

青少年素质教育活动指导大系
QINGSHAONIAN SUZHI JIAOYU HUODONG ZHIDAO DAXI

LIYI SUZHI JIAOYU ZHIDAO 礼仪素质教育指导

团队篇

TUANDUI PIAN

张晓林 编著



青少年素质教育活动指导大系
QINGSHAONIAN SUZHI JIAOYU HUODONG ZHIDAO DAXI

LIYI SUZHI JIAOYU ZHIDAO 礼仪素质教育指导

团队篇

TUANDUI PIAN

张晓林 编著



图书在版编目(CIP)数据

礼仪素质教育指导. 团队篇/张晓林编著. —合肥: 安徽教育出版社, 2010. 4

(青少年素质教育活动指导大系)

ISBN 978-7-5336-5528-0

I. 礼… II. 青… III. 礼仪—青少年读物 IV. K891.26—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 057233 号

礼仪素质教育指导. 团队篇

张晓林 编著

出版人: 朱智润

选题策划: 奇峰缘文化

责任编辑: 姚 丽

责任印制: 王 琳

装帧设计: 臧磊设计

出版发行: 时代出版传媒股份有限公司 ~~http://www.press-mart.com~~

安徽教育出版社 ~~http://www.ahep.com.cn~~

(合肥市繁华大道西路 398 号, 邮编: 230601)

营销部电话: (0551) 3683010, 3683011, 3683015

印 制: 北京市艺辉印刷有限公司 电话: (010) 89481861

(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂商联系调换)

开本: 710×1000 1/16

印张: 15

字数: 290 千

版次: 2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5336-5528-0

定价: 25.00 元

版权所有, 侵权必究

前 言

实施素质教育是时代的呼唤,是社会发展的需要,是我国社会主义现代化建设的需要和迎接国际竞争的迫切需要,是迎接 21 世纪科技挑战的需要。实施素质教育既是社会的要求,又是教育领域自身的要求。素质教育是一种新的教育思想、教育观念,而不是一门具体的课程或一种明确的方法,它是通过学校的各种教学活动来进行的。

21 世纪已经到来,我国的经济体制从计划经济体制转变为社会主义市场经济体制,经济增长方式也从粗放型转变为集约型。我们正在实施科教兴国战略和可持续发展战略,要在 21 世纪激烈的国际竞争中处于战略主动地位。在实现现代化这一宏伟实践当中,在完成新的社会转型的过程当中,我们面临着资金、技术和物质资源不足的问题,而最大的问题是素质和人才问题。为了更好地迎接 21 世纪科学技术和知识经济的挑战,每一个人都必须终身学习,不断调整、提高、发展自己。在终身教育观、大教育观的指导下,基础教育具有特殊的意义,每一个人在基础教育阶段都要打好基础,培养基本素质,学会学习,学会自主地发展自己。

青少年是教育的主体,青少年的成长主要依靠自己的主动性。要充分发展青少年的个性,必须唤起青少年的主体意识,发挥青少年积极主动的精神,发挥青少年的个性特长。素质教育作为一种教育思想,以育人为本。基础教育应对青少年实施全方位的素质培养。基础教育阶段实施素质教育不仅要尊重青少年的主体地位,发挥青少年学习的主动性,而且还要引导他们自尊、自重、自主、自律。当然,强调青少年的自主性是在尊重学生主体地位的前提下,采取相应的措施,引导、推动学生不断地发展和完善自身的素质。大部分青少年都还处于在校学生阶段,于是课堂教学成为实施素质教育的主要渠道,只有通过课堂教学,才能把素质教育真正落到实处。此外,校园文化对于学生素质的形成具有潜移默化的作用,对于某些素质(如道德素质、心理素质)的形成,校园文化往往比课堂教学有着更为重要的作用,因此,我们要营造良好的氛围,开展多种有益于学生身心发展的学术的、文艺的、体育的活动,使学生受到良好的校园文化的熏陶,培养他们健康的心理是非常

