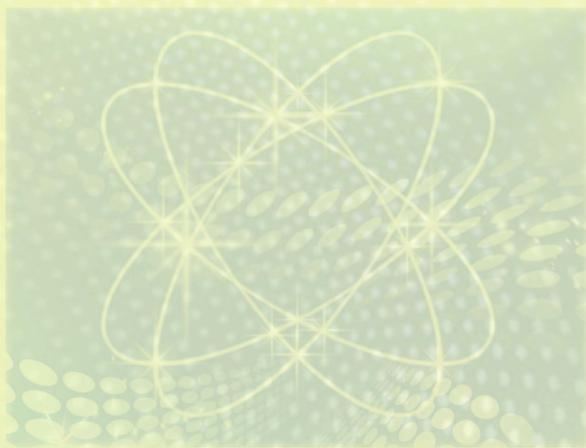


礼仪修养

刘 静 郑银雪 主编



山东科学技术出版社

国家中职示范校建设校本教材

礼仪修养

刘 静 郑银雪 主编



山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪修养/刘静,郑银雪主编. —济南:山东科学技术出版社,2014.5

(国家中职示范校建设校本教材丛书)

ISBN 978-7-5331-7320-3

I. ①礼… II. ①刘… ②郑… III. ①礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 082368 号

国家中职示范校建设校本教材

礼仪修养

刘 静 郑银雪 主编

出版者: 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)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: 山东新华印务有限责任公司

地址:济南市世纪大道 2366 号

邮编:250104 电话:(0531)82079112

开本:720mm×1020mm 1/16

印张:10.5

版次:2014年5月第1版第1次印刷

ISBN 978-7-5331-7320-3

定价:21.00 元

编 委 会

主 编 刘 静 郑银雪

副 主 编 袭龙生 王文敬 崔 萍

参 编 人 员 李 萍 袁聿河 高士椿

徐 涵 王瑞娥 张 莹

写给中职生的话

同学们,美妙的青春年华像一条小河,正如诗如歌地在你们的身边流淌。光阴荏苒,你们一天天地长大,一天天地走向成熟。为了迎接自己长大成人,为了更顺利地步入社会,你们应积极地加强各种养成教育,首先包括的就是礼仪修养教育。礼仪是生活小节,但却代表着个人、组织乃至民族、国家的形象,反映出这个社会人们的行为规范和文明程度。礼仪作为待人处事、进行社会交往的手段,每个人只要置身于社会现实,无论做什么都离不开礼仪。进入社会,懂礼仪与不懂礼仪会收到截然不同的效果。

有这样一个故事:小牛汤姆到处找工作,却毫无所获。他垂头丧气地向妈妈诉苦:“我真是一无是处的废物,没有一家公司肯要我。百灵鸟是音乐学院毕业的,所以当了歌星,猫是警察学院毕业的,所以当了警察。和他们不一样,我没有接受高等教育的经历和文凭。”

妈妈想了想,对他说:“虽然你没有受过高等教育,本领也不大,可你不是废物,你待人礼貌、真诚,踏实肯干,有一颗诚挚的心,那就足以弥补你所有的缺陷了。记住我的话,儿子,无论经历多少磨难,都要珍惜你那颗金子般的心,让它发出光来。”

汤姆听了妈妈的话,使劲地点点头。

历尽艰辛之后,汤姆不仅找到了工作,而且当上了行政部经理。很多人不服气,去找老板理论,说:“汤姆既不是名牌大学的毕业生,也不懂外语,凭什么给他那么高的职位呢?”

