

高职高专『十二五』公共基础课系列规划教材

现代实用礼仪

主
编
韩
莹



赠 送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

高职高专『十二五』公共基础课系列规划教材

现代实用礼仪

主
编
韩
莹



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

现代实用礼仪/韩莹主编. —西安:西安
交通大学出版社, 2014. 9
ISBN 978 - 7 - 5605 - 6709 - 9

I. ①现… II. ①韩… III. ①礼仪-教材
IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 201517 号

书 名 现代实用礼仪
主 编 韩 莹
责任编辑 王建洪

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjupress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 西安天成印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 12.625 字数 304 千字
版次印次 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5605 - 6709 - 9/K · 108
定 价 28.00 元

读者购书、书店添货,如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。
订购热线:(029)82665248 (029)82665249
投稿热线:(029)82668133
读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本教材内容是根据日常交际活动所涉及各类礼仪规范而设计的,分为认知礼仪、高尚的公共礼仪、优雅的个人礼仪、得体的交际礼仪、大方的职场礼仪、规范的活动礼仪、严谨的涉外礼仪七大任务,每个任务由任务驱动、知识储备、课后练习、评价考核四部分组成。

本教材具有很强的实用性、可操作性,具有体系完整、内容丰富、形式新颖等特点。在阐述理论知识的基础上,侧重对操作标准的强化。为提高学生的学习兴趣,培养学生的职业道德,书中选用了大量的案例和图片,让学生在轻松愉快的状态下掌握知识。

本书可作为高校管理类、营销类及文秘类专业的教材使用,也可作为普遍读者的参考用书。

前言

Preface

礼仪是人类文化的结晶,社会文明的标志;礼仪是塑造形象的良方,获取人脉的法宝;礼仪是待人交友的学问,走向成功的桥梁;礼仪是做人立身的根本,赢得竞争的利器;礼仪是步入社会的通行证,人际交往的润滑剂……一个讲究礼仪的人,将会成为一个拥有教养的人;一个注重礼仪的组织,将会成为一个拥有美好形象的组织;一个崇尚文明礼仪的民族,将会成为一个伟大优秀的民族;一个弘扬礼仪文化的国家,将会成为一个繁荣强盛的国家。

作为社会中的一员,我们每天都离不开礼仪,礼仪无处不在。讲礼仪,才会有品位;有品位,才会有魅力。实践证明,在现代社会,不学礼,则不知礼;不知礼,则必失礼。因此,我们必须进行系统的现代礼仪的学习和实践。

近年来,服务行业呈现出了一派欣欣向荣的景象,国内旅游业、酒店业、茶企业更是以其独特的行业优势得到快速发展。如何在急剧扩张的市场中占据更多的份额,如何在激烈的竞争中求得生存和发展,是目前服务行业面临的最大问题。当前,商品的竞争就是服务的竞争,怎样把客户服务放在首位,最大限度为客户提供规范化、人性化的服务,以满足客户需求,是现代企业面临的最大挑战。现代企业必须在服务上下工夫,才能在同行业中获得持续、较强的竞争力。因此,培养一大批既掌握较高的专业知识又具备较强的实际操作能力的高素质从业人员是当务之急。

对于即将走向服务岗位的学生来说,做好服务工作,不仅需要职业技能,更需要懂得服务礼仪规范:正确的职业意识,热情的服务态度,敏锐的观察能力,良好的表达能力以及灵活的处理能力。本教材正是为满足高职高专人才培养的需要和服务企业的急需而编写的。教材内容根据日常交际活动所涉及的各类礼仪规范而设计,分为认知礼仪、高尚的公共礼仪、优雅的个人礼仪、得体的交际礼仪、大方的职场礼仪、规范的活动礼仪、严谨的涉外礼仪七大任务,每个任务由任务驱动、知识储备、课后练习、评价考核四部分组成。

