

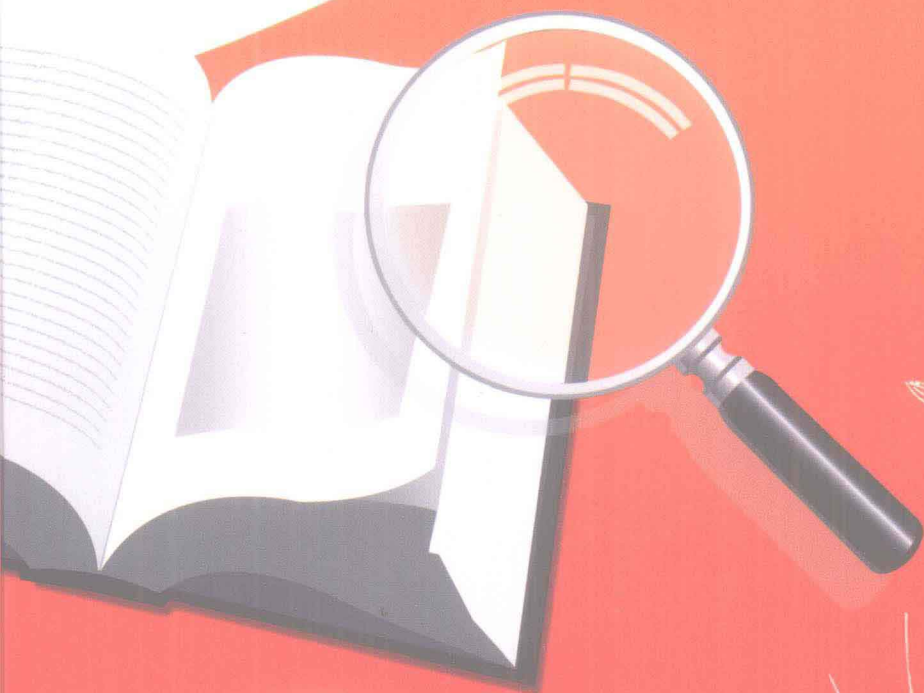


全国高职高专**公共基础课**规划教材

现代实用社交礼仪

陈光谊 主 编

喻 玲 王箭飞 刘从淑 副主编



赠送
电子课件

清华大学出版社



全国高职高专公共基础课规划教材

现代实用社交礼仪

陈光谊 主 编

喻 玲 王箭飞 刘从淑 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书内容包括了当前最热门、最实用的七大类社交礼仪知识,对个人礼仪、交际交往礼仪、公共礼仪、接待礼仪、交谈礼仪、拜访礼仪、餐饮礼仪的知识进行了图文并茂、清晰详尽的讲解,每一类礼仪知识均附有丰富的延伸阅读和思考题,便于读者扩展知识视野,真正将礼仪理论知识和现实应用结合起来,帮助读者习得礼的精神,从而更好地塑造个人形象,提高个人修养,协调人际关系。

本书编写以能力本位为指导原则,注重落实面向“工作过程”的项目教学思想,教材具有模块化、项目化、实践化的特色,适合作为高职学生的通用礼仪教材,也可供对礼仪知识感兴趣的读者自学。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

现代实用社交礼仪/陈光谊主编,喻玲,王箭飞,刘从淑副主编. —北京:清华大学出版社,2009.9

(全国高职高专公共基础课规划教材)

ISBN 978-7-302-21082-5

I. 现… II. ①陈… ②喻… ③王… ④刘… III. 人间交往—礼仪—高等学校:技术学校—教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 160839 号

责任编辑:刘天飞 彭 欣

装帧设计:山鹰工作室

责任校对:王 晖

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京嘉实印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:23.5 字 数:570 千字

版 次:2009 年 9 月第 1 版 印 次:2009 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:35.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:032371-01

前言

孔子曰：“不学礼，无以立。”英国女王伊丽莎白说，礼仪是“一封永久的推荐信”。礼仪是现代公民的一种重要素质，是衡量一个国家文明程度的重要标尺。学习社交礼仪的知识，掌握社交礼仪的技巧，领悟社交礼仪的艺术，习得社交礼仪的精神，也就成为提升个人素质的必经之路。

一、编写缘起

以下三个方面的原因促使我们撰写本书。

1. 高职学生普及社交礼仪教育的必要性

在社会竞争日益激烈的今天，市场对高职高专学生素质的要求日益提高，许多单位都基于“三分做事，七分做人”、“软素质高于硬技能”的观念来选拔人才。社交礼仪素养作为一个人内在修养和素质的外在表现，作为人际交往中进行相互沟通的技巧，在高职学生能力结构中占有重要的位置，将极大地影响用人单位对高职学生的评价，影响高职学生工作能力的发挥。因此，当前有必要加强高职学生的社交礼仪教育。

