

“十二五”职业教育国家规划教材
★ 中等职业学校物业管理专业教材 ★

物业管理 礼仪规范

主编 张 冷



北京出版社
山东科学技术出版社

中等职业学校物业管理专业教材

物业管理礼仪规范

主编 张 泠

北京出版社
山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理礼仪规范 / 张泠主编. — 济南: 山东科学技术出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5331 - 8215 - 1

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理—商业服务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 091939 号

物业管理礼仪规范

主编 张 泠

主管单位: 北京出版集团有限公司
山东出版传媒股份有限公司

出 版 者: 北京出版社
山东科学技术出版社
地址: 济南市玉函路 16 号
邮编: 250002 电话: (0531) 82098088
网址: www.lkj.com.cn
电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发 行 者: 山东科学技术出版社
地址: 济南市玉函路 16 号
邮编: 250002 电话: (0531) 82098071

印 刷 者: 山东金坐标印务有限公司
地址: 莱芜市嬴牟西大街 28 号
邮编: 271100 电话: (0634) 6276023

开本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 11.25

字数: 259 千

印数: 1 - 2000

版次: 2016 年 10 月第 1 版 2016 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5331 - 8215 - 1

定价: 24.80 元

编审委员会

主任委员 孙宝水 郭广宝

副主任委员 白宗文 邹本杰 孙 睿

委 员 (按姓氏笔画排列)

王 靖 李卫卫 李继俊 张 泠 胡蔚蘅

神和进 陶 威 董淑云 景 茵 潘莉莉

编写说明

加强职业教育教材建设是提高人才培养质量的关键环节,是推进教育教学改革,提高教育教学质量,促进中职教育发展的基础性工程。如何培养满足企业需求的人才,是职业教育面临的一个突出而又紧迫的问题。目前,中职教材普遍存在理论偏重、偏难、操作与实际脱节等弊端,突出的是以“知识为本位”而不是以“能力为本位”的理念,与就业市场对中职毕业生的要求相左。

为进一步贯彻落实全国教育工作会议精神、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)、《现代职业教育体系建设规划(2014—2020年)》(教发〔2014〕6号),北京出版社联合山东科学技术出版社结合物业管理专业各中职学校发展现状及企业对人才的需求,在市场调研和专家论证的基础上,打造了反映产业和科技发展水平、符合职业教育规律和技能人才培养的专业教材。

本套专业教材以教育部最新公布的《中等职业学校物业管理专业教学标准(试行)》为指导思想,以中职学生实际情况为根据,以中职学校办学特色为导向,与具体的专业紧密结合,按照“基于工作流程构建课程体系”的建设思路(单元任务教学)编写,根据物业管理行业的总体发展趋势和企业对高素质技能型人才的要求,构建了与物业管理专业相配套的内容体系,涵盖了专业核心课和部分专业(技能)方向课程。

本套教材在编写过程中着力体现了模块教学理念和特色,即以素质为核心、以能力为本位,重在知识和技能的实际灵活应用;彻底改变传统教材以知识为中心、重在传授知识的教育观念。为了完成这一宏伟而又艰巨的任务,我们成立了教材编审委员会,委员会的成员由具有多年职业教育理论研究和实践经验的高校教师、中职教师 and 行业企业一线专业人士担任。从选题到选材,从内容到体例,都从职业化人才培养目标出发,制定了统一的规范和要求,为本套教材的编写奠定了坚实的基础。

本套教材的特点具体如下:

一、教学目标

在教材编写过程中明确提出以“工学结合,理实一体”为编写宗旨,以培养知识与技能为目标,避免就理论谈理论、就技能教技能,做到有的放矢。打破传统的知识体系,将理论知识和实际操作合二为一,理论与实践一体化,体现“学中做”和“做中学”。让学生在“做中学习,在做中发现规律,获取知识。

二、教学内容

一方面,采用最新颁布的规范、标准,合理选取内容;另一方面,结合新知识、新工艺、新材料、新设备的现实发展要求增删、更新教学内容,重视基础内容与专业知识的衔接。通过学习,学生能更有效地构建自己的知识体系,更有利于知识的正迁移。让学生知道“做什么”“怎么做”“为什么”,使学生明白教学的目的,并为之而努力,切实提高学生的思维能力、学习能力和创造能力。