有必要的。

为此,我们针对以上需要,配合国家对于推进青少年素质教育的要求,参考大量资料、案例和相关著作,选取一些经典事例编写了本系列丛书,力求把各项素质的教育理论知识转化为普及性读本,并渗透于青少年日常生活中。这些系统的学习可以提升我国青少年的国际竞争力,使青少年更有担当重任的能力。

由于时间仓促和编者水平有限,书中不妥和错误之处难免,恳请专家和读者批评指正。



目 录

第一章 事无礼则不成	1
一、无礼的校园将是一盘散沙	1
二、礼尚往来融“冰山”	3
三、告示标牌前的文章	5
四、你并不仅代表你自己	8
第二章 校园礼仪的应用	10
一、这些都是“小事”吗	10
二、别让礼貌捆住手脚	12
第三章 礼仪修养有方法	15
一、管住自己	15
二、人人夸我好少年	27
第四章 再铸礼仪之邦的辉煌	35
一、礼仪，向蒙昧告别	35
二、知“礼”，然后修身	48
第五章 精心塑造自己的仪容	51
一、你的“面子”如何	51
二、无声语言的魅力	53
三、服饰的“TPO”原则	56
第六章 背着书包上学堂——校园典礼与仪式	69
一、典礼：综合的礼仪表现	69
二、按部就班进行	71
三、校园典礼与仪式	71
四、五彩缤纷话庆典	75
第七章 我们是共产主义接班人——少先队礼仪	78
一、红领巾、臂章、队旗和队礼	78
二、神圣庄严的时刻	80



第八章 团旗飘飘——共青团礼仪	84
一、团徽，光荣的标志	84
二、走进共青团这所学校	85
三、积极参加共青团活动	87
四、离开团的时刻	87
五、成人宣誓仪式	89
第九章 舌战群雄——演讲与辩论的礼仪	91
一、发言：准备好了吗？	91
二、演讲者的风范	92
三、轻轻松松下台去	94
第十章 一日为师，终生为父——师生礼仪	95
一、教诲之恩深似海	95
二、课堂——师生水乳交融的圣地	100
三、礼貌拜访老师	103
第十一章 共赴心灵之约——同学交往礼仪	105
一、架起友谊的彩虹	105
二、不要踏入禁区	115
三、友谊伴随你一生	119
四、不要伤了和气	120
五、到同学家做客	121
第十二章 鸿雁传书——书信礼仪	122
一、信是这样写成的	122
二、书信，你来我往	125
三、书信中的小花招	126
四、信函沟通技巧	127
第十三章 电话铃响了——电话礼仪	132
一、电话知多少	132
二、打电话的全过程	137
三、注意：打电话礼仪	143
第十四章 随时随地沟通——移动通讯礼仪	146
一、规范使用移动通讯工具	146
二、移动通讯工具置放到位	147
三、移动通讯工作短信精粹	148



第十五章 邮来邮去——电子邮件沟通礼仪	163
一、为你的读者而写	163
二、快乐地回复电邮	166
第十六章 校园文书礼仪	169
一、礼仪文书的特点	169
二、校园礼仪文书的重要意义	170
三、校园礼仪文书写作的基本要求	171
四、校园礼仪文书范例	172
第十七章 文明红灯——学生礼仪雷区	176
一、公共场所礼仪雷区	176
二、同学相处礼仪雷区	194
三、朋友相处礼仪雷区	202
四、师生相处礼仪雷区	208
五、亲属相处礼仪雷区	210
六、邻居相处礼仪雷区	212
七、网络交往礼仪雷区	217
第十八章 校园交往的艺术	219
一、加强师生交往	219
二、师生沟通讲艺术	220
三、同学之间可以叫“绰号”吗	221
四、同学间相处法宝	224
五、丢掉“忧郁与阴沉”	228



