仪会增加自信心，而自信心是应对一切的基础。讲究礼仪有利于建立良好的社交形象。礼仪能打通交际渠道、增加与人交往的机会。不谙礼仪，则会使与人交往的渠道阻塞。在对外交往中失礼，小则有损个人、民族、国家的形象，大则可能会影响国家之间的关系。

虽不能说礼仪周全就能在社会交往中畅通无阻，但不讲礼仪肯定会有碍于社会交往的正常进行。

3. 满足高层次需要，适应社会的发展

人的行为是从需要开始的。20 世纪 40 年代，美国著名的心理学家和行为学家马斯洛提出了需要层次论。他把人类的需要分为五个层次。马斯洛认为，人们一般是按照这五个层次由低到高地追求满足。

生理需要，这是指人对食物、水、氧气、性、排泄、休息等为了维持生命、延续种族而产生的最基本的需要。

安全需要，这是指人对防止身体受损、疾病、失业、经济上的损失和意外事故的发生等的需要。

社交需要，一是指个人与同事、同伴保持良好关系，希望得到友谊、忠诚和爱情的需要；二是指归属的需要，即加入某个团体，被该团体接纳，能关心、帮助别人的同时也得到别人的关心和帮助。

尊重需要，这包括有一定的社会地位和名望，要求使个人能力、成绩得到社会的承认等。尊重又可分为自我尊重和外部尊重，自我尊重是指人的自尊，外部尊重是指由他人给予的尊重。

自我实现的需要，这是指人需要表现个人思想感情、兴趣愿望、能力及个性特征，需要发展自己，实现理想、抱负，充分发挥自己的潜力等。

礼仪以尊重为基础，也以尊重为前提，包括尊重自己和尊重别人。比如，讲究仪表礼仪，一方面是尊重自己，另一方面也是尊重别人。礼仪正好满足人们的尊重需要，这一满足，会使人产生自信心和威望感，使人体验到存在的价值。同时，礼仪可以提高人的修养，也就可以部分地满足人的自我实现的需要。

人在最基本的生活需要尚未满足时，低层次的需要就是其主要的。当其最基本的生活需要得到满足后，就会追求较高层次的需要。随着社会的发展，人们物质生活的大大提高，社会也为人们的安全和社交需要提供了一定的条件，在此情况下，更高层次的尊重需要及自我实现的需要就显得尤为突出和强烈。礼仪，正适应了这种社会发展的现实需要。

4. 加强精神文明建设，形成良好的社会风气

礼仪是精神文明建设的一个重要组成部分，普及和学习礼仪知识，有利于社会主义精神文明建设。人人讲究礼仪，将提高整个民族的素质，有利于形成良好的社会风气，我们的社

会将充满和谐与温馨。“五讲四美”和礼仪有着密切的联系：“讲文明”“讲礼貌”自不待言，说的就是礼仪；“讲卫生”是礼仪必要的条件；礼仪又是道德的外在表现形式，是一个人道德水准高低的标志，“讲道德”正是礼仪的内质；“讲秩序”则是讲究礼仪的结果。同时，礼仪又是人类美好心灵的展现（即“心灵美”），“语言美”“行为美”是礼仪对于人的基本要求，“环境美”则是人人讲礼仪的必然所致。从精神文明和“五讲四美”的高度来讲，礼仪是我们人生旅途的必修课。

第二节 中国传统文明礼仪



礼仪小故事——丰子恺教子

我国是世界著名的礼仪之邦。我们的父母，尤其是一些名人，特别重视对他们的子女进行文明礼仪教育。

丰子恺是浙江桐乡人，我国著名的现代画家、文学家、教育家。早年从事美术和音乐教学，五四运动以后，进行漫画创作。

丰子恺在平时生活中，经常给孩子们讲要对人有礼貌，还非常具体细致地说：“礼仪，就是待人接物的具体礼节和仪式。”

