



21世纪高职高专创新型规划教材（经管类）

21 SHIJI GAOZHI GAOZHUAN CHUANGXINXING GUIHUA JIAOCAI (JINGGUAN LEI)

现代礼仪

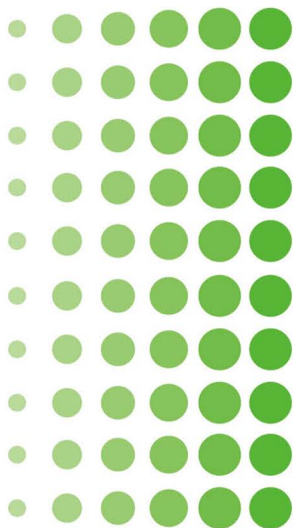
（第三版）

主 编 刘 芳 周 蓉



XIANDAI

LIYI



江西高校出版社
JIANGXI UNIVERSITIES AND COLLEGES PRESS

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/刘芳,周蓉主编. —3版. —南昌:江西高校出版社,2017.9

21世纪高职高专创新型规划教材. 经管类

ISBN 978-7-5493-5929-5

I. ①现… II. ①刘… ②周… III. ①礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第210002号

出版发行社	江西高校出版社
社址	江西省南昌市洪都北大道96号
总编室电话	(0791) 88504319
销售电话	(0791) 88511423
网址	www.juacp.com
印刷	虎彩印艺股份有限公司
经销	全国新华书店
开本	787mm×1092mm 1/16
印张	13.5
字数	280千字
版次	2017年9月第1版 2017年9月第1次印刷
书号	ISBN 978-7-5493-5929-5
定价	28.00元

赣版权登字-07-2017-1137

版权所有 侵权必究

图书若有印装问题,请随时向本社印制部(0791-88513257)退换

前言

preface

礼仪,作为与人类文明历史同步形成并不断随之发展的一种文化,始终以某种方式制约并支配着每个人的行为,它是人类文明进步的重要标志。随着经济文化和社会交往的日益频繁,礼仪文化培养的重要性日益显著,成为人们适应时代发展、实现个人素质提高和事业成功的重要途径。

在现代社会中,礼仪既是人们礼尚往来、社会交际的桥梁和纽带,也是组织树立良好形象的奠基石。礼仪不仅可以展现一个人的文化修养、形象气质和价值取向,更能展现出一个组织的精神风貌及当前社会的文明程度。

礼仪作为一门培养学生综合能力的素质课程,是公共管理、工商管理、高等师范、国际外交等许多高等院校中相关专业的必修课程,更是本科院校、高职高专院校的一门重要的公共选修课程。根据以上实际需求,我们编写这部《现代礼仪》教材,系统地介绍了现代交往中人们应遵循的礼仪行为规范,语言流畅,内容丰富,表述简洁,通俗易懂,图文并茂,突出实用性、普及性、可操作性、易于掌握等特点,为广大读者在生活、工作以及各种场合的人际交往活动中提供借鉴。全书共分为八个项目,包括:现代礼仪概述、形象礼仪、日常礼仪、职场礼仪、社交礼仪、公务礼仪、商务礼仪、中外习俗礼仪等内容,每个项目都各自独立,自成体系。同时有配套的课件,可以满足个人及教学的资源需求。

通过本书的学习,读者可以知晓现代礼仪中的规范和准则,了解现代礼仪知识,掌握现代礼仪技巧,规范自己日常生活和工作中的言行及表现,提高个人的素质与修养,



从而使自己成为一名在各类社交场合中善于开展人际沟通、社会交往,展现良好形象的成功人士。

本书既适合于开设了素质教育课程的中等专业学校和高等院校作为教学用书,作为其他不同学历层次、社会机构、企业的培训用书,亦可作为个人在日常工作和生活中的礼仪规范的自学参考书。

本书由刘芳(江西现代职业技术学院)、周蓉(江西现代职业技术学院)任主编,陈瑛(江西交通职业技术学院)、刘六英(江西生物科技职业学院)任副主编。参与本书编写的人员还有杨燕(江西现代职业技术学院)、华琼(宜春职业技术学院)、彭芳(江西现代职业技术学院)、王琪(江西现代职业技术学院)、陈玲(江西现代职业技术学院)。全书由刘芳最后统稿。本书在编写过程中参考了大量相关的书籍及资料,引用了大量网络图片,张春雨老师对本书的体系提出了许多宝贵意见,在此,特向有关作者、老师表示衷心的感谢。由于编者水平和经验有限,书中难免有欠缺或不足之处,恳请广大读者批评指正!