人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——孔子（中国）

第一章 事无礼则不成

我国是一个文明古国，礼仪文化源远流长。早在两千多年以前，先人就对礼仪的作用做过许多重要的论述。“不学礼，无以立”，“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。新加坡前总理李光耀也曾指出，文明礼貌能导致良好的人际关系，也是促进生产力的重要因素。这些精辟的论述，把礼仪在治国兴邦、成就事业中的作用揭示得淋漓尽致。

一、无礼的校园将是一盘散沙

马克思主义认为，秩序是指人与事物的一种有规律的状态。人类社会和自然界的运动都必须遵守一定的秩序。在茫茫宇宙中，如果没有秩序，各种星球就会在互相冲撞中共同毁灭。人类社会也是如此，如果没有了秩序，无论是日常生活，还是生产活动，都无法正常进行。

我国春秋时代，列国纷争，战乱不已。有一次，晋平公想要攻打齐国，派范昭先去打听一下情况。齐景公接见并盛情招待了范昭。酒喝到兴头上，范昭提出，要用齐景公的酒杯喝酒。对于这样不合礼仪的要求，齐景公竟然答应下来，吩咐道：“将寡人的酒杯斟满酒，呈给客人喝吧。”这时，齐国的大臣晏子马上制止说：“岂能用主公的酒杯，还是换过来吧。”范昭心里很不高兴，装着醉了的样子对乐师说：“可以为我奏成周的曲子吗？我来献舞给在座诸位。”乐师明白，成周是天子之曲，范昭一介使臣，要舞天子之乐，是不合礼仪的，于是推辞说：“在下没有奏过这样的曲子。”范昭听了，只得悻悻作罢。

晋平公后来终于还是放弃了攻打齐国的念头。因为范昭回去报告说：“为臣对齐国国君的礼仪略有非分之想，就让晏子识破了，想要冒犯一下，又被乐师察



觉了。看来齐国是攻打不得的。”在范昭看来，一个国家的礼仪状况，与这个国家的社会稳定程度，是密切相关的。一个礼仪完善并且遵循不误的国家，其社会一定是稳定的；一个对礼仪规矩恪守不误，丝毫不肯妥协的国家，是不能轻易使它屈服的。范昭的这些认识一定也得到晋平公的认同，他不再攻打齐国就是证明。

也许有的人会认为，范昭的说法未免言过其实了吧！

区区礼仪，对一个国家的社会稳定竟有如此重大的作用吗？这种意见，实际上是礼仪怀疑论或礼仪取消论的思想体现。因为否认礼仪有维护社会稳定的巨大作用，也就从根本上否定了礼仪的意义和价值。

礼仪怀疑论和礼仪取消论的思想早已有之。汉朝的开国皇帝刘邦就是一个典型的例子。

公元前206年，刘邦当了皇帝之后，认为秦朝的礼仪苛烦琐碎，毫无意义，统统予以废除。结果在朝廷上“群臣饮酒争功，醉或妄呼，拔剑击柱”，不可收拾。深深忧虑之后，刘邦这才改变初衷，同意大臣叔孙通重起朝仪。

刘邦实在是幸运的，他能够很快地意识到否定礼仪和取消礼仪根本就行不通，从而改弦更张，避免了更大的错误与损失，使汉王朝得以生存和延续下去。在中国历史上，还有许多正好相反的例子，或兵败如山倒，或国破家亡。这些惨痛悲剧中，常常包含着礼仪失措的因素。

公元前632年，楚晋争霸，楚令尹子文向楚成王推荐子玉接替自己，一位大臣则看出子玉将来要吃败仗，因为子玉不懂礼法。“刚而无礼，不可以治民”。果然第二年在城濮之战中，楚军大败。

公元前626年，秦穆公派孟明、西乞、白乙率军偷袭郑国。秦军过周北门时，战车两边的人脱下甲冑，纷纷下车，兵车你追我赶，一片混乱。王孙满见了这种状况，说了一番意味深长的话：“秦军轻狂而没有礼节，必定要失败的。轻狂则少思谋，不讲礼节则散漫。遭遇险境散漫不力，又不能好好计谋，怎么能不吃败仗呢？”果然，崤之战中，秦军大败，孟明、西乞、白乙均被敌军生擒。