本教材在编写过程中,注重理论联系实际,侧重对操作标准的强化,实用性、可

操作性强;在内容形式上,本教材的形式新颖,体系完整,内容丰富;书中配有大量的案例和图片,使本教材内容的趣味性、可视性加强,能使学生在轻松愉快的氛围中掌握知识。

本教材由江西工业贸易职业技术学院韩莹担任主编,王佳、周万中、罗志珍、文莹担任副主编,刘鹭、邓越、黄婧、张惠超参与本书的编写。

本教材在编写过程中,得到了学院领导和老师们热情帮助和大力支持,在此向本书编写过程中所有关心和支持者表示由衷的感谢!本教材在编写过程中,集采众家之说,参考颇多,限于篇幅仅列出了主要参考书目,在此,向各位专家学者深表谢意。本教材有些资料还参考了互联网上发布或转发的信息,在此也向付出辛勤劳动的原作者表示衷心的感谢!由于编者水平所限,教材中难免有疏漏和不妥之处,欢迎广大读者批评指正。

我们相信这本创新型礼仪教材一定会受到广大师生和各界人士的欢迎。“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”

编者

2014年6月

目录 Contents

任务1 认知礼仪	(1)
1.1 礼仪	(1)
1.2 礼仪的功能	(7)
1.3 礼仪修养	(14)
任务2 高尚的公共礼仪	(18)
2.1 校园生活礼仪	(19)
2.2 公共场所礼仪	(24)
2.3 交通出行礼仪	(29)
任务3 优雅的个人礼仪	(39)
3.1 仪容	(41)
3.2 仪表	(52)
3.3 仪态	(62)
任务4 得体的交际礼仪	(81)
4.1 见面	(82)
4.2 馈赠	(92)
4.3 接待	(97)
4.4 拜访	(100)
4.5 通讯联系	(102)
4.6 交谈	(107)
任务5 大方的职场礼仪	(118)
5.1 工作相处礼仪	(119)
5.2 办公室礼仪	(123)
5.3 求职面试礼仪	(125)
任务6 规范的活动礼仪	(140)
6.1 会议活动礼仪	(141)

6.2 仪式活动礼仪	(151)
6.3 宴请活动礼仪	(157)
任务7 严谨的涉外礼仪	(166)
7.1 涉外交往的原则	(167)
7.2 涉外礼仪修养	(171)
7.3 涉外接待礼仪	(174)
7.4 国外礼俗风情	(178)
参考文献	(194)

任务1 认知礼仪

礼仪能带来良好的人际关系,而良好的人际关系又是提高生产力的要求。

——[新加坡]李光耀



任务驱动

学习目标

1. 把握礼仪的含义、内容、特性;
2. 遵循礼仪的基本原则;
3. 明确礼仪与道德的关系;
4. 加强礼仪的修养。

情境导入

酒店老板与无赖

一个人走进饭店要了酒菜,吃罢摸摸口袋发现忘了带钱,便对店老板说:“店家,今日忘了带钱,改日送来。”店老板说:“不碍事,不碍事。”恭敬地把他送出了门。

这个过程被一个无赖看到了,他也进饭店要了酒菜,吃完后摸了一下口袋,对店老板说:“店家,今日忘了带钱,改日送来。”谁知店老板脸色一变,揪住他,非剥他的衣服抵饭钱不可。

无赖不服,说:“为什么刚才那人可以赊账,我就不行?”

店家说:“人家吃菜,筷子在桌子上找齐,喝酒一盅盅地筛,斯斯文文,吃罢掏出手绢擦嘴,是个有德行的人,岂能赖我几个钱。你呢?筷子往胸前找齐,狼吞虎咽,吃上瘾来,脚踏上条凳,端起酒壶直往嘴里灌,吃罢用袖子擦嘴,分明是个居无定室、食无定餐的无赖之徒,我岂能饶你!”

一席话说得无赖哑口无言,只得留下外衣,狼狈而去。

(资料来源:关晓燕.礼仪:规范行为的学问[M].北京:清华大学出版社,2008.)

问题:

1. 一个人的礼仪修养表现在哪些方面?
2. 礼仪在个人修养中处于怎样的地位?
3. 本案例对你有哪些启示?