2017年6月

目 录

contents

项目一 现代礼仪概述 / 001

- 任务一 礼仪的起源与发展 / 002
- 任务二 现代礼仪的特征 / 004
- 任务三 现代礼仪的功能和原则 / 009

项目二 形象礼仪 / 017

- 任务一 仪容礼仪 / 018
- 任务二 仪表礼仪 / 026
- 任务三 仪态礼仪 / 036

项目三 日常礼仪 / 053

- 任务一 文明礼貌 / 053
- 任务二 通讯礼仪 / 059
- 任务三 校园和家庭礼仪 / 065
- 任务四 出行礼仪 / 069

项目四 职场礼仪 / 082

- 任务一 求职礼仪 / 082
- 任务二 上岗礼仪 / 087



任务三 办公室礼仪 / 090

项目五 社交礼仪 / 096

任务一 宴请礼仪 / 096

任务二 舞会礼仪 / 117

任务三 饮酒、茶、咖啡的礼仪 / 124

项目六 公务礼仪 / 131

任务一 见面礼仪 / 131

任务二 交谈礼仪 / 140

任务三 拜访礼仪 / 144

任务四 接待礼仪 / 151

任务五 送别礼仪 / 156

任务六 文字传播礼仪 / 158

项目七 商务礼仪 / 167

任务一 洽谈礼仪 / 168

任务二 会见、会谈礼仪 / 174

任务三 馈赠礼仪 / 176

任务四 签字礼仪 / 179

任务五 庆典礼仪 / 181

任务六 外事活动礼仪 / 186

项目八 中外习俗礼仪 / 193

任务一 中外习俗 / 194

任务二 中外主要禁忌 / 199

项目一 现代礼仪概述



【导入案例】

20世纪80年代,中国女排喜获三连冠,举国欢庆。一家对外发行的画报用女排姑娘的照片做封面,照片上的女排都穿着运动短裤,朝气蓬勃。结果有些阿拉伯国家不许进口这个画报。

请思考:有些阿拉伯国家不许进口这张画报的原因是什么?

我国的礼仪文化历史悠久,在世界上享有“礼仪之邦”的美誉,一个“礼”字贯穿了整个中华民族的文化。“彬彬有礼,然后君子”“不学礼,无以立”“人而无礼,焉以为德”等都是古代有关于礼仪的名言。作为一个人,礼是其立身之根本。随着时代的变迁、社会的发展,人们之间的交往更为广泛、迅捷,礼仪的内容也在不断地发生日新月异的变化,具有了更加丰富而复杂的内涵和结构。

礼仪作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,是人类文明进步的重要标志。

亚里士多德说过,一个生活在社会之外的人,同人不发生关系的人,不是动物就是神。每个人作为社会的成员,必然要展开人与人之间的交往与沟通。而礼仪始终贯穿其中,因此,社交礼仪便成为人们生活中的必修课。

在日常生活、工作中,一个人待人接物能够做到恰如其分,有礼有节,往往能够受到人们的尊重,赢得良好的声誉。现代礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力,还能体现出一个人的学识、修养和价值,以及对社会的认知水准。所以,通过正确理解和把握现代礼仪的基本原理、主要内容及常用的礼仪规范,有助于我们成为一名彬彬有礼的人士。



任务一 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

中国的“礼仪”起源于古人敬神祭祖的活动。礼仪在古代是用于敬奉神明的,在原始社会里“礼”主要用于供神、祭祀,以对天地神灵、祖先等表示敬意。许慎《说文解字》解释:礼,履也,所以事神致福也;礼,度也,宜也,匹也。郭沫若指出:“大概礼之起起于祀神,故其字后来从示,其后扩展而为对人,更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种礼仪。”