公元前689年，齐襄公派连称、管至父镇守葵丘，答应第二年吃瓜的时候派人换他们回来。可是到了第二年吃瓜之时，齐襄公早就把自己的诺言丢到爪哇国去了。两位将军派人送瓜来提醒他，他竟把瓜摔到来人的脸上，说什么等明年吃瓜时再说吧。讲究信用，是礼仪的基本要求之一。“人而无信，不知其可也”。为人君者，也不能例外。连称、管至父听说国君如此不讲信义，便调兵包围王宫，把齐襄公杀了。成语“瓜期不代”，讲的就是这个故事。

无论哪一个国家，也无论哪一个朝代，要想维护其社会稳定，都不能不借助



礼仪的力量。而且，不仅国家是这样，任何一级社会组织，例如企业、机关、团体、学校等，也莫不如此，在维持其内部稳定的时候，无一不要借助礼仪的力量。

就拿学校来说吧，假如现在我们将一切礼仪制度、规范统统废除，那么，将会出现什么样的情景呢？这里，我们不妨随便设想以下几个情景。

服饰礼仪没有了。老师、学生们一个个奇装异服，花枝招展……

举止礼仪没有了。老师、学生们一个个站没站相，坐没坐相……

课堂礼仪没有了。老师讲，学生也讲，笑语喧哗，乱七八糟……

仪容礼仪没有了。老师、学生们一个个浓妆艳抹，披头散发……

用不着再继续设想类似的情景。如此情景之中，老师不像老师，学生不像学生，学校不复为学校了，还有什么正常的教学活动可言呢？学校这个小社会能够稳定下来吗？

再以家庭为例。假如某个家庭必要的礼仪规范没有了，那么或夫妻反目，或父子成仇，或长幼失序，这个家庭走向瓦解的日子也就不会太遥远了。

再以班级为例。假如某个班集体的礼仪制度和礼仪规范统统不复存在了，那么年长同学和年幼同学之间、干部同学和一般同学之间、男同学和女同学之间、这个班级与兄弟班级之间、同学和老师之间……在所有这些关系之间会出现怎样的情形？我们实在难以想像。但有一点是肯定无疑的，这个班级只能是一盘散沙。

礼仪在维护社会稳定方面的作用是毋庸置疑的。如果你是一个有责任心的人，如果你认为社会、学校或家庭是值得信赖和维护的，那么就勇敢地承担起对社会、学校或家庭的责任吧。你应该注意到，礼仪绝非区区小事，你的每一个礼仪行为，实际上都是为社会、学校或家庭的稳定、发展和繁荣所做的贡献。这该是一件多么有意义的事啊！

二、礼尚往来融“冰山”

在社会交往中，礼仪不仅可以使人充满自信，胸有成竹，处变不惊，而且能够规范交际行为，更好地向交际对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此的了解与信任，造就和谐、融洽的人际关系。而且，外表的魅力——美的容貌、优雅的举止、得体的谈吐、翩翩的风度等等，往往有形无形地左右着人际关系的建立与发展。礼仪在促进人们的社会交往、改善人们的交际关系中的作用是显而易见的。



里根虽然贵为美国总统，但其家庭成员之间长期不和，父母和子女之间的矛盾有时闹到相当严重的地步。女儿帕蒂·戴维斯的一本回忆录中，把母亲说成一个善于操纵他人的瘾君子，父亲则是个冷漠孤傲的人。帕蒂的话并非毫无根据，就说里根和儿子迈克尔的关系吧。令人难以置信的是，迈克尔中学毕业时，里根竟未能认出他来。那是在毕业典礼上发表讲话之后，里根被要求同少数毕业生握手，这少数毕业生中就有迈克尔。当迈克尔身着长袍，戴着方顶帽自豪地站在里根面前时，做父亲的高声宣称：“我叫罗纳德·里根。你呢？”弄得迈克尔好不尴尬。迈克尔长大成人后也写了一本内容尖刻的书，把这件事情抖了出来。在迈克尔谴责父母的许多事情中，有一件就是父母从来不拥抱他。