三、教学方法

教材教法是一个整体,在教材中设计以“单元一任务”的方式,通过案例载体来展开,以任务的形式进行项目落实等教学内容,每个任务以“完整”的形式体现,即完成一个任务后,学生可以完全掌握相关技能,以提升学生的成就感和兴趣。体现以学生为主体的教学方法,做到形式新颖。通过“教、学、做”一体化,按教学模块的教学过程,由简单到复杂开展教学,实现课程的教学创新。

四、编排形式

教材配图详细、图解丰富、图文并茂,引入的实际案例和设计的教学活动具有代表性,既便于老师教学,又便于学生学习;同时,教材配套有相关案例、素材、配套练习答案光盘以及先进的多媒体课件,强化感性认识,强调直观教学,做到生动活泼。

五、编写体例

每个单元都是以任务驱动、项目引领的模块为基本结构。教材栏目包括任务概述、任务目标、学习内容、案例描述、案例分析、拓展提高、思考练习、单元要点归纳等。其中,学习内容是教材中每一个单元教学任务的主体,充分体现“做中学”的重要性,以具有代表性、普适性的案例为载体进行展开,紧密结合岗位实际,突出了对学生职业素质和能力的培养。

六、专家引领,双师型作者队伍

本系列教材由北京出版社和山东科学技术出版社共同组织具有教学经验及教材编写经验的“双师型”教师编写,参加编写的学校有山东城市建设职业学院、潍坊工商职业学院、济南物业管理职业中等专业学校、青岛城市管理职业学校、仙桃市理工中等专业学校、中山火炬开发区理工学校、江西省电子信息工程学校,并聘请山东省教育科学研究院邹本杰担任教材主审,感谢上海绿地服务有限公司、山东鲁班物业管理有限公司给予技术上的大力支持。

本系列教材,各书既可独立成册,又相互关联,具有很强的专业性。它既是物业管理专业组织教学的强有力工具,也是引导物业管理专业的学习者走向成功的良师益友。

前 言

礼仪是人们在生活和工作中为保持社会正常秩序而制定的一种规范。现代社会,面对服务业的激烈竞争,代表企业形象、企业文化、员工修养素质的服务礼仪,越来越受到各行业的重视,完善的礼仪文化建设也成为企业管理职业化、规范化和国际化程度的重要标志。物业管理从产业划分上属第三产业,其管理的对象是物,服务的对象是人,为物业产权人和使用人提供优质高效的服务是物业管理的宗旨,也是物业管理行业赖以存在的根本,服务是物业管理最本质的特性。基于此,关乎服务质量和企业形象的物业服务礼仪就显得至关重要,在各类院校开设《物业管理礼仪规范》课程,也就成为必然。本课程的教学目的是:让学生了解礼仪的基础知识;掌握物业各工作岗位的礼仪规范;认识到礼仪在物业管理中的重要作用;懂得根据职业特点塑造自己的职业形象。

本教材共分为七个单元,从礼仪概述,到具体的工作岗位礼仪规范,再到个人修养与礼仪的关系,内容结构既有知识积累上的横向并列,又有知识关系上的纵向逻辑性延伸。让学生在学习过程中,不仅知道礼仪是什么,怎样做才符合礼仪规范,同时还认识到如何才能成为一个内有修养、外有礼仪的高素质物业管理人。

本教材的每个单元先由“单元概述”交待本单元知识在行业中或岗位上的重要性、应用情况,然后由“单元目标”列出本单元应掌握的学习内容。每个单元包含数个学习任务,每个任务皆由“任务概述”“任务目标”“学习内容”“拓展提高”和“思考练习”五个栏目组成。“任务概述”主要描述任务内容、质量要求或标准;“任务目标”列出本任务应学会的内容;“学习内容”是本任务涉及的知识点;“拓展提高”是对所学知识的进一步拓展、补充和提高;“思考练习”是针对本任务所学知识,为达到学以致用目的而安排的练习活动,题型设计既重视知识的识记、理解,又通过情境材料强调知识的实践运用。在每一个单元的最后,通过“单元要点归纳”,用结论性、概括性的语言,把本单元知识点加以梳理、总结,以期帮助学生将零散的知识系统化。

本教材由山东城市建设职业学院张泠担任主编,博山第一职业中专史方立担任副主编。其他参编人员有:潍坊工商职业学院李炳文,博山第一职业中专宋雪,山东城市建设职业学院高晓艳、蔡婧。