丰子恺是一个名人，家里经常有客人来访。每逢家里有客人来的时候，他总是耐心地对孩子们说：“客人来了，要热情招待，要主动给客人倒茶、添饭，而且一定要双手捧上，不能用一只手。如果用一只手给客人端茶、送饭，就好像是皇上给臣子赏赐，或是像对乞丐布施，又好像是父母给小孩子喝水、吃饭。这是非常不恭敬的。”他还说：“要是客人送你们什么礼物，可以收下，但你们接的时候，要躬身双手去接。躬身，表示谢意；双手，表示敬意。”这些教导，都深深地印在孩子们的心里。有一次，父亲在一家菜馆里宴请一位远道而来的朋友，把几个十多岁的孩子也带了去作陪。孩子们吃饭时，还算有礼貌，守规矩。当孩子们吃完饭后，他们之中就有人嘟囔着想先回家。其父亲听到了，也不敢大声制止，就悄悄地告诉他们不能急着回家。事后，丰子恺对孩子们说：“我们家请客，我们全家人都是主人，你们几个小孩子也是主人。主人比客人先走，那是对客人的不尊敬。就好像嫌人家客人吃得多吃得多，这很不好。”孩子们听了，都很懂事地点头。

丰子恺的儿子丰陈宝，小时候很守规矩，但特别害怕见生人。因此，在客人面前，常常显得不太懂礼貌。丰子恺觉得，小陈宝之所以这样，恐怕是因为他平时很少接触生人，缺乏见识和这方面的锻炼。于是，他就利用一些外出的机会，带着小陈宝出去见世面。一次，丰子恺到上海为开明书店做一些编辑工作，把小陈宝也带去了。那时，小陈宝十三四岁，已经能帮着抄抄写写，剪剪贴贴。带上他，一方面是为了有机会让小陈宝打下手；另一方面，也考虑给他一个接触生人的机会。有一次，来了一位小陈宝不认识的客人。客人跟父亲说完话要告辞的时候，看到了小陈宝，转过身来就与小陈宝热情地打招呼。小陈宝一下子愣住了，一时间，不知道如何是好，竟没有任何反应，傻呆呆地站在那里，像个木头人似的。送走了客人，父亲责备小陈宝说：“刚才，那位叔叔跟你打招呼告别，你怎么不理睬？客人向你问

好，你也要向客人问好；客人跟你说再见，你也要跟客人说再见，以后要记住。”

在父亲的正确教导下，丰子恺的孩子个个都懂规矩，讲礼貌，长大后都变成有出息的人。

我国历史悠久，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。而随着社会的发展，礼仪明显地呈现出某些局限性，许多礼仪规范已不合时宜，必须加以摒弃；但仍有积极的方面，能促进社会健康发展，促进人际关系更加和谐，如尊老敬贤、仪尚适宜、礼貌待人、容仪有整等。这需要加以改造与传承。它对提升良好个人素质，协调和谐人际关系，营造文明向上的社会风气，促进社会主义和谐社会的建设，具有极其重要的价值。

1. 尊老敬贤

从原始社会到封建社会，我国人际的政治伦理关系均以氏族、家庭的血缘关系为纽带，故此中国人在家庭里遵从祖上、在社会上尊敬长辈。由于中国古代社会推崇礼治和仁政，尊老敬贤已成为一种政治要求。孟子曰：“养老尊贤，俊杰在位，则有庆。”（语出《孟子·告子下》，“庆”指的是赏赐）古代这种传统礼仪，对于形成和谐的人际关系以及有序的伦理关系，起着重要作用。

尊老是中国传统文化中的一大特色。古代的尊老，并不只停留在思想观念和说教上，也不仅止于普通百姓的生活之中。从君主、士族到整个官绅阶层都在身体力行，并且形成一套尊老的规矩和养老的礼制。《礼记》记载：“古之道，五十不为甸徒，颁禽隆诸长者。”就是说，五十岁以上的老人不必亲往打猎，但在分配猎物时要得到优厚的一份。一些教育类书籍，对同长者说话时的音量也做了明确的要求。如《养蒙便读》说：“侍于亲长，声容易肃，勿因琐事，大声呼叱。”《弟子规》也说：“低不闻，却非宜。”总之，上至君王贵族，下达庶人百姓，都要遵循一定的规矩，用各种方式表达对老者、长者的孝敬之意，作为衡量一个人修养水平的重要标志。