现代社会中,有许多礼仪继承了传统礼仪中的精华。如《礼记》有记载:“君子不失足于人,不失色于人,不失口于人。”即规定人与人交往时不要在行动上出格,不要在态度上失态,不要在语言上失礼。《论语·雍也》:“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”即如果仅仅是品格质朴,



而不去注重自身的礼节仪表,就会显得粗野无礼;如果只注重礼节仪表,而没有质朴的品格,就会显得虚浮。只有外在的仪表与质朴的品格相结合,才是一个真正的君子。这些言论为现代礼仪的形成奠定了基础。

不仅我国重视礼仪,西方国家也同样如此。在《荷马史诗》中,在苏格拉底、亚里士多德、柏拉图等哲学家的著述中,都有关于礼仪的论述。如古代史诗《伊达》,较详尽地记录了社交场合的礼宾次序、谈话中的交际辞令、酒席中的用餐礼节等;《圣经》中有对教徒们为人处世的礼仪要求,要求崇敬众人、孝敬父母、顺从遵守、行事光明等。这些西方文明史的文字记载,表现了人类对礼仪的共同追求。

梁实秋:“礼,除非是太不合理,总是比没有的好。”

在西方,“礼仪”一词最早见于法语 *etiquette*,原意是一种长方形的纸板,上面书写着进入法庭所应遵守的规矩、秩序,即被视为“法庭上的通行证”。当 *etiquette* 一词进入英文以后,便有了礼仪的含义,即“人际交往的通行证”。后来,经过历史的发展与演变,可译为礼仪、仪式、礼节、礼貌,不过仍保留了“纸贴”“标签”的意思。

从礼仪产生和发展的轨迹可以看出,每个国家和民族都拥有自己独特的礼仪规



范,礼仪作为人们的行为模式和规范,属于社会的上层建筑,由社会的经济基础所决定,并随着经济基础和社会实践的变化而不断地丰富和发展。

二、礼仪的发展

随着社会不断地发展和进步,人类对自然现象和社会关系的认识逐步地提高。礼仪无论在含义、内容还是形式上也产生了演变发展,发生了巨大的变化。

人们对礼仪有着各种不同的解释。有人说是一种道德修养,有人认为礼仪是一种形式美,有人讲礼仪是一种风俗习惯。

在中国古代,礼仪是“礼”和“仪”的总称,而且这两个词的含义非常丰富。

1.“礼”的含义

孔子曾说过:“礼者,敬人也。”即礼者敬人。从“礼”的内容演变情况来看,它主要包括以下四个方面:

第一,指礼物,即馈赠的物品。如:送礼、礼品。

第二,礼本意指敬神,后引申为表示敬意的通称。如:礼貌、敬礼。

第三,为表示敬意、纪念或隆重而举行的仪式。如典礼、婚礼。

第四,指社会生活中的某种社会规范和道德规范。如《礼记·曲礼上》:“礼不下庶人,刑不上大夫。”朱熹也说:“礼,谓制度品节也”。

2.“仪”的含义

仪就是恰到好处地向别人表示尊重的具体形式,从“仪”内容的发展来看,主要包括以下四个方面:

第一,指法度、准则。

第二,指形式、礼节。如司仪、仪式。

第三,指容貌、风度。如仪表、仪态。

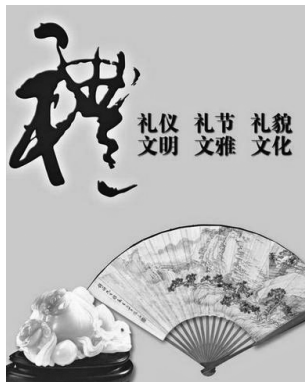
第四,指礼物。如谢仪,贺仪。

所以,礼仪是社会交往中的礼节仪式,是由一定社会的道德观念和风俗习惯形成的,是大家共同遵守的礼节。

现代礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的一种行为准则或社会规范的总和。

现代礼仪是人们在现代生活中为保持社会正常秩序需要,以约定俗成的方式来表现的一种生活规范,是指导、协

西方哲学家赫尔岑:“生活里最重要的是有礼貌,它比最高的智慧,比一切学识都重要。”