本教材在编写过程中参阅了有关专家、学者的论著,在此表示由衷的感谢!对于书中的疏漏之处,敬请读者指正。

编 者

目 录

CONTENTS

第一单元 礼仪概述	1
学习任务 1 中国古代礼仪文化的起源和发展	2
学习任务 2 礼仪的内涵与功能	6
学习任务 3 中西方礼仪文化差异	10
学习任务 4 物业管理礼仪规范的特征与原则	14
第二单元 物业管理人员的仪表礼仪	20
学习任务 1 仪容礼仪	21
学习任务 2 仪态礼仪之一——驾驭好各种表情	27
学习任务 3 仪态礼仪之二——使用好各种手势	32
学习任务 4 仪态礼仪之三——控制好各种身姿	36
第三单元 物业管理人员的语言礼仪	45
学习任务 1 熟练运用普通话	46
学习任务 2 你来我往和谐交流	51
学习任务 3 接打办公电话的礼仪	56
学习任务 4 日常公关用语礼仪	60
第四单元 物业管理人员的行为礼仪	67
学习任务 1 日常见面礼仪	68
学习任务 2 岗位工作礼仪	74
学习任务 3 会议礼仪	79
学习任务 4 办公室环境管理	85
第五单元 物业管理人员的公关礼仪	94
学习任务 1 接待礼仪	95
学习任务 2 拜访礼仪	101
学习任务 3 危机处理礼仪	105

学习任务4 沟通礼仪	110
第六单元 物业管理人员的涉外礼仪	117
学习任务1 了解涉外通则	118
学习任务2 了解国外习俗	122
学习任务3 对外籍人员的招待礼仪	129
第七单元 个人修养与礼仪	135
学习任务1 读书与修养	136
学习任务2 音乐与修养	142
学习任务3 健身与修养	148
学习任务4 心态与修养	152
思考练习参考答案.....	158
参考文献	170

第一单元 礼仪概述

单元概述

在我国传统文化中,礼仪规范常被视为立身之本、立业之基。在现代社会,从现代管理学中延伸出来的职业形象要求和职业礼仪规范,已受到越来越多的行业和企业的关注和重视。礼仪文化建设成为企业管理职业化、规范化和国际化程度的重要标志。礼仪规范在公共关系、对外交往、商务活动、职场管理、信息沟通等方面所起的积极作用不容忽视。学习物业管理礼仪,首先要了解礼仪的基础知识。本单元主要从探究中国礼仪文化的起源入手,对中国礼仪文化的发展脉络进行简要梳理;通过对礼仪基本知识的概括介绍和中西方礼仪文化的比较,明确传承中国传统礼仪文化以及重视礼仪文化建设的现实意义,认识到学习物业管理服务礼仪的重要性。

单元目标

- 了解中国礼仪文化的起源和发展
- 理解礼仪的内涵和功能
- 了解中西方礼仪文化的差异
- 了解物业管理服务礼仪的特征与原则,认识到礼仪文化建设的重要性

学习任务1 中国古代礼仪文化的起源和发展



任务概述

中国拥有五千年的文明史,是世界四大文明古国之一。中华大地素有“礼仪之邦”的美称,自古至今,中华民族以彬彬有礼的风范屹立于世界民族之林。礼仪文化作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史的发展产生了广泛而深远的影响。时至今日,随着社会文明程度的不断提高,各行各业崇尚礼仪、学习礼仪已蔚然成风。重视礼仪,就要了解礼仪。让我们从探寻中国古代礼仪文化的起源和发展开始,走进礼仪课程。



任务目标

- 了解礼仪文化在中国的起源和发展
- 了解礼仪文化在我国古代不同社会形态下的特点



学习内容

一、礼仪文化的起源

我国的礼仪文化最早可追溯到原始社会氏族公社时期的祭祀活动。在古代,祭祀活动是礼仪的重心,它最初是从崇拜日月星辰等自然事物发展而来的。

氏族公社时期,由于生产力水平低下,人们在强大的大自然面前显得无能为力,原始人通过简单的类比,把自然物质拟人化,赋予其情感、意志和灵魂,于是“万物有灵”的观念应运而生。这种观念认为,日月星辰、风雨雷电等都是具有超人间力量的神灵,天地、山川、水火等也由神灵主宰、支配。原始人认为要向神求福避祸,于是产生了种类繁多的祭祀活动,希望以此沟通人神间的关系。(图1-1)