在西方，特别是在美国，拥抱是亲人间表示热烈感情的一种礼仪方式，做父母的从不拥抱子女，最低限度也是礼仪上的一种疏忽；特别是在一些必须拥抱的时候而没有拥抱，足以在感情上使对方受到伤害。如果说里根在家庭不和中要负责任的话，至少他要承担在礼仪上的疏忽所带来的恶果的责任。值得庆幸的是，在里根走入暮年的时候，长期不和的家庭开始互释前嫌，父母和子女之间呈现出一派“其乐融融”的景象。里根父子终于拥抱了。迈克尔说：“每当我起身要走时，他就张着双臂站在那里，等待我去拥抱他。”1995年父亲节这一天，迈克尔向父亲赠送了礼物，吃了顿家常饭，在后院拍了全家人的合影，最后起身告别时，父子俩紧紧地拥抱在一起。一个孙儿在周围跑来跑去，祖母南希则在一旁慈祥地微笑。

看一看吧，忘记拥抱使父子反目成仇，而紧紧的一次拥抱则使冰山消融，这就是拥抱的力量，这就是礼仪的力量，这就是包括拥抱在内的一切礼仪行为在协调人际关系中的力量。事实上，人际关系中的许多不正常状况，往往是由礼仪失误所造成的；同样，人际关系中的许多不正常状况，也常常可以通过良好的礼仪行为来加以矫正。

美国《幸福》杂志，对500位年薪在50万美元以上的企业高级管理人员和300位政界人士进行的一项调查表明，93.7%以上的人认为人际关系畅通是事业成功的最关键性因素。可见，礼仪在人际关系中的重要性。

最近几年，北京出现了一种深受人们欢迎的行业——礼仪服务，为市民、客户提供专送鲜花或礼品的服务，礼品所要表达的意愿，有思念、祝福、谅解和悔过等，实际上涉及到协调人际关系的形形色色和方方面面。这里，让我们看一看其中的两个故事。

故事一：一位汽车司机因性情粗暴气跑了妻子，几经努力都没能化解妻子心中的怨气。最后他请礼仪公司帮忙，在妻子生日时送去美丽的鲜花和真诚的祝



词。这种礼仪方式终于感动了妻子，她觉得性情粗暴的丈夫真的变文明了，最后二人重归于好。

故事二：一个正在服刑的犯人丧失了继续活下去的勇气，因为他以前的所作所为使家人伤透了心，家里人都不肯原谅他。最后，他从监狱里给礼仪公司寄了一封信，请求为妻子、父母送去鲜花和礼品，再一次希望家人原谅他。妻子接到鲜花后感动不已，连夜赶去探监，鼓励他痛改前非重新做人。这件事不但使这个犯人有了活下去的勇气，而且在监狱里引起极大震动，使犯人们感受到了大墙外面的温暖。

在生活中，我们经常不得不面对人际关系的一道又一道难题：无知、冷漠、偏见、乏味、嫉妒、敌意……这些难题可以出现在同学之间、朋友之间、亲人之间、邻里之间、师生之间，等等。一旦这些难题出现时，我们都应该自觉地运用礼仪的手段去解决它。而无论什么礼仪手段或礼仪方式，其核心就是要尊重对方。“敬人者，人恒敬之。”只要我们真诚地礼遇对方，就一定可以得到对方真诚的回报。“礼尚往来。往而不来，非礼也，来而不往，亦非礼也”。人际关系中的座座冰山，一定可以在这种礼尚往来中消融。

