

项目导向
任务驱动
培养技能
面向就业

普通高等教育“十二五”公共课规划教材

现代实用礼仪教程

主 编 梁兆民 张永华



西北工业大学出版社
NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY PRESS

普通高等教育“十二五”公共课规划教材

现代实用礼仪教程

主 编 梁兆民 张永华



西北工业大学出版社
NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY PRESS

【内容简介】 本书是根据“项目导向、任务驱动”的能力本位的教学改革需要进行编写的。针对高职高专学生的特点,本着“实用、适用”的原则,兼顾实用性和针对性的要求来培养学生。

全书共 11 个项目,分别为礼仪概述、个人礼仪、交际交往礼仪、迎送礼仪、沟通礼仪、商务宴请礼仪、商务仪式、商务聚会、饭店服务礼仪、导游服务礼仪、国外礼仪习俗。

本书既可以作为高职高专及成人院校的教学用书,也可作为在职培训、企业内部培训的教材,以及参与商务活动人员或工商管理人员的自学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

现代实用礼仪教程/梁兆民,张永华主编. —西安:西北工业大学出版社,2010.9
ISBN 978-7-5612-2913-2

I. ①现… II. ①梁…②张… III. ①礼仪—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 192997 号

出版发行:西北工业大学出版社

通信地址:西安市友谊西路 127 号

邮政编码:710072

电 话:(029)88493844 88491757

网 址:www.nwpup.com

印 刷 者:黄委会设计院印刷厂

开 本:787 mm × 1 092 mm

1/16

印 张:19.25

字 数:424 千字

版 次:2010 年 9 月第 1 版

2010 年 9 月第 1 次印刷

定 价:34.80 元

前言



中华民族悠悠 5 000 年的历史长河,流淌着勤劳、智慧的中华儿女创造的璀璨文明。中华礼仪是祖先留给我们十分宝贵的文化遗产,中国以“礼仪大国”“礼仪之邦”的美誉著称于世。守礼、行礼已成为人们人际交往中重要的处世法则。要使自己成为一个有“礼”之人,首先必须知礼、懂礼。在人际交往中,每个人都要讲究礼仪,要以他人所乐于接受的言谈举止、方式方法与之交往。实用礼仪是我们在日常的人际交往中不可缺少的常识。

根据社会需求和礼仪公关学校教学需要,总结多年教学经验,我们编写了这本《现代实用礼仪教程》。本书以实用性为着眼点,突出可操作性。语言力求简洁、明快、流畅。

本书是为了满足我国当前高职高专教学改革的需要,结合“校企合作”“工学结合”的高职高专教学特点与途径,遵循“以够用为度,以适用为则,以实用为标”的方针,以职业活动为导向,以职业技能为核心,突出项目化、任务驱动的教学特点,集实用性、技能性、职业性为一身,融趣味性和可读性于一体,针对高职高专教学特色而编写的。

本书根据“项目导向、任务驱动”的能力本位的教学改革,为了方便学生使用,采用了项目式的编写方法,每个任务之前设有任务介绍和任务目标,先点明学习目标与主要内容,通过最新、最典型的案例引出目标项目内容,每个项目的后面安排有项目小结、项目考核及课外阅读。此外,为方便自学和实践练习,结合相关内容插入了大量的“名人名言”“经典再现”“精彩回放”“拓展领域”“相关链接”“授之以渔”“知识运用”“知识之舟”等小花絮,更适合学生学习、理解和巩固,对于提高教育教学效果具有一定的示范作用。

本书由梁兆民、张永华担任主编;王建莹、孟秋霞担任副主编。具体编写分工如下:项目一、六由梁兆民编写;项目二、三由王建莹编写;项目四、五、十由孟秋霞编写;项目九由张永华编写;项目八、十一由乔平平编写;项目七由杨璐璐编写;全书由梁兆民定稿。