任何形态的社会，都需要尊敬老人。不仅因为老人阅历深、见闻广、经验多、劳动时间长、对社会贡献大、理应受到尊敬，而且，他们在体力和精神上日渐衰老，需要青年人的体贴、照顾和帮助。

纵观中国古代历史，历来有作为的君主，大多非常重视尊贤用贤，视之为国家安危的决定因素。倘若国家缓贤忘士“而能经其国存者，未曾有也。”（《墨子·亲士》）

今天我们提倡发扬“敬贤之礼”，须赋予现代新人才观的内容，就是要尊重知识、尊重人才。当今社会，各种竞争日益激烈。所有竞争，归根结底是人才的竞争。大至国家民族，小到公司企业，要在激烈的竞争中保持优势地位，就必须拥有强大的人才队伍。只有从思想观念到具体的行动上尊重、爱护人才，使全社会形成一个尊重知识、尊重人才的良好环境，形成强大的人才队伍，我们才能立于不败之地。

2. 仪尚适宜

中华民族素来注重通过适合的形式，表达人们内心丰富的情感。遇到重大节日和发生重大事件，多有约定俗成的仪典。例如，获得丰收，要欢歌庆贺；遭到灾祸，要祈求神灵保佑，久而久之，就形成许多节日及庆祝形式，如春节、元宵、中秋、重阳等，几乎每个节日，都有特定的礼俗。在古代，婚、丧和节庆等活动是作为社会生活中的大事来对待的，其礼仪规定得格外详尽而周密，从服饰、器皿到规格、程序和参加者的举止都有具体的规定。

要保持和发扬中华民族优秀的礼仪文明，首要的问题就是正确理解它的内涵。例如，北宋思想家程颢、程颐所主张的“奢自文生，文过则为奢，不足则为俭”（《二程集·程氏外书》卷六）。可见，仪式的规模在于得当，适当的文饰是必要的，但文饰过当就会造成奢侈浪费，甚至偏离礼规的要求；而过于吝啬，妨碍到仪式的实行也是不得体的。古人这种见解非常精辟，对我们仍有启发意义。

3. 礼貌待人

任何一个文明社会，任何一个文明民族，人们总是十分注重文明礼貌。因为礼貌是人类社会促进人际交往友好和谐的道德规范之一，是构建与他人和睦相处的桥梁。它标志着一个社会的文明程度，反映一个民族的精神面貌。中华民族历来非常重视遵循礼规，提倡礼貌待人。中国古代的学者有许多耐人寻味的经验之谈，无论过去和现在，都能给人以启迪。具体来说，主要有以下两点。

（1）与人为善。

与人相处，为善当先。而这个“善”应是出自内心的诚意，诚于中而形于外，而不是巧言令色和徒具形式的繁文缛节。《礼记·曲礼上》说：“夫礼者，自卑而尊人。”如果表面上恭敬热情，而内心虚伪，或仅仅内心尊敬，而并未表现出来，都是不恰当的。应该表里一致，才能从根本上消除人与人之间的隔阂、摩擦，进而互敬互爱，友好相处。尊重他人，就要平等待人，不分贵贱，一视同仁。如果只对上层人士献其礼敬，以财势取人，以利益交人，其实是小人所为。《论语·子罕》记载：孔子与穿丧服、戴礼帽、穿礼服的人，以及与盲人相处时，即使这些人年轻，孔子必定站起来。行过别人面前时，一定快步走过，以示敬意。