2. 高职社交礼仪课程改革的必要性

随着高职课程建设的深入，能力本位的课程理念和项目化的课程思路已成为共识。高职社交礼仪课程建设必须吸收新的理念，改变过去注重社交礼仪知识介绍、忽视学生社交礼仪实践训练的弊端，将社交礼仪学科体系转化为社交礼仪工作体系，通过分析社交礼仪的工作任务和工作过程，系统设计课程项目结构，科学分解学习任务，合理设计学习情境，让学生在项目化的课程学习中理解社交礼仪规范，培养社交礼仪能力，积累社交礼仪素养。

3. 高职社交礼仪课程教材更新的必要性

从现有十余种高职社交礼仪课程教材来看，大都基于学科体系进行设计，教材呈现的是一系列学科知识结构，教师的教和学生的学都只围绕概念、原理、规则展开，而关键的社交礼仪实践能力训练则未在教材设计中得到重视和体现，需要具有能力本位课程观的一线教师花费宝贵时间来自行设计组织，本该在课程设计阶段做好的事情却需要一线教师在教学阶段加以解决，这既是对教师资源的浪费，同时也导致了教学效果的参差不齐。为此，高职社交礼仪课程教材必须更新，必须以能力本位的课程理念和项目化的课程思路为基础，充分考虑一线教学需要，以社交礼仪的实际需要及实际工作情境作为教材编排的线索，以社交礼仪的工作任务为教材的内容，以社交礼仪的各种工作项目模块组合为教材的结构，使教师备课和组织教学都容易上手，使学生真正可以“用教材”以培养能力，

而非“学教材”仅了解知识，使教材真正具有可操作性，达到“教材教学化”的境界。

二、本书特色

本教材在编写过程中注重凸显能力本位的高职教育特色，落实“工作过程”的项目教学思想，使本教材具有以下特色。

1. 项目化的课程教学设计思想

本教材在对社交礼仪的“工作过程”进行分析的基础上，将课程内容整合为一系列学习项目，每个项目下设计一系列相辅相成的任务，每个任务提出一种或者几种能力目标，让学生在项目和任务的尝试、反思和练习中获得能力的发展；教材的项目模块可以供教师在面对不同专业背景的学生时自行选择组合，形成有针对性的、个性化的教学。

2. 教材内容教学化的编写理念

本教材注重对一线实际教学过程的支持，教材每个任务单元中均包含“能力目标”、“任务情境”、“相关案例”、“知识链接”、“模拟任务训练”、“延伸阅读”和“思考题”诸环节，与教学流程基本一致，具有较强的可操作性，使教师和学生能够真正“用教材”而非“学教材”。

3. 丰富的教辅资源

本教材配套有电子课件、习题集、礼仪实训指导书、教学素材、课程学习网站等教辅资源，使教师的教学有充足的展开空间，让学生在课内外都可以得到充分的学习机会，发展自主、合作、探究的学习能力。

三、编写体例

全书主要由绪论、七个学习项目和附录组成，各部分的主要内容简介如下。

1. 绪论部分

主要从整体上对礼仪进行概述，以“为什么要学礼仪”、“什么是礼仪”和“怎样学好礼仪”3个主要问题为线索，比较深入全面地介绍了礼仪的含义、本质、原则、意义、学习方法等内容，力求激发学生对礼仪的兴趣，加深学生对礼仪的理解，引发学生对礼仪与自我人生的反思。绪论部分可在教师引导下由学生自学。

2. 主体部分

由个人礼仪、人际交往礼仪、公共礼仪、接待礼仪、交谈礼仪、拜访与求职礼仪、餐饮礼仪七个学习项目组成，每个学习项目又由若干学习任务组成，全书共包含25个任务。本课程的教学可根据教材中的任务设计来灵活实施。

每一任务单元的结构编排力求为实际课堂教学提供便利，具体设计如下。

1) 能力目标

“能力目标”指学习本单元之后学生能掌握何种社交礼仪技能。在每个任务学习一开

始就指明能力目标可以让学生学有重点，充分明确本阶段的学习目标。

2) 任务情境

“任务情境”是一个任务单元的导入案例，同时也是一个待解决的社交礼仪问题情境。此问题的解决与本任务单元的核心技能相关。

3) 相关案例

“相关案例”是指与本任务单元应掌握的其他核心技能相关的社交礼仪案例。案例采用示范式(正确的处理)或示误式(错误的处理)两种形式，其目的在于引发学生讨论和参与，以充分调动学生的学习兴趣，活跃课堂气氛，形成互动、自主式的学习氛围。

4) 知识链接

“知识链接”是指与本任务单元核心技能学习相关的知识点群。此知识点群供学生学习技能时参考使用，教师不一定需要在课堂上对此部分进行完整系统的讲解；知识链接不一定具有系统性和理论性，主要着眼于对学生解决问题、发展技能提供必要的帮助。

5) 模拟任务训练

“模拟任务训练”是指一些待解决的社交礼仪任务情境，促使学生把掌握的知识与技能进行综合理解。该部分内容主要用于课堂训练，也可用于课后训练，其目的在于检测和巩固学生的技能应用水平。