老板冷静地回答说:“很简单,因为他待人真诚礼貌、努力工作,有一颗金子般的心”。

亲爱的同学们,你们就像汤姆一样,没有受过高等教育,也可能没有过人的本领,但这并不意味着你们就低人一等,更并不意味着你们不能拥有成功的人生。只要你们拥有一颗真诚的心,踏踏实实地为自己的未来而努力,你们一样可以实现自己的人生价值,为社会做出贡献。而学会尊重自己、尊重他人,学“礼”、知“礼”、用“礼”将是我们拥有一颗金子般的心起点。

那么就从现在开始,让我们一起步入礼仪的殿堂,为塑造良好的个人形象、提高自己的竞争力而努力吧。

前 言

我国素有“礼仪之邦”的美誉,自古以来就讲“礼”重“仪”。现代社会,礼仪作为人们的一种行为准则,在日常交往中发挥着越来越重要的作用。一份关于中职生就业情况的调查报告显示:许多用人单位对毕业生的适应能力、沟通能力、礼仪素养的要求要高于专业技能。所以,培养中职生的礼仪修养和礼仪品质,对提高中职生的就业竞争力,服务学生的终生发展具有重要的意义。

编写本书的目的,就是希望通过《礼仪修养》的学习,使学生掌握基本的礼仪常识,提高学生的礼仪修养,在人际交往中学会与他人和谐共处,树立良好的个人形象,能为学生未来的职业生涯提供有意义的指导。这本教材在编写中力求贴近学生实际,摆脱说教模式,以够用、实用为原则,努力做到深入浅出,融理论性、实践性、知识性和可操作性于一体。根据中职生的特点和需要,以模块为编写体例,全书用3个特定的模块来构成内容体系,即:礼仪基础篇、交际礼仪篇、场所礼仪篇。以主题活动为主线,在大的主题活动中分为不同的任务来编写。每一章以故事导入,以“教师寄语”点题;在每一主题、任务中以“探究活动”、“实践任务”引领学生积极探索、在实践中运用礼仪,提高实践能力。同时通过丰富的故事、案例提高学生阅读、学习的兴趣。

编写一本中职生喜闻乐见的礼仪教材对我们是一次挑战,也是一次有益的尝试。在编写过程中借鉴、参考了部分书籍和资料,也参阅了许多网上、报刊资料,在此谨向作者表示诚挚感谢。因水平所限、时间仓促,书中难免存在错误和疏漏,恳请广大读者批评指正,以便我们在今后的修订中不断完善。

编者

2014年5月

目 录

礼仪基础篇

第一章 走进礼仪——礼仪概述	2
主题一 礼仪及其特征	3
主题二 礼仪的原则与功能	7
第二章 践行礼仪——现代礼仪三要素	13
主题一 仪容礼仪	14
主题二 服饰礼仪	20
主题三 仪态举止礼仪	27
任务一 挺拔的站姿	30
任务二 优雅的坐姿	34
任务三 稳健的走姿	39
任务四 规范的手姿及举止	42
任务五 恰当的表情礼仪	49
任务六 界域礼仪	56
主题四 交谈的语言礼仪	61

交际礼仪篇

第三章 见面礼仪	70
主题一 称呼与问候礼仪	71
主题二 介绍礼仪	78
主题三 见面礼节	81
主题四 名片礼仪	89
第四章 日常生活礼仪	93
主题一 电话礼仪	94
主题二 餐桌礼仪	101

2 礼仪修养

主题三 走路、乘车的礼仪	108
主题四 拜访与接待礼仪	114

场所礼仪篇

第五章 公共礼仪	122
主题一 交通礼仪	123
主题二 公共场所礼仪	128
第六章 校园礼仪	133
主题一 职业学校学生的仪表	134
主题二 与老师、同学交往礼仪	136
主题三 学生场景礼仪	140
第七章 求职礼仪	146
主题一 求职准备	147
主题二 面试礼仪	153

礼仪基础篇

第一章 走进礼仪——礼仪概述 >>>

修养的作用

有一批应届毕业生,实习时被导师带到国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来,这时有秘书给大家倒水,同学们表情木然地看着她忙活,其中一个还问了句:“有绿茶吗?天太热了。”秘书回答说:“抱歉,刚刚用完了。”林晖看着有点别扭,心里嘀咕:“人家给你水还挑三拣四。”轮到他的时候,他轻声说:“谢谢,大热天的,辛苦了。”秘书抬头看了他一眼,满含着惊奇,虽然这是很普通的客气话,却是她今天唯一听到的一句。