本书既可以作为高职高专及成人院校的教学用书,也可作为在职培训、企业内部培训的教材以及参与商务活动人员或工商管理人员的自学参

考书。

由于成书时间仓促,加之编者水平有限,错误之处在所难免,敬请广大读者及同仁批评指正,以便在修订时加以改进。

编 者

2010年8月

目 录



项目一 礼仪概述	1
任务 1 掌握礼仪的基本概念	2
任务 2 了解礼仪的起源与发展	6
任务 3 掌握礼仪的功能与原则	9
任务 4 熟悉东西方礼仪的差异	13
项目二 个人礼仪	17
任务 1 了解仪容修饰	18
任务 2 掌握服饰佩戴	25
任务 3 掌握仪态规范	37
项目三 交际交往礼仪	49
任务 1 掌握称呼礼仪	50
任务 2 了解握手礼仪	54
任务 3 掌握介绍礼仪	59
任务 4 掌握名片礼仪	64
项目四 迎送礼仪	72
任务 1 掌握乘车礼仪	73
任务 2 掌握拜访做客礼仪	80
任务 3 熟悉接待礼仪	89
任务 4 掌握送礼礼仪	93
项目五 沟通礼仪	102
任务 1 掌握通信礼仪	103
任务 2 了解交谈礼仪	109
项目六 商务宴请礼仪	123
任务 1 了解宴请类型及宴请准备	124
任务 2 掌握中餐礼仪	131
任务 3 掌握西餐礼仪	136
项目七 商务仪式	142
任务 1 了解开业典礼仪式	143

任务 2 了解剪彩的礼仪	147
任务 3 掌握谈判仪式	154
项目八 商务聚会	163
任务 1 熟悉会议礼仪	164
任务 2 了解舞会礼仪	167
项目九 饭店服务礼仪	173
任务 1 熟悉前厅服务礼仪	174
任务 2 熟悉客房服务礼仪	201
任务 3 熟悉餐饮服务礼仪	219
任务 4 掌握会议服务礼仪	245
项目十 导游服务礼仪	260
任务 1 了解全陪导游服务礼仪	261
任务 2 了解地陪导游服务礼仪	266
项目十一 国外礼仪习俗	275
任务 1 掌握国外礼俗	276
任务 2 了解国外民间节日	295
参考文献	301

项目一

礼仪概述

礼仪是人们在生活和社会交往中约定俗成的、符合交往要求的行为和规范的总和。人们可以根据各式各样的礼仪规范,正确把握与外界交往的尺度,处理好人与人的关系。如果没有这些礼仪规范,往往会使人们在交往中感到手足无措,乃至失礼于人、闹出笑话,而熟悉和掌握礼仪,才可以做到处事合理,待人接物恰到好处。



任务1 掌握礼仪的基本概念



任务2 了解礼仪的起源与发展



任务3 掌握礼仪的功能与原则



任务4 熟悉东西方礼仪的差异



任务 1

掌握礼仪的基本概念

【任务介绍】

- ⊙ 介绍什么是礼仪；
- ⊙ 介绍礼仪的特点。

【任务目标】

- ⊙ 掌握礼、礼貌、礼节和礼仪的含义；
- ⊙ 了解礼仪的特点。

【任务引入】

《人民日报》有过这样一则报道：

中国长江医疗器械厂经过艰难的谈判即将与美国客商约瑟先生签订“输液管”生产线的合同。然而在参观车间时，厂长陋习难改，在地上吐了一口痰，约瑟看后一言不发，掉头就走，只留给厂长一封信：“我十分钦佩您的才智和精明，但您吐痰的一幕使我彻夜难眠。一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且我们合作的产品是用来治病的，人命关天。请原谅我的不辞而别，否则上帝都会惩罚我的。”

【任务分析】

一口痰毁了一项合同，可见，日常举止是优美仪态的一个重要组成部分，端庄的举止，文明的行为体现在日常生活中的方方面面，社交中也要求人们的举止要有一定的约束。所以人们在社会交往中一定要遵从社交礼仪，掌握礼节和礼貌行为，为自己的个人形象和人际交往增光添彩。



【相关知识】

一、什么是礼仪

(一) 礼

礼的本意是“敬神”，特指奴隶社会、封建社会贵族等级的社会规范和道德规范，今引申为敬意的通称，是人们在长期的社会生活实践中约定俗成的行为规范。

礼的本质是“敬”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。礼的含义比较广泛，它既可为表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌、礼节。



名人名言

不学礼，无以立。

——孔子

(二) 礼貌

礼貌是指人与人在接触交往中，相互表示友好的道德要求。它体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和社会的文明程度。礼貌是一个人待人接物的行为表现，它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。

礼貌可分为礼貌行为和礼貌语言两部分。礼貌行为是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鼓掌等；礼貌语言是一种有声的行动，如敬语、谦语、雅语等。在现代社会，使用礼貌语言，对他人态度和善，举止适度，彬彬有礼，尊重他人，已成为日常的行为规范。