6) 延伸阅读

“延伸阅读”是用于课后自学的阅读材料。

7) 思考题

“思考题”是供学生课后自测和扩展思维的习题。

3. 附录部分

附录部分由西方礼仪介绍、礼仪故事集、礼仪名言录 3 个内容组成，可以作为扩展学生知识面的阅读材料，也可作为教师备选的教学案例。

本书的编写者都是来自高职院校的中青年骨干教师，他们长期从事高职社交礼仪的一线教学工作，理论基础扎实，教学经验丰富，实践能力强，极富创新意识。他们最能发现现有高职社交礼仪教材的不足之处，也敢于和善于在教材编写和教学实践中进行改革。参与本书编写工作的老师是：四川泸州职业技术学院的陈光谊、王箭飞、刘从淑，四川宜宾职业技术学院的喻玲，四川成都职业技术学院的李黎、陈薇，贵州省贸易经济学校的刘丹，四川广安职业技术学院的姚懿菲。

本书在编写过程中参考借鉴了国内外专家、学者和同行的许多学术成果，主要参考的文献于书后列出，在此一并表示感谢。由于本教材的编写为一种新的改革尝试，再加上编写者水平有限，书中难免有疏漏和偏颇之处，敬请读者批评指正。读者如有宝贵意见和建议，请发电子邮件至 625990845@qq.com 与编者交流。

编 者

目 录

绪论	1
一、为什么要学礼仪	1
二、礼仪是什么	5
三、怎样学好礼仪	13
四、延伸阅读	15
思考与练习	28
项目一 个人礼仪	30
任务1 仪容修饰	30
一、能力目标	30
二、任务情境	30
三、相关案例	30
四、知识链接	31
五、模拟任务训练	41
六、延伸阅读	42
七、思考题	45
任务2 服饰佩戴	45
一、能力目标	45
二、任务情境	45
三、相关案例	46
四、知识链接	46
五、模拟任务训练	54
六、延伸阅读	55
七、思考题	58
任务3 仪态规范	58
一、能力目标	58
二、任务情境	58
三、相关案例	58
四、知识链接	59
五、模拟任务训练	67
六、延伸阅读	68
七、思考题	70

项目二 交际交往礼仪	71
任务1 称呼礼仪	71
一、能力目标	71
二、任务情境	71
三、相关案例	71
四、知识链接	72
五、模拟任务训练	76
六、延伸阅读	77
七、思考题	79
任务2 握手礼仪	79
一、能力目标	79
二、任务情境	79
三、相关案例	80
四、知识链接	80
五、模拟任务训练	84
六、延伸阅读	85
七、思考题	88
任务3 介绍礼仪	88
一、能力目标	88
二、任务情境	89
三、相关案例	89
四、知识链接	89
五、模拟任务训练	96
六、延伸阅读	97
七、思考题	99
任务4 名片礼仪	100
一、能力目标	100
二、任务情境	100
三、相关案例	100
四、知识链接	101
五、模拟任务训练	104

六、延伸阅读	105
七、思考题	106
任务5 空间礼仪	106
一、能力目标	106
二、任务情境	106
三、相关案例	106
四、知识链接	107
五、模拟任务训练	110
六、延伸阅读	110
七、思考题	113
项目三 公共礼仪	114
任务1 出行礼仪	114
一、能力目标	114
二、任务情境	114
三、相关案例	114
四、知识链接	115
五、模拟任务训练	125
六、延伸阅读	125
七、思考题	128
任务2 公共场所礼仪	128
一、能力目标	128
二、任务情境	128
三、相关案例	128
四、知识链接	129
五、模拟任务训练	137
六、延伸阅读	138
七、思考题	142
项目四 接待礼仪	143
任务1 前台接待	143
一、能力目标	143
二、任务情境	143
三、相关案例	143
四、知识链接	144
五、模拟任务训练	149
六、延伸阅读	149
七、思考题	152

任务2 办公室接待	153
一、能力目标	153
二、任务情境	153
三、相关案例	153
四、知识链接	154
五、模拟任务训练	160
六、延伸阅读	161
七、思考题	165
任务3 会议接待	165
一、能力目标	165
二、任务情境	165
三、相关案例	166
四、知识链接	166
五、模拟任务训练	171
六、延伸阅读	172
七、思考题	175

项目五 交谈礼仪

任务1 日常沟通	176
一、能力目标	176
二、任务情境	176
三、相关案例	176
四、知识链接	177
五、模拟任务训练	184
六、延伸阅读	185
七、思考题	188
任务2 电话交谈	188
一、能力目标	188
二、任务情境	188
三、相关案例	188
四、知识链接	189
五、模拟任务训练	192
六、延伸阅读	193
七、思考题	195
任务3 谈判礼仪	196
一、能力目标	196
二、任务情境	196