门开了,部长走进来和大家打招呼,不知怎么回事,静悄悄的,没有一个人回应。林晖左右看了看,犹犹豫豫地鼓了几下掌,同学们这才稀稀落落地跟着拍手,由于不齐,越发显得零乱起来。部长挥了挥手:“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待,因为我和你们的导师是老同学,非常要好,所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本,这样吧,王秘书,请你去拿一些我们部里印的纪念手册,送给同学们作纪念。”接下来,更尴尬的事情发生了,大家都坐在那里,很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看,来到林晖面前时,已经快要没有耐心了。就在这时,林晖礼貌地站起来,身体微倾,双手握住手册,恭敬地说了声:“谢谢您!”部长闻听此言,不觉眼前一亮,伸手拍了拍林晖的肩膀:“你叫什么名字?”林晖照实作答,部长微笑点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,才微微松了一口气。

两个月后,毕业分配表上,林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师:“林晖的学习成绩最多算是中等,凭什么选他而没选我们?”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要的。其

实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林晖还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

思考与讨论:读了这个故事你有什么感想?给了你什么样的启示呢?

教师寄语

不懂礼仪,往往因细节而失大,以上的故事充分说明了这一点。礼仪就在我们身边,不论你在什么场合,都得讲“礼”,不懂礼仪,会让你处处“献丑”,难以得到别人的认同与尊重。甚至一个无意识的小动作也可能毁掉你的大好前程。如果说人生中哪门学问时刻与人相关,那这门学问非礼仪莫属。生活在现代社会,拥有良好的礼仪修养,就是一种立足社会的资本。

让我们一起步入礼仪的殿堂吧。

主题一 礼仪及其特征

礼,履也,所以事神致福也。

——东汉 许慎《说文解字》

恩格斯说:“人是社会关系的综合。”任何人都必须生活在一定的社会关系之中,都必须与别人打交道。否则,他不是神,就是兽。与人打交道就要遵循一定的规范,不能随心所欲。这种规范是人们在长期的社会生活中形成的,即礼仪。

探究活动

1. 全班同学“头脑风暴”,一人记录:什么是礼仪?
2. 分组活动:每组用一幅画表达出本组对“礼仪”的理解与认识。

一、什么是礼

“礼”字原与古代祭祀神灵的仪式有关。在原始社会,由于缺乏科学知识,人们对一些自然现象不理解。猜想照耀大地的太阳是神,风有风神,河有河神……因此,他们敬畏“天神”,祭祀“天神”。从某种意义上说,早期礼仪是指原始社会人类生活的若干准则,又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字

“禮”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也。”《辞海》中“礼”的解释为：“本谓敬神，引申为表示敬意的通称。”

二、什么是礼仪

1. 礼仪的含义

礼仪包含“礼”和“仪”两个方面。“礼”指敬神、敬意的意思。我们可以理解为尊重。“仪”指人的外表，或某一仪式的外在形式。我们可以理解为礼的表现形式。所以，“礼”和“仪”是内容与形式的关系，礼仪的核心是“礼”，即尊重，包括尊重自己、尊重别人。那么尊重如何表达呢？就要通过“仪”，即礼貌、礼节、仪式、仪表等来表达。所以，我们学习礼仪，首先要有“敬”的意识、“尊重自己、尊重别人”的意识，这是我们学习的重点；其次要学习如何表达敬与尊重，那就要学习、了解礼仪规范。

现在我们所说的礼仪，指的是人们在社会交往过程中，逐渐形成的，为人们普遍认同、遵守，用以表达敬意或尊重他人的行为规范与准则。

2. 从不同角度对礼仪的理解

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向他人表示尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

3. 礼仪的具体表现

礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌：是指人们在交往过程中表示敬重、友好的言谈和行为，如尊老爱幼、热情待客等。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节：是指人们在日常生活中，特别是交际活动中用以表示尊重与友好的惯用形式。如握手、鞠躬、挥手致意等。