图1-1 原始祭祀礼仪

由此观之,礼仪原本是古人对神灵表示敬畏的某种行为方式,后来先人们逐渐意识到对人类自身同样应该怀有尊敬之心,于是就按人的不同身份,施以不同程度的尊敬。久而

久之,便形成一系列的行为规范。因此,古人祭祀活动中约束人们言行的规范,就是中国礼仪文化的起源。

二、礼仪文化的形成

据考古学、民俗学等材料证明,我国原始社会时期,人们的日常生活中就已经形成了颇具影响的礼仪规范。

新石器时代晚期,人际交往中的礼仪已初步形成。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗资料表明,当时的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。炎黄五帝时期,礼仪内容日渐丰富。尧舜时代,国家已具雏形,民间交往礼仪得到进一步发展。延续几千年的拜、揖、拱手等礼仪,此时已广泛运用于社交活动之中。典籍中有了“五礼”“五典”之说,“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。这说明中国的礼仪文化已形成系统和规范了。

三、礼仪文化的成熟

夏、商、周三代,我国的礼仪文化进入飞速发展以至于成熟的时期。在这个阶段,礼仪逐渐制度化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面,由此奠定了华夏礼仪传统的基础。中国历史上第一部记载“礼”的典籍《周礼》出现于西周时期。《周礼》和《仪礼》及其释文《礼记》被公认为中国最早的礼制百科全书。《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》偏重对“礼”的各个分支做出符合统治者需要的理论说明。这“三礼”标志着中国古代的礼仪文化进入成熟期,中国后世的礼仪文化无不深受“三礼”的影响。(图1-2)



图1-2 古代礼仪

这“三礼”标志着中国古代的礼仪文化进入成熟期,中国后世的礼仪文化无不深受“三礼”的影响。(图1-2)

四、礼仪文化的发展

春秋战国时期,在思想文化领域出现了“百家争鸣”的局面。以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教加以研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述。

孔子非常重视礼仪,他是我国历史上第一位礼仪学专家。孔子把“礼”看成治国、安邦、平定天下的基础,认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”,要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。孟子也重视礼,把仁、义、礼、智作为基本道德规范,认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子同样重视礼,认为“礼者,人道之极也”,把礼看成做人的根本目的和最高理想,将识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。他强调“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱,认为“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡”。

我国的礼仪文化在春秋战国时期得到了系统而迅猛的发展。以孔孟为代表的儒家礼仪思想成为后来各朝代统治者“礼制治天下”的重要依据。

五、礼仪文化的强化

从秦朝统一中国到大清帝国灭亡,在长达2 000多年的封建社会里,尽管礼仪文化在不同的朝代具有不同的社会政治、经济、文化特征,但有一个共同点,即一直为统治阶级所利用——礼仪是维护封建社会等级秩序的工具,是保证封建统治长治久安的精神利器。在这一漫长的社会发展过程中,礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。(图1-3)

为国家政治服务的礼制与维护家庭和睦的礼道构成这一时期礼仪文化的主体。



图1-3 谦谦有礼



拓展提高

中国古代礼仪故事

曾子避席

曾子是孔子的弟子。有一次他在孔子身边侍坐,孔子问他“以前的圣贤之王有至高无上的德行、精要奥妙的理论,用来教导天下之人,人们就能和睦相处,君王和臣下之间也没有不满,你知道它们是什么吗?”曾子听了,明白老师是要教导自己最深刻的道理,于是立刻从坐着的席子上站起来,走到席子外面,恭恭敬敬地回答道“我不够聪明,哪里能知道?还请老师把这些道理教给我。”

曾子的“避席”是一种非常礼貌的行为,当他听到老师要向他传授道理时,立刻站起身走到席子外向老师请教,这是为了表示对老师的尊重。曾子懂礼貌的故事被后人广为传诵,很多人都向他学习。

孔融让梨

孔融,鲁国(首都为今山东曲阜)人,是东汉末年著名的文学家,“建安七子”之一,他的文学创作曾被魏文帝曹丕推崇。据史书记载,孔融幼时不但非常聪明,而且是一个注重兄弟之礼、互助友爱的典型。

孔融四岁时,每当和哥哥一起吃梨,总是拿一个最小的梨子。有一次,父亲看见了,问道“你为什么总是拿小的而不拿大的呢?”孔融说“我是弟弟,年龄最小,应该吃小的,大的还是让给哥哥们吃吧!”(图1-4)