三、相关案例	196	五、模拟任务训练	246
四、知识链接	197	六、延伸阅读	247
五、模拟任务训练	203	七、思考题	249
六、延伸阅读	204	任务2 西餐礼仪	249
七、思考题	207	一、能力目标	249
项目六 拜访与求职礼仪	208	二、任务情境	249
任务1 拜访	208	三、相关案例	250
一、能力目标	208	四、知识链接	250
二、任务情境	208	五、模拟任务训练	257
三、相关案例	208	六、延伸阅读	258
四、知识链接	209	七、思考题	260
五、模拟任务训练	212	任务3 自助餐礼仪	260
六、延伸阅读	213	一、能力目标	260
七、思考题	214	二、任务情境	260
任务2 礼品礼仪	214	三、相关案例	260
一、能力目标	214	四、知识链接	261
二、任务情境	214	五、模拟任务训练	264
三、相关案例	215	六、延伸阅读	264
四、知识链接	215	七、思考题	265
五、模拟任务训练	220	任务4 酒水礼仪	265
六、延伸阅读	220	一、能力目标	265
七、思考题	222	二、任务情境	265
任务3 求职礼仪	222	三、相关案例	266
一、能力目标	222	四、知识链接	266
二、任务情境	223	五、模拟任务训练	272
三、相关案例	223	六、延伸阅读	273
四、知识链接	223	七、思考题	275
五、模拟任务训练	231	任务5 饮茶礼仪	276
六、延伸阅读	231	一、能力目标	276
七、思考题	234	二、任务情境	276
项目七 餐饮礼仪	235	三、相关案例	276
任务1 中餐礼仪	235	四、知识链接	277
一、能力目标	235	五、模拟任务训练	280
二、任务情境	235	六、延伸阅读	280
三、相关案例	235	七、思考题	282
四、知识链接	236	任务6 咖啡礼仪	282
		一、能力目标	282

二、任务情境	283	附录一 西方礼仪介绍	289
三、相关案例	283	附录二 礼仪故事集	307
四、知识链接	283	附录三 礼仪名言录	330
五、模拟任务训练	286	模拟任务训练与思考题参考答案	337
六、延伸阅读	286	参考文献	362
七、思考题	288		

绪 论

一、为什么要学礼仪

在英国著名首相丘吉尔 75 岁生日的宴会上，一名年轻的新闻记者对丘吉尔说：“真希望明年还能来祝贺您的生日。”

这位年轻人显然不太懂人际交往的一般礼节，不会在恰当的场所说出恰当的话。他的这句话本想表达对丘吉尔的尊敬和崇敬之情，但却很容易被别人理解为：丘吉尔明年举办生日宴会仅仅是别人眼中的一种希望，也就是说丘吉尔能不能活到明年还是一个未知数。这样不当的措辞当然显得很没礼貌。

如果你是丘吉尔，你会怎么回应他呢？

丘吉尔拍拍年轻人的肩膀说：“我看你身体这么壮，应该没有问题。”

丘吉尔用他的宽容和幽默巧妙地化尴尬于无形，不仅维持了良好的交际气氛，而且迅速拉近了与对方的心理距离，让人有如沐春风之感。

这不仅仅是是否会说话的差别，而是是否懂得社交礼仪的差别。现代社会，我们天天都要与他人说话交流，沟通协调，只要与他人进行社会交往，就应该注重礼仪，因为礼仪是人际关系的润滑剂，它能促进人与人之间更好的沟通。

中国是礼仪之邦，中国传统历史文化历来特别重视礼仪。被誉为“至圣先师”的大思想家、教育家孔子就非常注重礼仪的作用。《论语》中记载了这样一个孔子教子的小故事：鲤趋而过庭。曰：“学礼乎？”对曰：“未也”。“不学礼，无以立。”鲤退而学礼。

这一段讲的是孔子教育自己儿子要学礼的小故事：有一次孔子的儿子孔鲤经过院子，被孔子看见了，问道：“你学礼了吗？”孔鲤回答说：“没有。”孔子告诉他：“不学礼就不懂得怎样立身。”于是孔鲤就回去开始学礼。

“立”的本义为站立，这里指在社会中能够独立自主地生活。一个孩子从小对长辈就不恭敬，长大会恭敬吗？一个不懂恭敬的人在社会中会有好的人际关系和发展吗？孔子提出的“不学礼，无以立”的观点在我们今天看来也是很有价值的创见，它指明了礼仪是一个人整体素养的重要组成部分，其重要性甚至超过了专业技能，这是发人深省的。据一项调查显示，有 70% 的人在工作 10 年后不再从事当初在学校里所学的专业，而是向其他方向发展。个人的整体素质而非仅仅是专业技能决定了这个人长远的发展。因此，当今社会在招聘选用人才的时候，除了看重个人的专业能力，更看重的是个人的整体素质，而礼仪是一个人整体素质最直接的体现。

简单地讲，礼仪是人们在社会交往活动中约定俗成的、表示尊重和友好的一套行为规范。从以上两个故事中我们可以看出礼仪在人类社会中的重要作用。《荀子》一书中说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”他认为如果缺少了礼仪，个人就不能顺利地生活，做事就不能获得成功，国家就不得安宁。《礼记》中也说：“人有礼则