古人敬人的方法，确有值得借鉴的地方。要尊重他人的意愿，体谅别人的需要和禁忌，不强人所难。不苛求别人做不能做的事，不强求别人接受不喜欢的东西，即“不责人所不及，不强人所不能，不苦人所不好”。（《文中子·魏相》）“己所不欲，勿施于人。”（《论语·颜渊》）在与人交往中，幽默与善意的玩笑往往给人带来轻松愉快，但绝不可戏弄取乐。例如，拿别人姓名为笑料，或给人起不雅的绰号，都是不敬的。南北朝时颜之推就曾对此种不敬加以批评：“今世愚人，遂以相戏。或相指名为豚彘者，有识旁观，犹欲掩耳，况当之者乎。”（《颜氏家训·风操》）

（2）礼尚往来。

礼尚往来，是礼貌待人的一条重要准则。接受别人的好意，必须报以同样的礼敬。这样，人际交往才能平等友好地在一种良性循环中持续下去。因此，《礼记·曲礼上》说：“礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”对于受恩者来说，应该滴水之恩，涌泉相报。在古人眼中，没有比忘恩负义更伤仁德。孔子说：“以德报德，则民有所劝；以怨报德，则刑戮之民也。”可见，“以德报德”“有恩必报”是待人接物的基本道德修养。当然，往来之礼，适度为佳。送礼的本意，在于表达尊敬、答谢之意。

4. 容仪有整

一个人的仪表、仪态是其修养、文明程度的表现。古人认为，举止庄重、进退有礼、执事谨敬、文质彬彬，不仅能够保持个人的尊严，还有助于进德修业。古代思想家曾经拿禽兽的皮毛与人的仪表仪态相类比，认为禽兽没有了皮毛，就不能为禽兽；人失去仪礼，也就不成为人。古人对仪表的要求相当严格，其最重要的体现在以下三个方面。

(1) 衣着容貌。

《弟子规》说：“冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切。”这些规范，对现代人来说，仍是必要的。帽正纽结，鞋袜紧切，是仪表美观的基本要求。一个人衣冠不整，鞋袜不正，往往会使人产生反感，有谁会亲近这样的人呢？而且，衣着打扮，必须适合自己的职业、年龄、生理特征、所处的环境和交往对象的生活习俗。浓妆艳抹，矫揉造作，只会适得其反并给人留下不佳的印象。

(2) 行为举止。

孔子说：“君子不重则不威，学则不固。”（《论语·学而》）这是因为人只有庄重才有威严。要求做到“站如松，坐如钟，行如风，卧如弓”，就是站要正，坐要稳，行动利索，曲身而睡。在公共场合举止不可轻浮，不可褻渎，应该庄重、谨慎而又从容，做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”（《论语·颜渊》），处处合乎礼仪规范。

(3) 言语辞令。

语言是人们思想、情操和文化修养的一面镜子。古人所谓“修辞立其诚，所以居业也”（《易·乾文》），将“修辞立其诚”看成是立业的根基。并且要“言必信，行必果”。（《论语·子路》）巧言令色的人，是不可能取信于人的。

(4) 慎言。

古人说，上天生人，于舌头上下两排牙齿紧密围裹，又在外面包一层厚厚的嘴唇，就是要人们说话一定要谨慎。当然古人不是要求人们少言语，而是说话要视具体情况，当说则说，当默则默。孔子说：“可与言而与之言，失人；不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”（《论语·卫灵公》）

以上四方面，是我国传统礼仪的精华。古人对仪容仪表的重视及仪容整洁的要求是值得今人借鉴的。外在形象是一种无声的语言，它反映出一个人的道德修养，也向人们传递着一个人对生活的态度。具有优雅仪表的人，无论走到哪里，都能带来文明的春风，得到人们的尊敬。毫无疑问，继承传统的礼仪文明会对我国社会生活产生积极的影响。

如果我们每一个人都有素养，礼貌待人，处事有节，我们的生活就会多一些愉悦，而国家、社会则多一些文明。因此，礼仪对社会起着政治、法律等所起不到的作用。长期以来，古代礼仪文化作为人类文明的精神财富，其积极作用是巨大的，相当长一段时间内，社会、学校对礼仪的养成和教育不够重视，一些不文明的行为存在于社会的方方面面。在今天社会主义和谐社会建设之际，我们应立足于吸收民族文化中的精华，使传统文明礼仪古为今用，重建一套现代文明礼仪。



