

高 职 高 专 经 济 管 理 类 规 划 教 材

# 商务礼仪

Business Etiquette

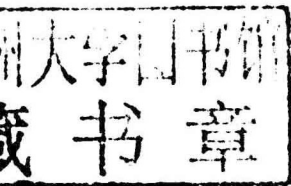
董 明 编著

高职高专经济管理类规划教材

# 商务礼仪

Business Etiquette

董 明 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

## 图书在版编目 (CIP)数据

商务礼仪 / 董明编著. —杭州: 浙江大学出版社,  
2012.6

ISBN 978-7-308-10022-9

I. ①商… II. ①董… III. ①商务—礼仪—高等学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 108878 号

## 商务礼仪

董 明 编著

---

|      |                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 责任编辑 | 周卫群                                                                                                            |
| 封面设计 | 联合视务                                                                                                           |
| 出版发行 | 浙江大学出版社<br>(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)<br>(网址: <a href="http://www.zjupress.com">http://www.zjupress.com</a> ) |
| 排 版  | 杭州中大图文设计有限公司                                                                                                   |
| 印 刷  | 浙江省邮电印刷股份有限公司                                                                                                  |
| 开 本  | 787mm×1092mm 1/16                                                                                              |
| 印 张  | 14.25                                                                                                          |
| 字 数  | 329 千                                                                                                          |
| 版 次  | 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷                                                                              |
| 书 号  | ISBN 978-7-308-10022-9                                                                                         |
| 定 价  | 26.00 元                                                                                                        |

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

# FOREWORD 前言

商务礼仪是一门实用性的学科,它包括许多技巧和经验,一个商务人员其商务礼仪修养的高低直接代表了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。在商务活动中,商务礼仪是一种无声的“语言”,有时可以决定商务活动的成功与否,也是衡量一个人与企业形象的重要标准。

面对不同专业,不同学习基础与不同学习习惯的高职生,如何以现代职教理念和方法为支撑,借鉴国内外先进的经验,突出以就业为导向、能力为本位的高职教育教学观念,进行课程模式的根本性和创新性改革,是每一位从事高职教育工作者的一个十分重要而迫切的工作。本书编者经过多年的摸索与实践,编撰了这本《商务礼仪》教材。

本教材综合了《商务礼仪》学科体系和职业技能要求,在教学内容的安排上采用了“项目驱动”法。“项目驱动”法是指学生利用教师提供的情景,在完成项目的过程中学习理论知识,掌握技能。本教材分三条主线:(1)项目设计——所有教学内容主要以典型项目为核心,以项目驱动来更大地激发学生的学习兴趣 and 求知欲望,培养学生自主学习、分析问题、解决问题的能力和协作、创新、探索的精神;(2)能力主线——使学生的学习始终围绕商务礼仪能力要求的核心展开,通过项目的训练使学生提高自身形象设计、礼仪行为规范及仪式程序的掌握等;(3)知识主线——是为课程项目的完成、商务礼仪素养的提高服务的,使学生在提高自身礼仪修养的同时掌握一定的礼仪知识。

本教材提供了丰富的教学案例,设计了多种活动形式的项目,每个模块先以项目为先导,明确了工作任务后,教师进行项目指导,在项目指导下,提出问题与知识讲解、学生讨论、总结交叉进行,然后学生再进行项目实操。在知识连接中,所有知识的阐述都是围绕完成项目所需的,在相应的知识点中又插入了一些案例进行实证鉴录,即提高学生的兴趣又满足高职学生知识够用的特点。每个项目后还安排了课余消遣,提供学生们感兴趣、轻松的案例供学生课余一读,不知不觉中又增长了知识。每个项目后安排了牛刀小试,提供了一些基础知识题与情景模拟题供学生课外练习,使学生既巩固了知识又享受到解题释疑的乐趣。本教材还安排了礼仪知识拓展内容,以使学生在课余感兴趣的话了解一下相关礼仪知识和礼俗文化。

在本书的编写过程中,董明首先拟定全书的编写提纲和写作要求,

并编写了项目一:个人形象设计;项目二:人际交往模拟;项目四:仪式会务模拟;认识礼仪和礼仪知识拓展篇;张琦编写了项目三:应聘工作模拟。全书由董明定稿。

为了方便教学活动的开展,在本教程编写过程中,引用了很多书刊、网络上的故事和案例,参考了近年来一些专家、学者的著作,由于记述和追溯的不方便,并未载明出处,在此对各作者和转述者一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中难免存在一些不足之处,希望得到同行和读者的批评指正。