安，无礼则危。故曰：‘礼者不可不学也。’”意思是“人们有了礼的规范，社会便得以安定，缺少了礼的规范社会便会变得危险，所以说：‘礼不能不学啊。’”清代学者凌廷堪说：“上古圣王所以治民者，后世圣贤之所以教民者，一礼字而已。”意思是说，上古圣王治理民众的方针，以及后世圣贤教育民众的方法，都可以最终归纳为“礼”这一个字。可见，不论是对于个人还是对于社会，礼仪都是重要的。

在学习礼仪之前，我们首先需要认清礼仪的重要意义，以反思礼仪知识的学习价值，明确本课程的学习方向。从微观到宏观，礼仪有以下几方面的重要意义。

（一）礼仪是提高个人修养的途径

表面上，礼仪只是怎样着装、怎样与人握手、怎样拜访别人等一系列约定俗成的社会行为规范，但实际上，礼仪的背后却包含了对人的尊重、理解、宽容等积极的价值取向。正因为礼仪不仅是表面做事的守则，更是与人为善的体现，所以学习礼仪、运用礼仪就是在领悟和践行这些价值观，就是提高个人修养的一种途径。

有一次，一位外国客人出席晚宴，当服务员端上洗手的水时，外国人误以为是饮用水，于是喝了下去。无疑，用碗里的水来洗手才是符合餐饮礼仪的，然而，简单地将这一点指出来就是懂得礼仪的表现吗？如果你是当天的主人，你会怎么处理呢？

想一想，如果你是那位外国客人，这个时候主人突然告诉你：“嘿，那碗水是用来洗手的”，你的心情如何？恐怕一般人都会觉得非常尴尬，这顿饭也就没什么心情吃下去了，甚至有可能使这次晚宴最终不欢而散，因为聚会欢乐和谐的气氛被破坏了——就因为主人一句看似正确的话。

在与人相处时，要牢牢记住一条道理：“正确”的东西不一定恰当。

这位主人是这样做的：他立即端起碗，学着那位外国客人的样子将水喝了下去。在场的其他客人见状，纷纷效仿。

虽然主人的做法不符合一般的餐饮礼仪，但他的做法却是最礼貌的，因为他顾全了客人的体面，没有伤害客人的自尊心，并保持了宴会融洽的气氛。无论什么样的礼仪都不能和人的自尊相提并论。可以说，这位主人懂得礼仪的精髓：尊重他人。

一般来说我们应该严格遵守礼仪，但必要的时候，我们可以超越形式化的常规礼仪进行变通。在我们待人以礼时，一定提醒自己，礼仪的背后永远是对人的尊重。这也是现代文明社会做人的准则。

如果任何人都可以在社会中放纵自己的行为，那么，人和禽兽就没有区别了，社会也就没有了起码的秩序。孔子主张运用内在的道德力量来约束自己，他说：“君子博学于文，约之以礼，亦可以弗畔矣夫。”作为一名君子，一方面要“博学于文”，广博地学习文献，积累深厚的知识，同时也要“约之以礼”，用礼来约束自己的言行，因为礼是根据道德原则制定出来的。只要在这两方面都做好了，就一定可以做到“弗畔”（不会背离真理大道），将个人修养提高到一个新的境界。

每个人的性格都有弱点，孔子认为，无论是哪种性格的人，如果不借助于礼，都达不到理想的境界。他说：“恭而无礼则劳，慎而无礼则蕙，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。”意思是说，恭敬而不懂得礼的人，就会空自劳碌；谨慎而不懂得礼的人，就会显得胆小；勇敢而不懂得礼的人，就会作乱；直率而不懂得礼的人，就会说出伤人的话。平心

而论，恭、慎、勇、直这四种性格都不是什么弱点，但只要离开了礼的指引，都不会修成最终的“正果”。

(二)礼仪是个人形象的活广告

不管是在公共场所，还是在私人聚会中，只要你与人进行交往，你的穿着打扮、言谈举止等外在形象就会出现在他人的眼里，并留下深刻印象。别人通过你的个人形象来判断你的内在，如性格、教养、兴趣、能力等，对你做出整体的评价，个人形象直接影响着你在别人心目中的地位。而礼仪对穿着打扮、言谈举止有着规范的要求，是良好教养的体现，因此，注重礼仪就是注重个人形象的塑造。

有这样一个故事：一位老师带领学生前往一个大集团公司参观，老总是该老师的大学同学。老总亲自接待不说还非常客气。工作人员为每位同学倒水，席间有位女生表示自己只喝红茶。学生们在有空调的大会议室坐着，大多坦然接受服务，没有半分客气。当老总办完事情回来后，不断向学生表示歉意，竟然没有人应声。当工作人员送来笔记本，老总亲自双手递送时，学生们大都伸着手随意接过，没有起身也没有致谢。从头到尾只有一个同学起身双手接过工作人员递过来的茶和老总递来的笔记本并客气地说了声：“谢谢，辛苦了！”