三、告示标牌前的文章

在当今社会上，由于一些人在某些日常生活中形成的思想言行方面带有普遍性的倾向，从而形成了一种不好的社会风气。而礼仪则可以反映一个民族、一个国家的文明水平、整体素质、整体教养。遵守礼仪、应用礼仪，有助于净化社会风气，提高全体社会成员的精神品位和道德文化素质。

在现实生活中，我们到处可以看到“禁止××”之类的告示标牌。为了加大力度，有的还将“禁止”写成“严禁”，或者在后面加上“违者罚款”、“违者严惩”的警告。然而这些告示往往收不到预期的效果。“禁止随地吐痰”的标牌附近，痰迹斑斑；“禁止倾倒垃圾”的告示下面，垃圾成堆；“此处禁止吸烟”的标牌周围，烟雾缭绕；“此处严禁拍照”的告示前面，相机闪闪……

为什么这些禁止的告示不见效果呢？为什么这些告示标牌形同虚设？原因是多方面的。比如缺乏制约，执法不力；或公德意识淡薄，随心所欲；或自律能力不强，积习难改，等等。然而，告示标牌本身是不是一点问题就没有呢？在告示标牌的写法上是不是可以做做文章呢？

在上海中国纺织机械股份有限公司的一次会议上，就有过这样一次成功的尝试。参加会议者在签到之后，会议接待员随即递上一张 32 开大小的纸片，上面

打印着这样几行醒目的文字：

务请关照。

欢迎您到我公司参加“股票上市公司联谊会”。当您在该公司活动期间，请在下列方面予以协助：

如果您需要抽烟，公司接待人员将乐意带您前往吸烟室。

如果您有杂物必须遗弃，请交给接待人员或扔进废物箱。

谢谢您的合作。祝您愉快！

这张纸片，实际上是一纸“禁令”，告诫你不准吸烟，不准乱丢废物，却又写得如此委婉含蓄，礼貌周到，因而给与会者留下极深极好的印象，同时也收到了非常好的效果。其中文明礼仪的作用是显而易见的。

可以说，这是一个非常有效而成功的例子，当然，类似的例子还有很多。

前几年北京王府井的一处建筑工地入口处就有这样一块告示牌，上面写的是：“对不起，上班时间给您添麻烦了，请戴安全帽。”比之那些“上班必须戴安全帽”或“不戴安全帽，严禁入内”的告示，王府井工地的这块告示标牌，无疑更能获得人们的好感和认同，因而更能达到预期的效果。

我们知道，大学的教室和中小学的教室，在使用上是不一样的。中小学通常是一个班级一个教室，固定使用；而大学则是一个班级经常在不同的教室上课，一个教室往往是多个班级轮流使用。因而管理起来麻烦一些，特别是教室的卫生很难保持。于是在大学教室的门上、黑板上经常可以看到这样的文字：“请自觉维护教室清洁。”这是比较客气的。“破坏教室清洁卫生，可耻！”就有点骂人的味道了。事实上，这样的告示写了等于没写，有时甚至产生逆反效应，走到写告示者主观愿望的反面了。不过有一次，武汉某大学一个教室的门玻璃上，出现了一则文字，是用即时贴雕出来贴上去的，美观又大方，特别是文字的措辞，充分地体现了文明礼仪的精神。文字如下：

对不起，本室清洁仰仗您的维护。谢谢！

这样真诚得体、礼仪灿然的文字，其感召力是可想而知的。即使我们不能保证每一个人面对这则文字都有上乘的表现和回报，但我们至少可以相信，比之前面列举的泛泛要求甚至破口大骂的告示，这样的文字措辞一定会有好得多的效果。