编 者

2012年6月

# Contents

## 目录

|                  |    |
|------------------|----|
| 认识礼仪 .....       | 1  |
| ■礼仪的起源 .....     | 3  |
| ■礼仪的发展 .....     | 4  |
| ■礼仪的特征 .....     | 5  |
| ■礼仪的功能 .....     | 7  |
| ■礼仪的学习 .....     | 11 |
| 项目一 个人形象设计 ..... | 13 |
| 模块一 仪表礼仪 .....   | 15 |
| 学习目标 .....       | 15 |
| 项目内容 .....       | 15 |
| 项目指导 .....       | 15 |
| 项目实操 .....       | 19 |
| 项目知识 .....       | 20 |
| ■礼仪概述 .....      | 20 |
| ■服饰的社交意义 .....   | 22 |
| ■服饰打扮的基本原则 ..... | 23 |
| ■男子服饰 .....      | 26 |
| ■女子服饰 .....      | 28 |
| ■饰物礼仪 .....      | 30 |
| ■仪容修饰 .....      | 31 |
| 模块二 仪态礼仪 .....   | 37 |
| 学习目标 .....       | 37 |
| 项目内容 .....       | 37 |
| 项目指导 .....       | 37 |

|                      |        |
|----------------------|--------|
| 项目实操 .....           | 39     |
| 项目知识 .....           | 40     |
| ■仪态概述 .....          | 40     |
| ■表情礼仪 .....          | 40     |
| ■姿态礼仪 .....          | 41     |
| ■交谈礼仪 .....          | 45     |
| ■演讲礼仪 .....          | 50     |
| 课余消遣 .....           | 56     |
| 牛刀小试 .....           | 57     |
| <br>项目二 人际交往模拟 ..... | <br>59 |
| 模块一 见面礼仪 .....       | 61     |
| 学习目标 .....           | 61     |
| 项目内容 .....           | 61     |
| 项目指导 .....           | 61     |
| 项目实操 .....           | 66     |
| 项目知识 .....           | 66     |
| ■握手的礼节 .....         | 67     |
| ■鞠躬的礼节 .....         | 69     |
| ■介绍的礼节 .....         | 70     |
| ■递名片的礼节 .....        | 73     |
| ■称呼的礼节 .....         | 77     |
| 模块二 访送礼仪 .....       | 78     |
| 学习目标 .....           | 78     |
| 项目内容 .....           | 78     |
| 项目指导 .....           | 78     |
| 项目实操 .....           | 80     |
| 项目知识 .....           | 81     |
| ■做主人的礼节 .....        | 81     |
| ■做客人的礼节 .....        | 84     |
| ■馈赠的礼节 .....         | 85     |
| 模块三 宴请礼仪 .....       | 89     |
| 学习目标 .....           | 89     |
| 项目内容 .....           | 89     |
| 项目指导 .....           | 89     |
| 项目实操 .....           | 92     |
| 项目知识 .....           | 93     |
| ■宴请的形式 .....         | 93     |

|                  |     |
|------------------|-----|
| ■宴请的准备 .....     | 94  |
| ■宴请的程序与礼仪 .....  | 99  |
| ■赴宴礼仪 .....      | 100 |
| ■中餐礼仪 .....      | 102 |
| ■西餐礼仪 .....      | 103 |
| 课余消遣 .....       | 105 |
| 牛刀小试 .....       | 106 |
| 项目三 应聘工作礼仪 ..... | 109 |
| 模块一 求职礼仪 .....   | 111 |
| 学习目标 .....       | 111 |
| 项目内容 .....       | 111 |
| 项目指导 .....       | 111 |
| 项目实操 .....       | 113 |
| 项目知识 .....       | 113 |
| ■求职调研 .....      | 113 |
| ■制作求职书 .....     | 116 |
| ■求职面试 .....      | 120 |
| 模块二 工作礼仪 .....   | 124 |
| 学习目标 .....       | 124 |
| 项目内容 .....       | 124 |
| 项目指导 .....       | 124 |
| 项目实操 .....       | 125 |
| 项目知识 .....       | 126 |
| ■办公室礼仪 .....     | 126 |
| ■电话礼仪 .....      | 130 |
| 课余消遣 .....       | 133 |
| 牛刀小试 .....       | 133 |
| 项目四 仪式会务模拟 ..... | 135 |
| 模块一 商务会务礼仪 ..... | 137 |
| 学习目标 .....       | 137 |
| 项目内容 .....       | 137 |
| 项目指导 .....       | 137 |
| 项目实操 .....       | 139 |
| 项目知识 .....       | 139 |
| ■国旗的悬挂 .....     | 139 |
| ■国际礼宾次序 .....    | 141 |



|                  |     |
|------------------|-----|
| ■ 商务会务礼仪 .....   | 144 |
| ■ 商务洽谈礼仪 .....   | 148 |
| 模块二 商务仪式礼仪 ..... | 152 |
| 学习目标 .....       | 152 |
| 项目内容 .....       | 152 |
| 项目指导 .....       | 152 |
| 项目实操 .....       | 154 |
| 项目知识 .....       | 154 |
| ■ 签约仪式 .....     | 154 |
| ■ 剪彩仪式 .....     | 157 |
| ■ 开业仪式 .....     | 160 |
| ■ 奠基仪式 .....     | 162 |
| 课余消遣 .....       | 163 |
| 牛刀小试 .....       | 163 |
| 礼仪知识拓展 .....     | 165 |
| 模块一 各国礼俗汲取 ..... | 167 |
| 模块二 中外节日采撷 ..... | 199 |
| 模块三 三大宗教掠影 ..... | 210 |
| 参考书目 .....       | 220 |