最后，只有这位同学收到了这家公司的录用通知。有的同学很疑惑甚至不服“他的成绩并没有我好，凭什么让他去而不让我去？”老师叹气说：“我给你们创造了机会，是你们自己失去了。”

与别人相比，被录用者只是多说了几句礼貌的话，多做了几个礼貌的动作而已。然而，这多出来的礼仪细节却体现了一个人内在的修养和素质。要做事，先做人。做人就是要塑造自己在别人心目中的良好形象，而恰到好处的礼仪正是个人形象的无声广告。

小刘的故事正与之相反。小刘的公司应邀参加一个研讨会，该次研讨会邀请了很多商界知名人士以及新闻界人士参加。老总特别安排小刘和他一道去参加，同时也让小刘见识见识大场面。小刘早上睡过了头，等他赶到，会议已经进行了二十分钟。他急急忙忙推开了会议室的门，“吱”的一声脆响，他一下子成了会场上的焦点。刚坐下不到五分钟，肃静的会场上又响起了摇篮曲，是谁在播放音乐？原来是小刘的手机响了！这下子，小刘可成了全会场的“明星”……在这种场合下，小刘在别人心目中的分量完全由他糟糕的表现决定了。没过多久，听说小刘已经“另谋高就”了。

(三)礼仪是人际关系的润滑剂

美国天才心理学家马斯洛认为，人作为一个有机整体，具有多种动机和需要，人的需要从低到高依次分为生理需要、安全需要、归属和爱的需要、自尊需要和自我实现的需要。在这个心理需要层次中，自尊需要占有较高的位置。由于礼仪的本质是对人的尊重，与人交往时彬彬有礼往往能让交往对象产生自己被重视的感觉，从而满足了自尊感，这就在交往双方当中形成良好的沟通氛围。

成功学之父卡耐基有过这样的一次经历：“我请一位室内设计师为我布置一些窗帘。等到账单送来后，我大吃一惊——费用远远超过了我所预计的。过了几天，一位朋友来看我，问起窗帘的价格，我告诉他以后，他说：‘什么？这太过分了！他占你的便宜了！你

怎么会上当呢?’我吃亏了吗?是的,他说的是实话。可是没有人肯听别人否定自己判断力的实话。作为一个凡人,我开始为自己辩护了。我说:‘好货总有好货的价钱,你不能以便宜的价钱买到高质量的东西。’第二天,另一位朋友也来拜访,他赞扬那些窗帘,而且表现得很有兴趣,说他要是负担得起的话,也希望在家里布置上这样的窗帘。我的反应完全不一样了。我说:‘说实话,价钱太高了,我也负担不起。我后悔订了这些窗帘。’我甚至为自己的坦白、直率而自豪起来。”

后一位朋友比起前一位朋友来,显然更受欢迎,他实际上也指出了窗帘的昂贵,但他是以恰当、含蓄、礼貌的方式指出的,并伴随着真诚、善意的赞美,这就使得在别人眼里,他更加和蔼亲切,他的人际关系自然就比前一位朋友融洽。

(四)礼仪是美好品德的传播者

礼仪是一种高尚、美好的行为方式。对个人而言,它可以净化心灵,增进修养,对社会来说,它可以净化风气,传播道德。

现代礼仪代表着现代文明积极向上的精神,通过人们的遵守和践行,礼仪能够起到一种强大的示范作用,能够倡导人们按照现代礼仪的规范要求塑造健康文明的社会生活,矫正社会中的一些不良行为和习惯。比如婚礼可以激励新婚夫妇及到场宾客忠于爱情,互敬互爱;誓师大会可以激励成员团结一心、携手并肩、共渡难关、坚定理想。

在生活中,我们常常看到一些不文明、不礼貌的行为。比如穿衣“不拘小节”,在公共场所“赤膊上阵”,不分场合的过于“清凉”着装,或者在严肃庄重的场合浓妆艳抹;不少食客在街边夜宵摊大快朵颐,推杯换盏,肆无忌惮地高声谈笑喧哗,第二天食物残渣、塑料袋、竹签等零乱地散落一地,无人清理;在会场、图书馆和其他需要安静的公共场所,总有人大声地对着手机讲话;银行的一米线被众多后来者踩在脚下;公交车一到站,无数的人涌上去,挤作一团,根本没有排队的观念;候车厅里,一些旅客横躺在一排座椅上,霸占公共空间……无疑,这些不符合礼仪的行为带来的是对社会风气的消极影响,受到影响的社会风气又会滋生更多不文明、不礼貌的行为,形成恶性循环。