调社会成员相互交往的具有约束力的行为准则。

现代礼仪的上述定义主要表达了以下几层意思：

首先，礼仪是一种行为准则或规范。一个人要进入某一地域，就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解，并按照当地的习俗和规范约束自己的言行，即入乡随俗。

其次，礼仪准则或规范是一定社会人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、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，并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

最后，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。尊重他人与被他人尊重，人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中，才能逐步建立起来。所以说，遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。

从个人修养的角度来看，现代礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。礼仪不仅是社会文明的重要标志，而且体现了个人文明修养的程度。礼仪往往表现为礼节、礼貌，正是一个人文化素质、品行素质等精神内涵的外在表现。

从交际的角度来看，现代礼仪是现代社会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。“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，不学礼恰如不要“人际关系的通行证”。

从传播的角度来看，现代礼仪是在现代社会人际交往中进行相互沟通的技巧。

礼仪是人类文明的结晶，是社会文明程度与文化发展的表现形式，是个人思想水平、品德修养及交际能力的外在表现，现代礼仪是对文明的继承与超越，是个人品德修养、组织形象塑造、人际交往乃至国际交往中不可缺少的行为规范与准则。

讲礼仪还应尊重民俗，某些行为在一定的范围内是很得体的礼仪，但在特定的范围内却是失礼行为。例如握手本是常见的礼节，但对佛教人士却不大适宜；吻寡妇的手背对西方青年男子而言是和体的礼仪，但在中国却是“非礼”。

任务二 现代礼仪的特征

现代礼仪广泛应用于人类现代生活各个方面的行为，礼仪是人类弥足珍贵的文化财富，其内容非常深厚精妙，其形式精彩纷呈。深入理解礼仪的性质，正确掌握礼仪的特征，对于提高礼仪这门学科的有效性、实用性，继承和发扬其优良传统都具有特别重要的意义。



一、普遍性

礼仪是基于人类共同生存、生活、相处、交往的需要而逐步形成、发展。礼仪一旦形成惯例、制度,便具有了普遍性。在生活中,许多礼仪是不随人的意志转移的,它的存在本身具有很强的普遍性,无时无刻不约束着人们的行为规范,反映着人们对真善美的追求愿望。特别是随着现代科技的进步,地球变得越来越小,国际之间、人与人之间的交往越来越频繁,为适应这些交往的需要,在任何国家、任何场合、任何人际交往中,人们

阿根廷人在日常交往中所采用的礼仪与欧美其他国家大体上是一致的。阿根廷人大都信奉天主教,所以他们日常生活中常有一些宗教礼仪。在交际中,普遍采取握手礼,并认为与对方握手的次数多多益善。在交际场合,一般以“先生”、“小姐”或“夫人”相称。

都必须自觉地遵守礼仪,这就是现代礼仪的普遍性。现代礼仪的普遍性主要表现在以下三个方面。

1. 语言

人们无论谈论什么事都要运用礼貌语言。例如,人们见面时相互问候“!”,告别时说声“再见”等,这几乎是全世界通用的一种问候礼节,具有绝对的普遍性。

2. 行为

在公关礼仪活动中,人们究竟应该怎样施礼都有一定的规范。例如,人们见面时以握手等行为表示问候,告别时用握手、招手表示再见;关系特别的甚至以拥抱、亲吻表示问候和告别;对于怎样握手、拥抱等也有严格的规定。又如,在欢迎外国国家元首正式访问的仪式上放 21 响礼炮,对政府首脑放 19 响礼炮,这已成为国际惯例,绝不能混淆,否则会引起国际纠纷;国际会议上的位次安排,要按照各国共同认可的礼仪规矩排列,否则你先我后,相互争执就开不成会;在国际性运动会上,只能为竞赛成绩名列前三的运动员举行升国旗仪式,只能为获得冠军的运动员奏国歌。