从以上这些事例，可以看出礼仪在告示宣传方面也起着非常重要的作用。其实，除了告示宣传，我们的许多工作，都是礼仪的属武之地，礼仪具有促进各项工作的不可低估的作用。

下面这个故事，发生在中国人民建设银行。一天，一位 30 多岁的男子匆匆



匆来到银行柜台，把一个手提包往柜台上一撂说：“我这里有 14.42 万元现金，给我存上。”储蓄员小周赶忙站起来接过钱袋，说了声“请稍等”，当面进行清点。点来点去发现少 800 元，小周便和颜悦色地说：“同志，请想一想是不是记错了？”那男子急呼呼地说：“我点得好好的，怎么会错呢？”小周复点了一下，还是少 800 元。不料客户却说：“你说少就算少吧，我不在乎那几个钱！赶快给我存上。”显然，这是说小周在做手脚，然而小周没有一句怨言，而是满面笑容地把客户的钱又清点了一次，这才为他办了存款手续。第二天小周刚上班，那个客户又来了，不好意思地提出要将存款全部提出到外地办货。小周仍然十分热情，并说现金带多了不安全，建议他办汇票，客户非常高兴地同意了。可是到了下午，客户又来说，用不了那么多钱，只需要 8 万元现金就行了。小周二话没说，又迅速为他办好了手续。客户感动得连声道谢说：“你们这种服务态度我真服了！”几天后，那位客户又第四次上门，这次手里抱了个 10 多斤重的大西瓜，身后还跟着一个中年汉子。那客户一进门便嚷嚷着找小周，大声说：“我今天是专门来感谢你的，顺便也给你带来个存款户。”

在建立社会主义市场经济体制的今天，竞争非常激烈，各行各业都在讲效益，抓效益，银行也不能例外。怎样吸纳更多的客户存款，是摆在银行工作人员面前的一个共同课题。而提倡文明礼仪，热情为客户服务，无疑是解决这个课题的有效途径。可以说，例子中的小周交了一份这方面的完美答卷，同时也为我们树立了这方面的学习榜样。正如他们所总结的那样：“上不失天时，下不失地利，中得人和，而百事不废。窗口行业的职工，如果都具有谦恭、礼貌的文明举止，那么，给企业带来的经济效益和社会效益将是不可估量的。”

当前，我国精神文明建设的一项重要内容，就是要求全体社会成员“讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德；心灵美、语言美、行为美、环境美”，这些内容与礼仪的基本要求完全吻合。因此，讲礼仪与社会主义精神文明建设相互配合，相互促进，有利于纠正和克服社会上的不良风气，逐步形成良好的社会风尚。

对于我们青少年学生来说，现在讲经济效益还为时尚早，然而很多时候我们的确也需要考虑如何开展工作和搞好工作的问题。比如说有的同学担任了班级、年级或学校的干部，有的同学兼任了校内、校外许多职务，要从事一定的社会工作。那么，怎样把这些工作做好呢？当然，要想做好工作，需要学习和掌握思想方法和工作方法，同时还需要一些其他条件。但是学习和掌握必要的礼仪，也是毫无疑问的。如果在学生时代，我们就能自觉地借助礼仪行为和礼仪方式出色地完成我们有幸承担的各种社会工作，那么在未来的岁月里，当我们最终步出校

门，走进社会，去从事一件又一件工作之时，我们业已学习和掌握的礼仪，一定会给我们带来更多的丰硕成果。这将是多么令人欣慰的事啊！

四、你并不仅代表你自己

在激烈的市场竞争中，每一个社会组织为了有所发展，都必须处理好与公众之间的关系，无论在任何情况下，得到公众的理解、信赖和支持，就等于把组织推上了成功的快车。

河北省省会石家庄市的出租汽车行业，是全国出租汽车行业的一面旗帜。他们的优质服务和优良礼仪获得本地和外地乘客的交口称赞，许多慕名前往学习、取经的人无不心悦诚服。除了其他许许多多的特色之外，人们还发现，石家庄市的出租汽车，每一辆上面都在十分醒目的位置贴有一个共同的标语口号：“我就是石家庄市，我就是河北省。”