任务设计

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。今天,随着社会生产力的不断发展,物质生活条件的逐步改善,社会文明程度的日益提高,人们对礼仪倍加推崇。讲文明、懂礼貌,尊重他人、服务社会已成为人们的共识。无论是人际的、社会的以至国与国之间的交往,亦或是旅游业、商业、服务业等行业的接待服务工作都离不开对礼仪规范的遵守。现代人开始注重文明修养,讲究礼仪,几乎每个人都成为礼仪的载体、文明的化身。

一个严于律己、宽以待人的人,往往也能在待人接物、仪表仪态、气质风度、谈吐教养等行为举止的各个方面表现出高雅的礼仪修养,这是其内心具备高尚道德和文化修养的反映。通过礼仪修养教育,可以提高一个人在待人接物方面的能力,养成自觉遵守公共秩序和劳动纪律的习惯,追求高尚的精神境界,进而促进一个人在思想、品德和处事能力上的全面提升。从“情境导入”中两位食客不同的礼仪表现可以看出他们一位是“绅士”,而另一位则显然是一个“无赖”,酒店老板对待他们的态度自然也就有了天壤之别。

这里拟通过如下实训项目,完成本任务的学习,具体操作建议如下。

日常礼仪行为的养成

实训目标:了解礼仪的基本知识和规范,遵循礼仪的基本原则,并在日常生活、学习、工作中培养良好的礼仪习惯。

实训课时:从第1周到第15周的课外时间,第16周全班总结,2课时。

实训地点:教室、寝室、食堂、图书馆、社交生活等公共场所。

实训内容:

1. 学习礼仪修养的基本知识;
2. 学习礼仪修养的基本规范;
3. 学完第1周课程,今后每天在教室、寝室、食堂、图书馆、社交生活等公共场所,将课堂上所学的礼仪知识在实践中运用,并在待人接物的过程中培养礼仪习惯。

实训要求:

1. 把礼仪修养知识与规范融入日常生活、学习、工作及社交实践中。
2. 记录每次实践中对一条原则和规范的心得体会,每人不得少于十条。
3. 第16周每位同学上讲台向老师和同学们介绍一下已掌握了哪些人际交往的基本原则和规范,哪些是比较难做到的,有何感想,以及今后打算怎样应用这些基本原则和规范。
4. 最后教师总结。

(资料来源:张文. 礼仪修养与实训教程[M]. 广州:华南理工大学出版社,2009.)



知识储备

1.1 礼仪

礼仪是人们在社会交往过程中形成的并得到共同认可的各种行为规范,是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼仪体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。所以,礼仪是人类精神文明的产物。

1.1.1 礼仪的含义

礼仪是人际交往过程中外在表现的形式与规则的总和。它作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以其某种精神的约束力支配着每一个人的行为。礼仪是人类文明、进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪、法律与道德,被称为人生幸福的三位守护神。礼仪不像法律那样威严,不像道德那样肃然,它始终是一个会心的微笑、一种温和的声音、一种怡情悦心的需要。礼仪的内涵包括以下四方面:

(1)礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序,有一定的套路,表现为一定的章法,只有遵守这些习俗和准则,才能适应社会发展。

(2)礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它表现为一些零散的规矩、习惯,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

(3)礼仪是一个情感互动的过程。在礼仪的实施过程中,既有施礼者的控制行为,也有受礼者的反馈行为,即礼仪是施礼者与受礼者尊重互换、情感互动的过程。

(4)礼仪的目的是实现社会交往各方的互相尊重,从而实现人与人之间关系的和谐。在现代社会,礼仪体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人学识、修养和价值的外在表现。遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

礼仪小贴士 1-1

“礼”字的由来

从“礼”字的发展演化来看,“礼”的最初含义与礼仪的起源——原始宗教祭祀活动。“礼”字在甲骨文里写为“豊”,其下半部分的“豆”字是指古代的一种器具,上半部分的“曲”字表示一块块整齐摆放的玉,然后将“玉”放在盒子里。这反映了古人祭祀活动的一个侧面。后来在其基础上又繁化为“禮”,左边加的这个“示”字旁,为古代的神祇,整个字为敬神之意。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐渐加深,礼的范围和内容就从各种神事扩大到人事。正如郭沫若所说:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为对人。”



(资料来源:关小燕.礼仪:规范行为的学问[M].北京:清华大学出版社,2008.)