# 认识礼仪



- ◎ 礼仪的起源
- ◎ 礼仪的发展
- ◎ 礼仪的特征
- ◎ 礼仪的功能
- ◎ 礼仪的学习





我国素有“礼仪之邦”的美称,崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今,我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征,是中华民族美德的体现。礼仪,作为一种传统美德,具有历史的传承性,具有不衰的生命力。在商务交往中涉及的礼仪很多,但从根本上来讲还是人与人之间的交往,所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。

礼出于俗,俗化为礼。在商务交往中做到“约束自己,尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说,学习并正确地运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现,又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示人以尊重、友好的习惯做法。

从个人的角度来看,掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养,并美化自身、美化生活。更能很有效地促进社会交往,改善人际关系,还有助于净化社会风气。试想一下,一个微笑,一句关怀都能给人以心灵上的温暖,并且可以使自己的心情也随之愉快起来,何乐而不为呢?

从企业的角度来说,掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象,提高顾客满意度和美誉度,并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业,对于商务礼仪都有高标准的要求,都把商务礼仪作为企业文化的重要内容,同时也是获得国际认证的重要软件。商务礼仪是构成形象的一个更广泛的概念。而形象就是商务人士的第一张名片!在当今竞争日益激烈的社会中,越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为当今职场取得成功的重要手段,同时也已成为企业形象的重要表现。商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准。良好的企业形象是企业的无形资产,无疑可以为企业带来直接的经济效益。

一个人讲究礼仪,就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员讲究礼仪,就会为自己的组织树立良好的形象,赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外,更体现在形象竞争上。一个良好信誉和形象的公司或企业,容易获得社会各方的信任和支持,就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以,商务人员时刻注重礼仪,既是个人和组织良好素质的体现,也是树立和巩固良好形象的需要。商务礼仪包括语言、表情、行为、环境、习惯等等,相信没有人愿意因为自己在社交场合上失礼而成为众人关注的焦点,并因此给人们留下不良的印象。所以,掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要。学习商务礼仪,不仅是时代潮流,更是提升竞争力的现实所需。

## ■ 礼仪的起源

关于礼的起源,说法不一。归纳起来有五种起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起源于俗。

### 1. 从理论上说,礼的产生,是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先,礼的产生是维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有

成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临着的内部关系必须妥善处理,因此,人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的礼。

其次,起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能,人们在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

## 2. 从具体的仪式上,礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地鬼神祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

## ■ 礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分四个阶段。

### 1. 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

### 2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪~前 771 年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

### 3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771~前 221 年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他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”。倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做是做人的根本目的和最高理想,“礼

者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。

管仲把“礼”看做是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

#### 4. 强化时期:秦汉到清末(公元前 221~公元 1911 年)

在我国长达 2000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往,窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

#### 5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度,受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

### ■ 礼仪的特征

与其他学科相比,礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性、等级性和自律性等七个方面。

#### 一、规范性

礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物必须遵守的行为规范。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必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。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,都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶,自搞一套,或是只遵守个人适应的部分,而不遵守不适应自己的部分,都难以为交往对象所接受和理解。

#### 二、限定性

礼仪,顾名思义,主要适用于交际场合,适用于普通情况之下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,这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的标准,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,所具有的身份不同时,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。这一点,是不容忽略的。一般而论,适合应用礼仪的主要是初次交往、因公交往、对外交往三种交际场合。

### 三、可操作性

操作是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈,而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上以一系列的方式方法,仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,使之“言之有物”,“行之有礼”,不尚空谈。礼仪的易记易行,能够为其广觅知音,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可,而且反过来,又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

### 四、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。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。这就是礼仪传承性的特定含义。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。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应当是有扬弃,有继承,更有发展。

### 五、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之中形成、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,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,他们的礼仪随之也不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点,就不会把它看作一成不变的东西,而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它。也不会对礼仪搞“教条主义”,使之一成不变,脱离生活,脱离时代。