仪表：是指人的外表，如容貌、服饰、表情、姿态等。是一个人精神面貌的外在表现。

仪式：是指在一定场合举行的具有专门程序的活动，如开业典礼、迎送仪式等。



故事中的礼仪

千里送鹅毛

“千里送鹅毛”的故事发生在唐朝。当时，云南一少数民族的首领为表示对唐王朝的拥戴，派特使缅伯高向太宗贡献天鹅。路过沔阳河时，好心的缅伯高把天鹅从笼子里放出来，想给它洗个澡。不料，天鹅展翅飞向高空。缅伯高忙伸手去捉，只扯得几根鹅毛。缅伯高急得顿足捶胸，号啕大哭。随从们劝他说：“已经飞走了，哭也没有用，还是想想补救的方法吧。”缅伯高一想，也只能如此了。

到了长安，缅伯高拜见唐太宗，并献上礼物。唐太宗见是一个精致的绸缎小包，便令人打开，一看是几根鹅毛和一首小诗。诗曰：“天鹅贡唐朝，山高路途遥。沔阳河失宝，倒地哭号啕。上复圣天子，可饶缅伯高。礼轻情意重，千里送鹅毛。”唐太宗莫名其妙，缅伯高随即讲出事情原委。唐太宗连声说：“难能可贵！难能可贵！千里送鹅毛，礼轻情意重！”

思考：这个故事体现着送礼之人怎样的品格？你从中可以得到怎样的启示？

三、礼仪的特征

1. 共通性

礼仪的产生往往与民族的生活环境、文化背景和历史传统有密切的关系。因此，世界上不同民族的礼仪有所不同。尽管如此，尊老爱幼、礼貌待客、礼尚往来、遵时守约等符合大多数人价值取向的基本礼仪，却是全人类、各民族所共同遵循的准则，所以就礼仪本身的内涵和作用来说，仍具有共通性。正是由于礼仪拥有共通性，才形成了国际交往礼仪。

2. 规范性

礼仪，指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，都必须对礼仪无条件地加以遵守。

3. 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本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。礼仪一旦形成,通常会长期沿袭,经久不衰。

4. 变化性

着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。如从封建时代的“三从四德”到现代的男女平等,礼仪随着社会的进步而更新,以符合时代的要求。

礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来,在非正式场合,有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉,即使是较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

知识链接

中西礼仪差异 —— 毁誉不一的“老”

在我国,虽然有“夕阳无限好,只是近黄昏”的感叹,但是人们依然尊敬地称呼上了岁数的长者为“老先生”、“老师傅”、“老大爷”、“老奶奶”等,“老”象征着经验丰富。不过,假如我们满怀敬意地用“老”字称呼一些西方人,效果可能会适得其反。在美国,就曾发生过这样一件事。美国一所大学的中国留学生在欢迎校长的母亲光临时,尊称她为“老夫人”,结果“老夫人”欲拂袖而去。对她来说,“老”意味着“魅力丧失”、“风韵不存”。无独有偶,一群欧洲游客在北京附近登长城,热情的导游想搀扶一位外国老人时,却遭到老人的“白眼”。“我不是‘老先生’,我自己能行。”在西方,“老”意味着“精力不济,走下坡路”,“老”有时就是“不中用”的代名词。谁愿意被人瞧不起呢?而独立意识强、不愿意麻烦别人、不想拖累子女的西方老人,更是不言老、不服老,自然也不乐意被别人尊称为“老人”。因此,当我们与西方老年人打交道时,要充分理解和尊重他们的意愿。

实践任务

1. 分组讨论:你知道哪些礼节和仪式?你知道它们的具体规范与要求吗?(各组对讨论结果进行归纳并与其他组进行交流)