石家庄市出租车司机确实不愧是现代礼仪的模范倡导者和自觉实行者。“我就是石家庄市，我就是河北省”的标语口号，说明他们清醒地意识到：他们每个人的一言一行，绝不仅仅代表他们自己，也不仅仅代表石家庄市的出租汽车行业，而是代表着整个石家庄市和整个河北省；他们身上的礼仪行为，具有强化他们所在城市、所在省的整体形象的作用。

我们大家可能都有这样的经历或体会：当我们第一次来到某个城市，在短暂的停留期间，如果当地人（哪怕只有一个人）对我们非常热情，非常有礼貌，我们很可能就会对这个城市形成非常美好的印象并留下十分温馨的回忆；反之，如果当地人（哪怕只有一个人）对我们非常冷淡，非常不礼貌，我们很可能就会对这个城市形成非常糟糕的印象并留下十分恶劣的回忆。尽管这种现象在逻辑上是典型的“轻率概括”或“以偏概全”，然而在实际生活中却是普遍存在的。大到一个国家，小到一所学校，其礼仪现状，直接关系到其整体形象。良好的礼仪，能够强化一个组织的整体形象；而礼仪的衰败，则足以使组织的整体形象遭到破坏。天安门广场每天清晨的升旗仪式，三军仪仗队庄严雄伟的阵容，不就是在世人面前，显示出社会主义中国的伟大形象吗？现在越来越多的单位，尤其是一些大型商场，不但积极制订和实施全面、完整的礼仪制度和规范，而且非常注重每天上午开业前的升旗仪式，其目的和意义就在于此。

记者小赵记载了他在北京国际机场海关“很难忘记”的一幕：

我们这个代表团正有人在为大伙办出关手续。其他人有的在看机场商店柜台里红红绿绿的商品，有的正在注目来来往往的各种肤色的人们，有的在欣赏大厅



里悬挂着的画。这时，大约有60名日本小学生整队来了，他们双肩都挎了个背兜，一色的校服，戴着统一的蓝白相间的旅游帽，个子并不高，胖墩墩的，很引人注意。

他们进入海关之后，领队的老师去办手续，小学生们突然齐刷刷地坐到了地上，静静地等候着，他们没有交头接耳的，没有东张西望的，没有一个到商店柜台边去溜达的，没有一个大声叫嚷或是嘻嘻哈哈、打打闹闹的，没有一个大口吃零食、嚼口香糖、嗑瓜子的。这支队伍引起不少出境的中国旅客的注意，引起人们啧啧称赞。席地坐了十几分钟后，手续办妥了，这些小学生便站起来有秩序地进入候机大厅。

青少年学生们，对于“这一幕”，你有什么感想呢？这里，我们不妨考虑一个问题，就是小赵同行的朋友向他提出来的：为什么这些小学生能如此井然有序？

也许有人会说，是他们领队老师严格要求的结果；也许有人会说，这些小学生本来就养成了文明礼貌的好习惯。然而，有一点恐怕是没有疑义的，那就是：这些小学生恪守礼仪的行为，给我们留下了良好印象，但绝不仅仅只是这几十名小学生自己，我们所想到的，将是日本学校教育中严格的教育制度，我们甚至可以想到大和民族那种自律自强的精神。

因此，青少年一定要严格要求自己，按日常行为规范及礼仪标准来指导自己的一言一行。因为你并不仅仅代表着你自己，你可能代表着一个家庭、一个班级、一个学校，甚至一个国家。

几乎每个学生都希望自己就读的学校是出类拔萃的好学校，都希望自己生活的城市、乡镇是令人羡慕的故乡，人人都希望生养我们的祖国不但繁荣强盛而且再现“礼仪之邦”的辉煌，那么，青少年学生朋友们，让我们学习和掌握现代礼仪吧！让我们从身边点点滴滴做起，从校园做起。它将使我们今天和未来的生活更顺利，更温馨，更幸福，因而更充满无限的乐趣。让现代礼仪如既温馨又甜蜜的玫瑰花，来装点我们丰富多彩的校园生活，让现代礼仪的玫瑰花陪伴我们度过难忘的学生时代吧！