如果人人都遵守礼仪,人与人之间的关系就会更和谐,我们身处的这个社会就会更美好。就以出行礼仪为例:乘坐自动扶梯靠右侧站立,空出左侧通道;乘坐升降式电梯,先出后入,先进入的人要尽量往里站;乘自动扶梯,有意识地往右站,为身后有急事赶时间的人留出左侧的空间;在飞机上进餐时,主动将座椅椅背调至正常位置,以免影响后排乘客进餐;乘坐公共汽车和地铁,应主动给老人、病人、残疾人、孕妇和带小孩的乘客让座;乘车不往车外吐痰、扔杂物;骑车进出有人值守的大门,应下车推行以示尊重,拐弯前先做手势示意;在人行道上行走,应当请同行的年长者、女士和未成年人走在离机动车道较远的内侧……细节决定成败,这些礼仪行为看似细微,却是传播美好品德、形成良好风气的关键。

(五)礼仪是社会文化的传播载体

礼仪是在一个文化中长期积淀形成的行为习惯,必然深深打上了所属文化的烙印。学习和实践礼仪,实际上对特定的社会文化起到了传播的作用。

中西礼仪的差异就反映了中西文化的差异。在我国,老年人受到尊敬,但在美国却是

讳言“老”字，老年人绝不喜欢别人恭维他们的年龄；中国人送礼总要谦虚地说“东西不好，请笑纳。”、“小意思，不成敬意。”而西方人在送礼时往往就直接说“我希望你能喜欢(I hope you'll like it.)”；在餐饮氛围方面，中国人在吃饭的时候都喜欢热闹，很多人围在一起吃吃喝喝，说说笑笑，大家在一起营造一种热闹温暖的用餐氛围。而西方人在用餐时，都喜欢安静幽雅的环境，他们认为在餐桌上的时候一定要注意自己的礼仪，比如在进餐时不能发出难听的声音。

又比如，清明节是我国重要的传统节日，清明有祭拜扫墓、怀念先人的礼俗。《论语》中曾子说：“慎终追远，民德归厚矣。”意思是说：“对于刚去世的人要谨慎地处理丧事，对于早已去世的人要真诚地祭祀、追忆，民众受到感化和教育，仁德之心就一定会更加敦厚、浓淳。”“丧祭”是向逝去的生命表达深切的哀思，不忘先人；是为了增强族群的凝聚力，以祭祀的方式唤起后人对祖先的追思和敬慕，继承他们未尽的事业，以告慰先人、造福后代。这样的礼俗沉淀的是一种美好的道德。作为中华文明的继承者，我们应该将这些优秀的文化传统发扬光大，传诸后人。

需要注意的是，传统文化有精华也有糟粕，对传统文化中的礼仪我们也应该批判地继承，吸取其中符合现代文明社会理念、具有民族特色的优良健康、积极向上的传统礼仪。如前所述，祭扫先人、慎终追远是中华民族的传统礼俗，但我们应该结合现代社会实际，文明地进行祭扫，而随意在马路边烧纸，丧事大操大办这些做法是不可取的，这些不文明行为在道路上、小区里留下一片片狼藉，道路被熏出一个个“黑锅底”，送殡队伍离开后只剩下冒着黑烟的鲜花、纸钱残渣，甚至白色的纸钱撒满整条街道，吹打念经带来的是不和谐的声音，干扰了其他人正常的休息。

二、礼仪是什么

(一)礼仪的含义

1. “礼”和“仪”的含义

“礼仪”一词，由“礼”和“仪”组成。

古代“礼”字写法为“禮”，“禮”为会意字，左边代表神，右边是指祭祀时盛祭品的器皿，指代向神进贡的祭物。东汉许慎的《说文解字》对“禮”字的解释是这样的：“履也。所以事神致福也。从示从豊，豊亦聲。”意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。从中可以分析出，“礼”最早的含义是指古代祭祀神灵的仪式。可以说，古代的祭祀就是礼仪的起源。郭沫若在《十批判书》中指出：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为人，更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”指出了礼的发展过程是由祭神延伸到现实社会生活中，演变为对人的种种活动的规范。

词典中对“礼”的解释主要有以下几种含义：一是特指中国古代儒家提倡的社会等级制度，以及与之相适应的道德规范和社会规范；二是由社会风俗习惯形成的仪式；三是表示尊敬的言语或动作；四是表示庆祝、感谢或敬意的赠品，即礼物；五是以礼相待。

《说文解字》说：“仪，度也。”仪的本义是指法度、准则、典范，后引申为礼节、仪式。词典中对“仪”的解释主要有以下几种含义：一是指人的外表或举动，二是指按程

序进行的礼节，三是指礼物，四是指供测量、绘图、实验用的器具，五是指法制、准则。

在西方，有一种观点认为，礼仪起源于法庭的规定。“Etiquette”一词源于法语，原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序，将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人，作为应遵守的规矩和行为准则。后来这个词进入英国，演变为“礼仪”的含义，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