1.1.2 礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步,人们的文明程度在不断提高。当代礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,使礼仪的内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

1. 礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成和惯用的各种行为规范的总和,是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定道德原则的内容和对人、对己的尊重,是人们心灵美的外化。在阶级社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在现代社会,由于人与人之间地位平等,其礼节从形式到内容都体现出了人与人之间的相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括介绍、握手、打招呼、鞠躬、拥抱、亲吻、举手、脱帽、致意、作揖、使用名片、使用电话、约会、聚会、舞会、宴会的礼节等。当今世界是个多元化的世界,

不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自的生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

2. 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中的良好言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常的行为规范。

3. 仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。它属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它与人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

4. 仪式

仪式是指一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动的过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等。

常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等。

仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是非礼。

5. 礼俗

礼俗即民俗礼仪,指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并根植在人们的心里,是在一定的环境重复出现的行为方式。不同国家、民族、地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

礼仪小贴士 1-2

男左女右的由来

“男左女右”的习俗和古代人的哲学观关系非常密切。我国古代哲学家认为,宇宙中通贯事物和人事的两个对立面就是阴阳。自然界的事物有大小、长短、上下、左右等,古代人将其归类:大、长、上、左为阳,小、短、下、右为阴。阳者刚强,阴者柔弱。在人的性格中,男子性暴刚强属于阳,于左;女子性温柔和属于阴,于右。“男左女右”在中医应用上也有实际的科学意义,“男左女右”在医学上是表示男女生理上的差异。在社会风俗上,“男左女右”是划分区别的一种秩序安排。这种习俗早在两千多年前的战国时期就被广为流传。

(资料来源:曾文亮.男左女右的由来[J].中学生百科,2006,21.)

1.1.3 礼仪的特性

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,具有文明性、共通性、多样性、变化性、规范性和传承性等特性。

1. 文明性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。人类从出生那天起就开始了文明的追求,亚当、夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果,从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神,从战争到和平,无不体现了人类文明进步的历程。特别是文字的发明,人类更是学会了运用语言文字来表达文明、宣传文明。

文明的体现宗旨是尊重,既是对他人的尊重,也是对自己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机、自然、和谐、毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,比如待人接物热情周到、彬彬有礼;人们彼此间互帮互助、和睦相处,体现出人们日常生活中的文明、友好;注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交谈,使用文明用语,这也体现出人们的品行修养。总之,礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

2. 共通性

无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态,人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是,许多礼仪在世界都是通用的。例如,问候、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等,大体上是世界通用的。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但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。

3. 多样性

世界是丰富多彩的,礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地的民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,其表达方式也有所不同。比如,在人们常见的国际交往中,仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等,可谓多种多样,纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。



4. 变化性

礼仪并不存在不变的永恒模式。随着时间的推移,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、演变和发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来,在非正式场合,有些礼仪可不必拘泥于约定俗成的规范,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,即使是在较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

5. 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。礼仪是约定俗成的一

种自尊、敬人的形式,任何人要想在交际场合表现得彬彬有礼,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、所理解。

礼仪小故事 1-1

一次在瑞士,龙永图与几个朋友去公园散步,上厕所时,听到隔壁的卫生间里“砰砰”地响,他有点纳闷。出来之后,一个女士很着急地问他有没有看到她的孩子,她的小孩进厕所十多分钟了,还没有出来,她又不能进去找。龙永图想起了隔壁厕所间的响声,便进去打开厕所门,看到一个七八岁的小孩正在修抽水马桶,怎么弄都抽不出水来,急得满头大汗。原来这个小孩觉得他上厕所不冲水是违背规范的。

(资料来源:张岩松.现代交际礼仪[M].北京:经济管理出版社,2002.)

6. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,其当代礼仪都是在继承本国古代礼仪的基础上发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种文明积累,人们将交际应酬之中的习惯做法即礼仪固定并流传下来,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。

1.1.4 礼仪的原则

人们的各种交际活动自始至终都有一些具有普遍性、共同性、指导性的规律可循,这就是礼仪的原则。探讨这些原则,有助于交际基本礼仪的规范化,增强人们对交际礼仪的认识,进而加强交际礼仪在社会活动中的指导作用。

1. 遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活的稳定而形成和存在的,实际上反映了人们的共同利益要求。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范,会受到社会舆论的谴责,交际自然也就难以成功。

2. 敬人原则

孔子说:“礼者,敬人也。”敬人是礼仪的一个基本原则,它要求人们在交际活动中互尊互敬、友好相待,对交往对象要重视、恭敬。尊敬是礼的本义,是礼仪的重点和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条,就是要存敬人之心,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。可以说,掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。

礼仪小故事 1-2

士光敏夫的诀窍

日本东芝电器公司曾一度陷入困境,员工士气低落。士光敏夫出任董事长期间,经常不带秘书,一个人深入各工厂与工人聊天,听工人的意见。更有意思的是,士光敏夫还经常提着一瓶酒去慰劳员工,和他们共饮。后来,他终于赢得了公司上下的支持,员工的士气也高涨了起

来。在三年内,士光敏夫终于重振了东芝公司。士光敏夫的诀窍就是关心、重视、尊重每一个员工,“敬人者,人恒敬之”,他赢得了员工的信服与支持。

(资料来源:郭文臣.交际与公关礼仪[M].大连:大连理工大学出版社,1997.)

3. 宽容原则

一般来说,交往双方的心里总存在一定的距离,有不相容的心理状态,这种差异会在交往者之间产生思想隔膜,甚至会使关系僵化。要想缩小这种心理上的差异,使人与人之间能多一份和谐、多一份信赖,就必须抱着宽容之心。宽容就是要求人们既要严于律己,又要宽以待人,要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人,而不能求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。唯有宽容,才能排除人际交往中的各种障碍,不能宽容他人的人,往往会得理不饶人,使人际间关系恶化。共性是寓于个性之中的,人们应该维护和发展共性,以理解和宽容来增强人们之间的凝聚力。

4. 真诚原则

交际礼仪的运用基于交际主体对他人的态度,如果能抱着诚意与对方交往,那么交际主体的行为自然而然地便显示出对对方的关切。因为无论用何种语言表达,行为是最好的证明。在通常情况下,人们可以用假话来掩饰自己的企图,但却无法用行为来掩饰自己的空虚,因为体态语是无法掩饰虚假的。因此,唯有真诚,才能使你的行为举止自然得体。

5. 适度原则

俗话说:“礼多人不怪。”人们讲究礼仪是基于对对方的尊重,这是无可厚非的,但是,凡事要过犹不及,人际交往要因人而异,要考虑时间、地点、环境等条件。施礼过度或不足,都是失礼的表现。比如,见面时握手时间过长,或是见谁都主动伸手,不讲究主次、长幼、性别;告别时一次次地握手,或是不住地感谢,都会让人觉得厌烦。礼仪的施行只是内心情感的表露,只要情感表达出来,就完成了礼仪的使命。如果一味地重复,似乎有别人不理解、不领情之嫌,画蛇添足,实无必要。

6. 平等原则

平等是人与人之间建立情感的基础,是达到最佳交际效果的诀窍,是建立和保持良好的人际关系的基础之一。心理学研究表明:人都有友爱和受人尊敬的需要,并且愿望非常强烈。人们渴望自立,成为家庭和社会中真正的一员,平等地与他人进行沟通。与人交往只有以平等的姿态出现,不盛气凌人、不高人一等,给别人以充分的尊重,才能形成人与人之间的心理相容,产生愉悦、满足的心境,出现和谐的人际关系。

1.2 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、塑造个人良好形象、扩大社会交往面、促进个人事业成功以及社会主义精神文明建设,都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在以下几个方面。

1.2.1 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,并为广大人民所喜爱、沿袭。这些礼仪、习俗反映了我国各民族的传统美德与优良品质,勾画出我国各民族的历史风貌。