2. 课后搜集一至二则中国古代有关文明礼貌的故事,在组内交流。

主题二 礼仪的原则与功能

不学礼，无以立。

——孔子

礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁。

——荀子

俗话说：“十里不同风，百里不同俗。”地域不同、场合不同，礼仪也不尽相同，待人接物的方式也会不一样。面对纷繁芜杂的礼仪细则，如何才能掌握呢？礼仪又有怎样的功能呢？

探究活动

分组讨论案例

一次，有位老师带着三个毕业生同时到一家公司应聘做业务员，面试前老师怕学生面试时紧张，同人事部主任商量让三个同学一起面试。三位同学进入人事部主任办公室时，主任上前请三位同学入座。当主任回到办公桌前，抬头一看，欲言又止，只见两位同学坐在沙发上，一个架起二郎腿，而且两腿不停的颤抖，另一个身子松懈的斜靠在沙发一角，两手攥握手指咯咯作响，只有一个同学端坐在椅子上等候面试，人事部主任起身非常客气地对两位坐在沙发上的同学说：“对不起，你们二位的面试已经结束了。”两位同学四目相对，不知何故，面试怎么什么都没问，就结束了。

分组讨论：你知道其中的缘故吗？（各组对讨论结果进行归纳，并与其他组进行交流）

一、礼仪的原则

1. 尊敬原则

礼仪的实质是“尊敬”。《礼记·典礼》开宗明义第一句就是“毋不敬”，点出了礼仪的实质。尊敬包含自尊和尊敬他人。自尊就是要保持自己的人格和尊严，要自强不息，注意修养，才能赢得他人的尊重；而尊敬他人就是要以礼待人，尊重他人的人格。掌握了尊敬的原则，就等于掌握了礼仪的灵魂。

尊重上级是一种礼貌
尊重同事是一种本份
尊重下级是一种美德
尊重客户是一种常识
尊重所有人是一种教养

2. 遵守原则

礼仪作为社会生活的准则，反映了人们的共同利益，每一个人都必须自觉维护、遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交往中的一言一行。

3. 适度原则

礼仪作为人际交往的规范，有一定的标准和分寸。适度就是运用礼仪时，要注意把握分寸、合理得体。适度的原则要求在交往中既要彬彬有礼、又要不卑不亢；既要亲切和蔼，又要不阿谀、虚假。

小田是个优秀的学生。在不到半小时的应聘中，他接连用了十几次很“恭敬”的称谓：“老师，您多指教。”“老师，您费心了。”“老师，耽误您时间了。”十几个“老师”的狂轰滥炸，终于让考官心生反感，拒绝了他的求职请求。

思考：小田的失败说明了什么？

4. 自律原则

这是礼仪的基础和出发点。自律就是自我约束，按礼仪规范严格要求自己，自我约束、自我对照、自我反省。即便是在个人独处的环境下也应时刻检点自己的行为，以保持良好的个人形象。因为“要想人不知，除非己莫为”。如在旅游区，行至无人之处时也要注意约束自己，不随地吐痰，不乱扔废弃物，不攀折树枝花草等。

5. 平等原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇。



故事中的礼仪

《林肯传》中有这样一个故事:一天,林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出,途遇一老年黑人向他鞠躬。林肯点头微笑并摘帽还礼。同行的绅士问道:“为什么你要向黑鬼摘帽?”林肯回答:“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”可见林肯深受美国人民的热爱是有其原因的。1982年美国举行民间测验,要求人们在美国历届的40位总统中挑选一位“最佳总统”时,名列前茅的就是林肯。

思考:林肯向老年黑人脱帽致礼说明了什么?

6. 宽容原则

宽容原则是要求人们既要严于律己,又要宽以待人。要多容忍他人,体谅、理解他人,而不是责备求全。同时要多站在对方的立场上考虑问题。

一只小猪、一只绵羊和一头乳牛,被关在同一个畜栏里。有一次,牧人捉住小猪,它大声号叫,猛烈地抗拒。绵羊和乳牛讨厌它的号叫,便说:“他也常常捉我们,我们并不大呼小叫”。小猪听了回答道:“捉你们和捉我完全是两回事,他捉你们,只是要你们的毛和乳汁,但是捉住我,却是要我的命呢!”

立场不同、所处环境不同的人,很难了解对方的感受。因此对别人的失意、挫折、伤痛,不宜幸灾乐祸,而应有关怀、了解的心情。要有宽容的心!

二、礼仪的功能



故事中的礼仪

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事,先生的朋友挺奇怪。先生说:“其实,他带来了不止一封介绍信。你看,他在进门前先蹭