想一想，练一练

1. 简述礼仪的含义和原则。
2. 礼仪的作用主要有哪些？
3. 你怎么看待中华民族的传统礼仪？

第二章

学校礼仪



本章导读

- 了解基本礼貌用语。
- 掌握学校礼仪禁忌。
- 了解一些常见的民族习俗。
- 了解课堂、电话、图书馆、宿舍等礼仪。
- 了解开学典礼、毕业典礼、颁发荣誉证书等礼仪。
- 了解一些活动的开幕式、闭幕式等礼仪。

第一节 礼仪与职业学校学生的素质



礼仪小故事——程门立雪

“程门立雪”这个故事出自《宋史·杨时传》：“见程颐于洛，时盖年四十矣。一日见颐，颐偶瞑坐，时与游酢侍立去。颐既觉，则门外雪深一尺矣。”

“程门立雪”讲的是宋代学者杨时和游酢向程颢、程颐拜师求教的故事。杨时、游酢二人原先以程颢为师，程颢去世后，他们都已四十岁，而且已考上了进士，然而他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院，登门拜见程颐的那天。

相传，一日，杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐，但是正遇上程老先生闭目养神，坐着假睡。这时候，外面开始下雪。这两人求师心切，便恭恭敬敬侍立一旁，不言不动，如此等了大半天，程颐才慢慢睁开眼睛，见杨时、游酢站在面前，吃了一惊，说道：“啊，啊！他们两位还在这儿没走？”这时候，门外的雪已经积了一尺多厚了，而杨时和游酢并没有一丝疲倦和不耐烦的神情。

这个故事，就叫“程门立雪”，在宋代读书人中流传很广。后来人们常用“程门立雪”的成语表示求学者尊敬师长和求学心诚意坚。

高等职业学校的学生，是学生群体中独特的一部分，他们有自己的鲜明特点。他们不仅应当具备一定的文化理论知识，还应当具有就业之后的良好的职业道德，除此之外，掌握一定专门的职业技能也是高职生应有的基本素质。

一、高等职业学校学生的基本素质

（一）思想道德素质

21 世纪人才必须具有较高的思想道德素质。所谓人才，首要的应该是一个品质高尚的、和谐的、趋于人格完善的人，是一个和社会融洽相处并且受社会欢迎的有道德的人。而在一个人身上确立较高的思想道德素质，同样需要经过长期的学习和锻炼过程。加强思想素质建设，首先，要建立辨识思维。这是一个人的世界观问题。其次，要处理好个人与社会的关系。在社会主义市场经济条件下，市场的作用越来越大，但它们不能作为人生价值观的核心。金钱在经济领域里的作用越来越大，这是市场条件下的一种进步。但是，一旦金钱越出经济轨道，介入社会其他领域，就会产生腐败和社会丑恶现象，因此不能把它当作人生的最高目标，要正确对待金钱。资本主义社会以金钱和商品的占有量来作为价值的标准，而社会主义社会要根据一个人的贡献大小来衡量他的价值。因此，正确对待金钱，多向社会作贡献，是对当代高等职业学校学生价值观的基本要求。

（二）业务素质

业务素质是高等职业学校学生的必要素质，是为社会服务、为国家作贡献的必备本领。现代社会的特征之一是社会竞争加剧，而竞争时代的要求就是凭真才实学取胜。业务素质主要包含以下几个方面：

- （1）扎实的学科基础知识和精辟的专业造诣。
- （2）不断进行专业研究、专业应用、专业开拓的能力。
- （3）管理能力。
- （4）融合能力，当今时代的任何科学技术的突破都来自学科专业的融合，学生的专业融合能力实质上就是创造能力。
- （5）敬业精神，贝弗基在《科学研究的艺术》一书中总结道：“科学上成年人思维的发展，只能达到青年时期打的基础所能支撑的高度。”