在人际交往中讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系，而且能够缓解或避免某些不必要的冲突。

(三) 礼节

礼节通常是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示尊重、友好的问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式，是人内在品质的外化。没有礼节也就无所谓礼貌，而讲礼貌就必须伴有具体的礼节。全世界各民族都有自己的礼节，而礼节是随着时代的进步而发生变化的。这种礼节方式不仅体现在行为举止上，而且也体现在语言上。例如，在我国，过去人们相见时行跪拜礼，现在人们相见行握手礼（见图1-1）。



图1-1 握手礼

(四) 礼仪

礼仪是表示礼貌的仪式，是对礼节、礼貌的统称。它是人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉



及穿着、交往、沟通、情商等内容。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示人以尊重、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,可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。

(五) 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、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。“礼貌”“礼节”“礼仪”三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人,这三者是相辅相成,密不可分的。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谙熟礼节却流于形式,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。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。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、礼节构成。礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

二、礼仪的特点

礼仪是在社会交往过程中人们的行为准则,人们以此来规范和约束自己的行为,协调和制约人际间的相互关系。与其他行为准则相比,礼仪具有以下特点:

(一) 普遍性

所谓普遍性特点,主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在,并被人们普遍认同。礼仪无处不在,无时不在。

礼仪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,它本身具有很强的普遍性,无时无刻不在约束着人们的行为规范,反映着人们对真、善、美的追求。比如,最简单的问候语“你好”“再见”等,几乎是全世界通用的一种问候礼节,具有绝对的普遍性。

(二) 传承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。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。我国古代礼仪如图1-2所示。



图1-2 古代礼仪

在我国,现代礼仪是以传统文化为核心,并不断吸收其他民族的优秀文化,在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的。它根植于传统文化这块沃土上,因而有着深刻的传统性。“礼仪之邦”几千年的文明史,中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德,深深地融入现代礼仪之中,约束和规范着现代人的行为。礼仪是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来,有着广泛的社会文化基础。



在社会生活中,礼仪是人们约定俗成的行为规范,大都没有形成文字,无须刻意传播,它是在人们相互交往中传播、继承、相沿成习,积淀下来的。在这个过程中,传统礼仪的那些繁琐的、保守的内容不断被摒弃,只有那些体现了人类的精神文明和社会进步,代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪,才得以世代相传,并被不断完善和发扬。

(三) 差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。这就是礼仪差异性的特点。

(1) 礼仪的差异性首先表现为地域差异性。人说“百里不同风,千里不同俗”,不同的文化背景,产生不同的礼仪文化,不同的地域决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔,是一个多民族的大家庭,不同的民族,其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。比如,见面问候致意的形式就大不一样,有脱帽点关致意的,有拥抱的,有双手合十的,有手抚胸口的,更多的还是握手致意。

(2) 礼仪的差异性还表现为个性差异性。每个人因其地位、性格、资质等因素的不同,在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。比如,同是出席招待会,男士和女士要有不同的表现风格。



经典再现

我不愿意在礼貌上不如任何人

《林肯传》中有这样一件事:一天,林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出,途遇一老年黑人深深地向他鞠躬。林肯点头微笑并摘帽还礼。同行的绅士问道:“为什么你要向他摘帽?”林肯回答说:“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爱戴是有其原因的。1982年美国举行民意测验,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。

(3) 礼仪的差异性还表现为时代变异性,它随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。礼仪总是体现着时代要求和时代精神,因而会随着时代发展而产生差异。世界各国都很重视礼仪改革,现代礼仪发展变化的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁和实用。

(四) 规范性

礼仪的规范性是指人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。礼仪的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,而且是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,还是衡量他人,判断自己是否自律、敬人的一种尺度。如图1-3所示。



图1-3 礼仪的规范性



任务 2

了解礼仪的起源与发展

【任务介绍】

- ⊙ 介绍礼仪的起源;
- ⊙ 介绍礼仪的发展。

【任务目标】

- ⊙ 了解礼仪的起源;
- ⊙ 了解礼仪的发展。

【任务引入】

路易十五时期,讲究礼仪到了登峰造极的地步。宫廷礼法除了承袭旧传统(许多礼节起源于弗朗西斯一世,甚至更远的年代)外,还增添了不少路易十四时期的复杂条例,而且又制订了一些连国王本人都需要遵循的规定。大家可能以为在这样一个井然有序,职责分明的宫殿里,主子们一定是被服侍得舒舒服服的,那可是大错特错了,因为他们自己已成为礼仪规范的奴隶,国王、王后和王子们都过着一种终身受束缚的生活。例如,在公主们举行的舞会上,王后也前来一同玩乐,可是礼仪规定,不管公主们跳舞跳到哪里,位置怎样变换,她们的眼睛必须一直望着王后,结果小姑娘们的脖子扭得酸痛。