图1-4 孔融让梨

孔融小小年纪就懂得兄弟之间相互礼让、团结友爱的道理,这让父亲大为惊喜。孔融让梨的故事从此代代相传,孔融也成为懂礼让、讲友爱的典范。

程门立雪

程颢、程颐兄弟俩是北宋时期很有名望的大学问家、哲学家、教育家,同是北宋理学的奠基人,被称为“二程”。他们的学说为后来南宋的朱熹所继承,世称“程朱学派”。杨时是当时的一位才子,中了进士后,他放弃做官,继续求学。他仰慕“二程”的学识,拜师于程颢门下。四年后程颢去世,他又继续拜程颐为师。这时他年已四十,仍尊师如故,刻苦学习。一天,大雪纷飞,天寒地冻,杨时碰到疑难问题,便冒着凛冽的寒风,约同学游酢一同前往老师家求教。恰逢老师坐在椅子上睡着了,他们不忍打搅,就静静地侍立门外等候。当老师一觉醒来时,他们脚下的积雪已一尺深了,头上身上也落满了雪。老师忙把杨时两人请进屋去,为他们讲学。(图1-5)



图1-5 程门立雪

“程门立雪”的故事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真诚坚定的求学之心。

孟子欲休妻

孟子一生的成就,与其母亲从小对他的教育是分不开的。“孟母三迁”“孟母断织”等故事都富有深刻的教育意义。孟子成年娶妻后,孟母仍不断利用处理家庭生活琐事的机会去启发、教育他,帮助他从各方面进一步完善人格。

有一次,孟子的妻子在房间里休息,因为是独自一人,便无所顾忌地将两腿伸开坐着。这时,孟子推门进来,看见妻子的坐姿后非常生气。在古代,双腿向前伸着叉开而坐称为箕踞,箕踞是非常不礼貌的。孟子一声不吭地去找母亲,说“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他为什么,孟子说“她既不懂礼貌,又没有仪态。”孟母又问“因为什么而认为她没礼貌呢?”“她双腿伸开坐着,箕踞向人。”孟子回道。“那你又是如何知道的呢?”孟母问。孟子便把刚才看到的一幕说给孟母听。孟母听完后说“那么没礼貌的人应该不是你,而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的?进屋前,要先问一下里面是谁;上厅堂时,要高声说话;为避免看见别人的隐私,进房后,眼睛应向下看。你想想,卧室是休息的地方,你不出声、不低头就闯了进去,已经先失了礼,怎么能责备别人没礼貌呢?没礼貌的人是你自己呀!”

一席话说得孟子心服口服,再也不提休妻子回娘家的话了。



|| 思考练习 ||

一、填空题

1. 礼仪原本是古人对_____表示敬畏的某种行为方式,后来才慢慢将这种方式扩展到世俗社会的各种人事活动之中。
2. _____三代,我国的礼仪文化进入飞速发展以至于成熟的时期。

3. 中国历史上第一部记载“礼”的典籍是_____；我国历史上第一位礼仪学专家是_____。
4. 成语“_____”表现的是求学者尊敬师长以及真诚、坚定的求学之心。

二、选择题

1. 最早在人们的日常生活中形成颇具影响的礼仪规范的社会是()
- A. 夏、商、周时期 B. 奴隶社会 C. 封建社会 D. 原始社会
2. 强调“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”的古代思想家是()
- A. 孟子 B. 荀子
C. 孔子 D. 管仲
3. 被中国封建社会各朝代的统治者作为治理天下重要依据的礼仪是()
- A. 儒家礼仪思想 B. 道家礼仪思想
C. 佛家礼仪思想 D. 法家礼仪思想
4. 中国最早的礼制百科全书是() (多选)
- A. 《周易》 B. 《周礼》 C. 《仪礼》 D. 《礼记》

三、简答题

1. 在中国封建社会不同的历史朝代中,礼仪的社会作用有哪些共同点?
2. 在阅读了《中国古代礼仪故事》后,你有哪些感想?
3. 课余时间搜集并整理关于礼仪的名言警句,选择十则最喜欢的牢记于心。