因此，高等职业学校的学生必须充分意识到基础的重要性，特别要在“牢固”和“扎实”上下功夫，切忌搞花架子。

（三）文化素质

文化素质，通常又被称作人的文化素养，是知识、能力、观念、情感、意志等多种因素综合而成的一个人的内在品质，外化为人的人格、气质、修养。文化可以给我们很多直接和间接的人生体验和人生哲理，帮助我们了解世界，明确自己对社会的责任。人文中有些很精彩的东西，能直接给我们以启迪。以往教育模式的缺陷是人文教育薄弱，培养出来的人才知识结构不完善，甚至出现人格不和谐的现象。21 世纪的人才必须全面提升自己的文化素养，汲取前人的智慧，培养自己独立思考的能力，敢于发表自己的观点，为社会主义现代化建设

积极作贡献。

（四）心理素质

我们的民族历来重视心理素质,《易经》上讲“自强不息”,也就是讲自尊、自强、自立,可以理解为民族心理或是民族文化的概括。在高职生以往接受的学校教育、社会教育和家庭教育中,缺少有意识的艰苦磨炼教育、承受挫折教育、适应环境教育、正确处理人际关系教育等和心理素质有关的强化教育,造成一部分学生心理非常脆弱,不适应竞争激烈的社会环境,这给高等职业学校的心理素质教育提出了艰巨的任务。

二、礼仪与修养

礼仪教育和礼仪修养是培养一个人具有良好礼仪行为的两种主要手段。如果说,礼仪教育是客观外界对受教育者施加的一种影响,那么礼仪修养则是通过自己教育自己的方式来培养自身良好品行的过程。也就是说,要使一个人在礼仪方面具有良好的表现,这两个方面都是不可忽视的,礼仪教育对受教育者来说是外因,而受教育者的自我修养则是内因,只有把外因和内因有机地结合起来,才能收到好的效果。中国传统的礼仪教育一贯重视在礼仪教育过程中启发、引导人们自觉地进行礼仪修养,认为只有把外在的礼仪规范转化为一个人内心的自觉要求和坚定的信念,并进而形成行为习惯,才能使其成为一名彬彬有礼的“君子”。实际情况也是如此,在历史上和现实中,凡是具有良好礼仪风范的人无不重视自身的礼仪修养。

礼仪与修养是人类优秀文化底蕴的再现。人与人之间的交际应酬,一方面是一种出自本能的需要,另一方面也是促进社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。从表面上看,人际交往中的礼仪是技巧,是艺术;从本质上说,人际交往更有赖于人的内在品质和修养。因此,提高修养、强化礼仪,是高职学生立足于社会并求得发展的重要条件,其重要意义绝对不在掌握外语、电脑、驾驶等热门专业技术之下,它在某种程度上决定着沟通的成败。加强修养、应用礼仪已成为用人单位和求职者的共同需要。

高等职业学校是学生走向社会岗位的前站,知荣辱、明礼仪是学校教育的一项重要内容。良好的修养与礼仪将成为学生学习、交往、沟通、求职的向导,引领高职生成长进步,找到施展自己能力的社会大舞台。因此,修养与礼仪教育已成为职业素质教育中必不可少的内容,它在职业道德教育、创业教育和就业指导等工作中具有独特的功用。

三、学会基本礼貌用语

（一）基本礼貌用语

祝福用语:祝你快乐,祝你平安、顺意、健康,祝您全家幸福。

迎送用语:欢迎、欢迎光临、欢迎再次光临、再见。

致谢用语:谢谢您、多谢了、十分感谢。

拜托用语:请多关照、承蒙关照、拜托。

慰问用语:辛苦了、受累了、麻烦您了。

赞赏用语:太好了、真棒、美极了。

问候用语:您好、早安、午安、晚安,多日不见,您好吗?

祝贺用语:祝您节日快乐、祝您演出成功。