### 六、等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中,人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。而在官方交往中,则要确定有官方礼宾次序,确定官方礼宾次序的主要依据是担任公职或社会地位的高低。这种礼宾次序带有某种强制性,不同的人因此而得到不同的礼宾待遇,但这并不意味着尊卑贵贱,而是现代社会正常交往秩序的表现,反映了各级公务人员的社会身份和角色规范。礼仪的等级性在社会交往中还表现为双向对等性,即在不同地区、不同组织的交往中,双方人员在公职身份和社会地位上要相近,业务性质要相似,以此来表示对对方的尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程,在礼节上要有来有往、相互对等。这是工作需要与礼仪要求的结合统一。

### 七、自律性

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则,礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力,但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严,也不像道德那样肃然。礼

仪的实施无须别人的督促和监督,有人冒犯了礼仪规范,也不会受到法律的制裁。因此,礼仪的实施,主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为,这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点,要求人们在实施礼仪的过程中,树立起一种内心的道德信念和行为修养准则,不断提高自我约束、自我克制的能力,在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。礼仪的自律性并不是说礼仪是可以随意冒犯的,不注意礼仪的人在社会生活中会处处碰壁,孤独、尴尬、失意总是难以摆脱,而自觉地注重礼仪,与人交往就会一帆风顺,处处受人尊重。

## ■ 礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,对于提高自身的修养和素质,促进社会主义精神文明建设,塑造良好形象,扩大社会交往,促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在如下几个方面。

### 一、弘扬礼仪传统

文明古老的中华民族,以其聪颖的才智和勤奋的力量,创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族,素以礼仪之邦著称于世。几千年来,各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等等,并为广大人民所喜爱、所沿袭。这些礼仪习俗,反映了我国民族的传统美德与优良品质,勾画了我国民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面地规定为处理调整当时社会各种关系的准则和规范。春秋末期的孔子就曾指出:“不学礼,无以立”。孔子小时常做练习礼的游戏。“入太庙,每事问”。后来还专程赴周向老子请教礼。他对于“礼”的研究下过不少工夫,认为周礼吸收夏、商两代的经验,并有所发展,是比较完备的,所以他说“吾从周”。孔子选取了士必须学习的礼制十七篇,编辑成《礼》,也就是流传至今的《仪礼》。孔子非常重视对学生在日常行为方面的教育,他要求学生衣冠整齐,走有走的样子,坐有坐的姿势,为人处世要彬彬有礼,温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说:“孔子以诗、书、礼、乐教弟子,盖三千焉,身通六艺者,七十有二人”。其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国最早最重要的礼仪论著。《礼记·曲礼》第一句便是“毋不教”。文中还记载着对父母“出告反面”,意思是出门告诉父母一声,回家要和父母打个照面问候一下。对老师应该是“遭先生于道,趋而进”,“从于先生不越路”。书中有关礼仪的内容是十分广泛具体的。

《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙教材,相传为南宋学者王应麟所著,它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传,还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。书中写道:“为人子,方少时,亲师友,习礼仪。”意思是,做儿女的,正当年少时,就要拜师访友,学习礼仪。清代李毓秀撰写了一本《弟子规》,书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范,其中有尊敬长者方面的要求:“或饮食,或走坐,长者先,幼者后。”有仪表方面的要求:“冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切。”有仪态方面的要求:“步从容,立端正,揖深圆,拜恭敬。”有禁酒的要求:“年方少,勿饮酒,饮酒醉,最为丑。”有语言方面的要求:“刻薄语,移污词,市井气,切戒之。”此书礼仪教育方面的内容是十分丰富具体的。



在我国的历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话。比如“廉蔺交欢”(讲究礼让)、“张良纳履”(尊老敬贤)、“程门立雪”(尊敬老师)、“管鲍之交”(交友之道)、“三顾茅庐”(待人以诚),这些故事脍炙人口,妇孺皆知,对今人仍有很大的教育意义。

我国近现代历史上有许多伟大人物,在礼仪修养上堪称楷模,修养十分深厚,他们的作风、态度、处事、举手投足都成为我们的典范。如周恩来总理是世界公认的最有风度的领导人和外交家,他的一举一动都给人留下深刻难忘的印象,人们用“富有魅力”、“无与伦比”等优美的词语来赞美他的翩翩风度。在外交活动中,周总理十分注重礼节。在他病重时,脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋了,只有穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理,让他穿着拖鞋参加外事活动,认为外宾是能够理解的,但总理不同意,他说:“这不行,要讲个礼貌嘛!”于是,他请工作人员为他特制了一双鞋,留着接见外宾时穿。周总理在外交活动中注重礼节,受到外宾的盛赞,表现出传统美德,是我们学习的榜样。

可见,讲究礼仪,按照礼仪要求规范我们的行为,对继承我国礼仪传统,弘扬我国优良的礼仪风范,具有十分重要的作用。

## 二、提高自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。



### 实证鉴录

林晖等一批应届毕业生 22 个人,实习时导师带他们到北京的国家某部委实验室参观。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。”轮到他时,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,恭敬地说了一声:“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