学习任务2 礼仪的内涵与功能



任务概述

孔子曰：“不学礼，无以立。”任何一个企业都希望在公众面前树立良好的形象，而一流的企业风范一定需要一流的员工素质相匹配。礼仪便是现代社会每一位职业人必备的基本素养。重视礼仪、讲究礼仪，不是简单地模仿、重复，而是需要认真地学习礼仪知识，深刻理解礼仪的内涵，认识到礼仪的功能，在此基础上进一步了解礼仪文化，厚积而薄发，让自己成为一个真正知礼仪、讲礼仪、会礼仪的人。



任务目标

- 认识礼仪的内涵
- 了解礼仪的功能
- 认识到礼仪与成功的关系



学习内容

一、礼、礼貌、礼节与礼仪

1. 礼、礼貌、礼节与礼仪的内涵

(1) 礼。礼的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富,它既可以指为表示敬意和隆重而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。在《中国礼仪大辞典》中,礼被定义为: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。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。(图1-6)



图1-6 孔子言礼

(2) 礼貌。礼貌就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。它反映了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

(3) 礼节。礼节是指人们在日常生活中,特别是在交际场合,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。礼仪是人们在不同社会形态的人际交往中,为了相互尊重,在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

2. 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范,是人们社会交际中的行为准则。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。三者相辅相成,密不可分。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谄熟礼节却流于形式,充其量只是客套。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,是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

二、礼仪的功能

1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是一个国家和民族传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会道德体系的基本要求与时代风尚。礼仪通过说教、示范、评价、劝阻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要求协调人际关系,维护社会生活的正常和稳定,同时,潜移默化地促使国民素质得到全面提高。(图1-7)



图1-7 以“礼”教化

2. 沟通功能

礼仪是一种沟通性很强的行为,其一言一行、一招一式都包含着一定的信息。在人际交往中,交往双方通过这些信息的传递,表达出尊敬、敬佩、善意和友好的情愫。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,不仅会给人留下美好的印象,还能有效地唤起对方的沟通欲望,从而让彼此产生好感和信任,使交流得以顺利进行。

3. 协调功能

在人际交往中,无论交际双方是何种身份、何种关系,保证彼此间沟通流畅的润滑剂一定是礼仪。在协调和维系良好的人际关系方面,礼仪的作用不可替代。礼仪通过自身的规范和原则,约束着人们的非分之想,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往双方都能够按“礼”行事,不仅可以有效避免矛盾冲突,还可以促进人与人之间的相互尊重,使人际关系更加和谐,社会秩序更加稳定。

4. 塑造功能

没有人不希望自己是一个高素质的人,而高素质的人一定有着良好的礼仪修养。学习礼仪可以让一个人内养品质,外修行为,内外合力,不断地充实完善和塑造自我,从而使心灵越来越美好,气质越来越优雅,言谈举止越来越得体。如果这样,那么无论我们做什么工作,都将会以良好的精神风貌示人,自然也会为走向成功助力。

5. 维护功能

作为一个民族、一个社会的行为规范,礼仪对人们的行为有着很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪的作用在一定程度上要优于法律,强于法律。家庭的和睦与安宁,邻里的尊重与和谐,同事间的信任与合作,社会的发展与稳定,无不依赖人们共同遵守的礼仪规范与要求。一个人人重礼仪、讲礼仪的社会,必将是一个和谐稳定的社会。



|| 拓展提高 ||

礼仪与成功

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式,是做人的基本要求。中华民族号称“礼仪之邦”,自古以来就非常崇尚礼仪。孔子曾说“不学礼,无以立。”就是说一个人要有所成就,就必须从学礼开始。

法国作家大仲马说过“有些人学了一生,而且学会了一切,却没有学会怎样才有礼貌。”学习礼仪,可以提高自身的道德修养和文明程度,更好地显示自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人,会受到人们的尊重和赞扬,在人生道路上将会如沐春风,而且自己也会成为一片春光,给他人、给社会带去温暖和欢乐。礼仪教育是培养、造就成功人士的重要内容,其作用是其他教育不可替代的。大作家塞万提斯说过“礼貌不花钱,却比什么都值钱。”有的礼仪形式看似简单,只不过是一个微笑,一声道谢,一次举手之劳,但这些不起眼的表现,却可能成为我们立身处世的法宝。

德国诗人歌德曾说“一个人的礼貌是一面照出自己肖像的镜子。”古希腊哲学家赫拉克利特则认为“教养是有教养的人的第二个太阳。”俄罗斯文学家、哲学家赫尔岑也说