【任务分析】

法国是十分重视礼节、礼仪的国家。但是法国封建王朝到了路易十五时期,空泛地追求所谓的贵族气质,虽然表面上追求礼仪,其实已经失去了礼仪以尊重他人为核心的根本,沦为可笑的束缚了。当今社会,生活的节律明显加快,人们的思维方式和生活方式也发生了根本性的变化,旧的体制在消亡,新的礼俗在产生,礼仪有了许多根本性的变化。



【相关知识】

一、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。

从理论上说,礼的产生是人类为了协调主客观矛盾的需要;从具体的仪式上看,礼产生于原始宗教的祭祀活动。

(一)协调主客观矛盾

1. 礼的产生是为了维护自然的“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既相互依赖又相互制约。在群居生活中,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。

2. 礼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和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

(二)原始宗教祭祀活动

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。

二、中国礼仪的发展

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,其演变过程可以分为四个阶段。

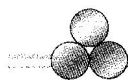
(一)礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

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。

其内容包括:制订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祀仪式;制订一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

(二)礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)

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。在汉以后两千多年的历史中,它们一直是国家制订礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

(三) 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进一步研究和发展的礼仪,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的划分及其意义。

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”看作是人性善的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看作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。



名人名言

人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。

——荀子

管仲把“礼”看作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。

(四) 强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

在我国长达两千多年的封建社会里,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等级秩序的工具。这一时期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,内容大致为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。

(五) 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,逐渐确立了以平等相处、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,现代礼仪进入了全新的发展时期。



任务 3

掌握礼仪的功能与原则

【任务介绍】

- ⊙ 介绍礼仪的功能；
- ⊙ 介绍礼仪的基本原则。

【任务目标】

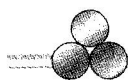
- ⊙ 掌握礼仪的功能；
- ⊙ 掌握礼仪的基本原则。

【任务引入】

本报讯(万丽萍 远利芳)“孩子现在越来越有礼貌了,越来越习惯说礼貌用语了!”这是近来许昌市文化街幼儿园不少幼儿家长的共同感受,也是该幼儿园开展礼仪教育所取得的明显效果。

重视素质教育,讲礼仪从娃娃抓起,让孩子们从良好的礼仪习惯中受益终身,这是许昌市文化街幼儿园一贯坚持的教育思想。这学期,该幼儿园又专门开展了礼仪教育,通过多种形式培养幼儿良好的礼仪习惯。老师和孩子们一起制订了应该遵守的各种礼仪,如入园礼仪、离园礼仪、学习礼仪、就餐礼仪、交往礼仪等,并为孩子们创造条件运用这些礼仪。幼儿园老师还结合《三字经》《弟子规》等古典启蒙书籍,帮助孩子们学习基本的礼貌用语和交往方法,鼓励他们通过正确运用文明的礼仪大胆表现自己,从而使幼儿的语言表达能力、交往能力、生活技能、自信心等得到进一步增强。幼儿园老师还制作了各种礼仪提示标语张贴在教室和校园,提醒孩子们自觉遵守文明礼仪,从而给孩子们创造了一个“礼仪处处见、处处规范我”的良好校园文化氛围。

(案例来源:许昌日报)



【任务分析】

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节、礼貌,把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志。在社会主义精神文明建设中,讲究礼仪、注重礼貌是最基本的要求。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。

【相关知识】

一、礼仪的功能

总的来说,礼仪在人际交往中,具有教育、沟通、协调、塑造及维护功能。

(一) 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代的精神。礼仪通过评价、劝阻、示范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的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。如图1-4所示。



图1-4 礼仪教育

(二) 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

(三) 协调功能

在人际交往中,无论体现的是何种关系,维系人与人之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范,约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

(四) 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我,并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明,举止仪态越来越优雅,人们的装饰打扮变得越来越富有个性,并符合大众的审美标准,体现出时代的特色和精神风貌。



精彩回放

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,先生的朋友很奇