我国古代的思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面,被定为处理、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。”孔子小时候常做练习“礼”的游戏。“人太庙,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“毋不敬”。文中还记载着对父母要“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,不越路而与人言”,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、影响最大的一本国学启蒙教材,相传为南宋学者王应麟所著,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。书中写到:“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,钮必结,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”;有禁酒方面的要求:“年方少,勿饮酒,饮酒醉,最为丑”;有语言方面的要求:“刻薄语,秽污词,市井气,切戒之”,书中有关礼仪教育方面的内容十分丰富、具体。

在我国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”(尊敬老贤)、“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,对当代的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,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,他的一举一动给人留下了深刻、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。在外事活动中周总理十分注重礼节,他在病重时,脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋了,只能穿拖鞋走路。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。周总理在外事活动中注重礼节,受到了外宾的盛赞,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。

1.2.2 塑造良好形象

1. 讲究礼仪有助于提高自身修养,塑造良好的个人形象

讲究礼仪对个人的成功是至关重要的,因为它关系到个人的形象。个人形象是指一个人

的相貌、身高、体形、服饰、语言、行为举止、气质风度以及文化素质等方面的综合。这其中有关构成要素,但更多要素是需要我们通过后天不断努力来加以改善和提高了。礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,因此学习礼仪、运用礼仪,将有益于人们更好、更规范地设计个人形象,维护个人形象,更好、更充分地展示个人良好的教养与优雅的风度。

礼仪小故事1-3

小节的象征

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他办公室做事,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,他在进门前先蹭掉脚上的泥土,进门后又先脱帽,随手关上了门,这说明他很懂礼貌,做事很仔细;当看到那位残疾老人时,他立即起身让座,这表明他心地善良,知道体贴别人;那本书是我故意放在地上的,所有的应试者都不屑一顾,只有他俯身捡起,放在桌上;当我和他交谈时,我发现他衣着整洁,头发梳得整整齐齐,指甲修得干干净净,谈吐温文尔雅,思维十分敏捷。怎么,难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗?”

(资料来源:杨友苏,石达平.品礼:中外礼仪故事选评[M].上海:学林出版社,2008.)

2. 讲究礼仪,有助于塑造组织形象

良好的形象是所有组织都刻意追求的目标,组织形象的塑造处处都需要礼仪。比如,你想和某一单位联系业务,当你拨打对方办公室电话竟无人接听或铃响五六声之后才有人接时,你会对该单位产生一种印象——工作效率不高、制度不健全、员工素质差等;反之,当你拨通电话,听到对方和蔼可亲的问候、得体的称谓、礼貌的语言、简洁干练的回答、热情的接待,你立即会有一种亲切之感。

组织形象常常是在不经意间体现并塑造出来的。整洁幽雅的环境,宽敞明亮、井然有序的办公室,独具个性、富有哲理的价值观,色彩柔和的服饰,彬彬有礼的员工,富有特色的广告等,都会给公众留下深刻的印象。礼仪则是通过员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来的,它是塑造组织形象的基础工程。

任何不讲究礼仪的组织,都不可能获得良好的社会形象。通过各种规范化的礼仪,组织还可以激发员工对组织的自豪感,增强组织的凝聚力、向心力。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”,每天早晨八点钟,遍布各地的松下企业员工一起高唱松下歌曲,使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣。

目前,我国的许多企业都通过统一企业标识、统一企业服装、统一色彩等,塑造组织统一的社会形象,也使组织员工自觉地维护组织形象。此外,组织还通过开业庆典、周年纪念、表彰大会等仪式,激发员工对本组织的了解、爱戴,加深感情,增强组织的凝聚力和向心力。可见,礼仪在塑造组织形象中的作用是十分巨大的。

1.2.3 提高道德水平

道德是一个社会中调节人与人之间以及人与社会之间关系的行为规范的总和。它可分为社会公德、职业道德、伦理道德三个方面。道德以善与恶、正义与非正义、公正与偏私、诚实与伪善等概念来规范人们的各种行为,调整人们之间的关系。它通过各种形式的教育、说服、诱导,以及社会舆论的力量,使人们逐渐形成一定的信念、习惯而发生作用。

社交礼仪与道德有着密切的联系,礼仪是人类社会为了维系社会的正常生活秩序而共同