2. 礼仪的定义

关于礼仪，前人有许多种定义，如：

礼仪是指人们与他人交往的程序、方式及实施交往行为时的外在表现方面的规范，包括语言、仪容、仪表、风度等。

礼仪是对礼节、仪式的统称，它是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

礼仪是发于人性之自然，合于人生之需的行为规范。

第一种定义指出了礼仪的外在规范性，第二种定义指出了礼仪的外在规范和内在要求的双重性；第三种定义从更宏观的角度揭示了礼仪与人性和人生的关系。

在这里，我们对礼仪下一个简明的定义：礼仪是人们在社会交往活动中约定俗成的、表示尊重的行为规范。

3. 相关概念辨析

与礼仪相关的还有礼节、礼俗、礼貌、礼数、礼制、礼治、礼法、礼教这几个概念，对这些概念进行辨析有助于深刻理解礼仪的含义。

礼节是礼仪的具体规定。

礼俗是流传至今的民间礼仪习俗，是一类特殊的礼仪。比如婚丧、祭祀、传统节日等各种场合的礼节。

礼貌是指人与人之间和谐相处、以礼相待时言谈举止表现出来的尊重和友好的态度。

礼数是礼节和礼貌的等级。

礼制是中国古代儒家提出的用以道德伦理为核心的礼来规范人们的行为和思想的一种基于等级制度的社会体制。

礼治即礼制的推行。

礼法是礼仪和法纪的合称，即指礼制与法制相结合。

礼教指用作为社会道德规范载体的礼仪来施行教化，用礼仪来传承主流社会伦理道德思想。

比较起来，与礼仪较接近的概念是礼节、礼俗、礼貌和礼数。礼节和礼俗是形而下的外在具体规范，礼貌和礼数是形而上的内在精神。礼仪可以说是礼节和礼貌的统称，其中礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。

礼制、礼治、礼法、礼教这几个概念比起礼仪来更为宏观，着眼于社会伦理秩序的维护和运行。

(二)礼仪的本质

礼仪仅仅是一套行为规范吗？它的背后蕴含着怎样的人文精神？为了更好地理解礼仪，我们需要对礼仪的本质进行一番探讨。

1. 礼仪是一种行为

礼仪是一种具体的行为规范。它确定了什么该做，什么不该做。遵不遵守礼仪首先看有没有做出符合礼仪的行为。简单地说，礼仪就是有所为，有所不为。

2. 礼仪是一种知识

礼仪关系到社会生活的各个层面，涉及面极广，在各种具体的礼仪规范上都有许多“为什么要如此”的讲究和渊源，其专业知识涉及心理学、美学、社会学、历史学、口才学等多门学科。因此要精通礼仪，只知道该怎么做还不够，还要在“知其然”的基础上“知其所以然”，只有广泛学习这些知识，才能达到对礼仪规范的深入理解和灵活运用。

有这样一个故事：在一个秋高气爽的日子里，小贺穿着一身剪裁得体的新制服，第一次独自走上了饭店迎宾员的岗位。这时一辆白色高级轿车向饭店驶来，司机准确地将车停靠在饭店豪华大转门的雨棚下。小贺看到后排坐着两位男士、前排副驾驶座上坐着一位身材较高的外国女宾。小贺一步上前，以优雅姿态和职业性动作，先为后排客人打开车门，做好护顶关好车门后，小贺迅速走向前门，准备以同样的礼仪迎接那位女宾下车，但那位女宾满脸不悦，使小贺茫然不知所措。

通常后排座为上座，一般凡有身份者皆在此就座。优先为重要客人提供服务是饭店服务程序的常规，这位女宾为什么不悦？小贺错在哪里？

在西方国家流行着这样一句俗语：“女士优先”。在社交场合或公共场所，男士应经常为女士着想，照顾、帮助女士。诸如：人们在上车时，总要让妇女先行；下车时，则要先为妇女打开车门，进出车门时，主动帮助她们开门、关门等。西方人有一种形象的说法：“除女士的小手提包外，男士可帮助女士做任何事情。”迎宾员小贺只知其一(后排座为上座)，不知其二(女士优先)，对知识的掌握并不全面，因而未能按照国际上通行的做法先打开女宾的车门，致使那位外国女宾不悦。

3. 礼仪是一种精神

如果礼仪只是一种实用的交际技巧，那我们最多能说它有价值，而不能说它珍贵。礼仪之所以珍贵，就在于它蕴含了人类积极的精神价值观，是一种优秀的品质和修养。

《论语》里记载了这样一个故事：

子夏问曰：“‘巧笑倩兮，美目盼兮，素以为绚兮？’何谓也？”子曰：“绘事后素。”曰：“礼后乎？”子曰：“起予者商也，始可与言《诗》已矣。”

“巧笑倩兮，美目盼兮，素以为绚兮”三句是《诗经》中描写美人的诗句，意思是说“(佳人)轻巧的一笑，面颊便展露美丽的笑容，有这样美好的面容，才有巧笑之美。”子夏读到“素以为绚兮”一句不理解，便向孔子请教。孔子的回答很妙，他说，就像绘画这件事一样，绘画必须先铺一块白绢，作为背景，然后才能在其上开始进行彩绘。子夏一下