3. 范围

从古至今,礼仪自始至终地贯穿于人们的一切交际活动中,并且普遍地被人们所接受。礼仪是人们在社会活动中必须遵守的规范和法则,现代礼仪的内容已渗透到社会的方方面面,从政治、经济、文化领域,到人们的日常生活方面,礼仪活动普遍存在。比如,大到国际交往,小到公司、企业庆典仪式,再到人们日常生活中的待人、接物、谈话、请客、聚会等活动,都需要讲究礼仪规范,遵守一定礼仪行为准则。

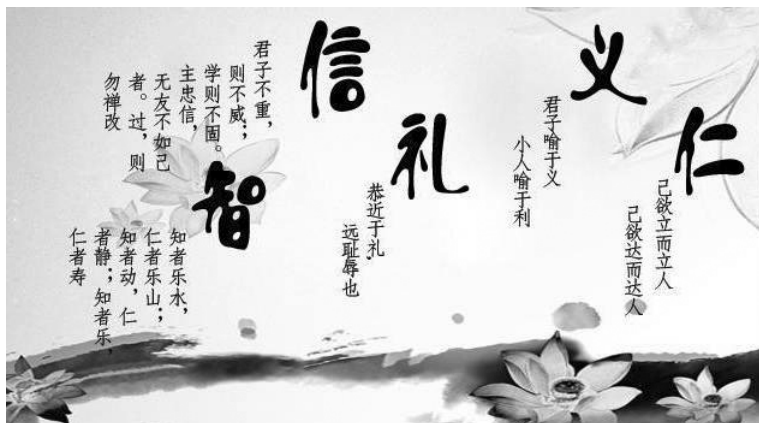
二、民族性

每一个民族都有自己的文化特色和风俗。礼仪是民族文化的重要组成部分,从某种意义讲,礼仪也是一个民族、国家的象征。比如对龙的崇拜就是中华民族独有的民族特色,“龙”成为我们民族的象征,“龙的传人”也就从某种意义上成为中国人的代



称;又如我国古代给长到 20 岁的男孩子举行冠礼取表字,给 15 岁的女孩子举行笄礼,以示孩子已经长大成人,可以担负成人的责任;以“伯(孟)仲叔季”作为兄弟同辈间长幼排行的次序;古代贵族用六道仪式完成婚礼;为表达尊贤敬老,举行乡饮酒礼。

中国曾被视为“礼仪之邦”“衣冠上国”,随着历史文化的不断演进,礼仪的民族特色不断相传、发展变化与更新。反映人民的精神风貌、劳动生活和品质修养且具有民族特色、健康高尚的礼仪,得到了肯定和发扬,比如中华民族的传统美德“尊老爱幼”“责己严、责人宽”等得到了弘扬。



；，礼仪文化也随着人类历史的不断进步而得到了丰富和发展。比如重阳节又称登高节,是杂糅多种民俗为一体而形成的中国传统节日,我国自古就有九月九登高避祸的说法,正如诗中所说:“每逢佳节倍思亲”,在这一天,人们登高望远,表达对亲人的怀念之情,同时,为庆祝重阳节还会进行出游赏景、观赏菊花、遍插茱萸、吃重阳糕、饮菊花酒等系列活动。而到 1989 年,我国政府把重阳节定为敬老节,九月初九也就成为老年人的节日,一，各地、各级组织团体举行多种尊老、敬老、爱老、助老的活动,以弘扬中华民族敬老爱老的传统美德。

现代礼仪正是与传统文化融合并不断发展创新才更具有生命力。

三、差异性

我国是一个多民族的大家庭,不同的民族有着不同的文化背景,“百里不同风,千里不同俗”,由地域文化、风俗习惯产生的礼仪文化各有千秋。从世界范围看,某些礼仪,尤其是习俗礼仪、宗教礼仪就有地域、群体的局限性和差异性,只能在有限范围内通行。比如不同国家、民族的人们见面问候的形式就各有不同,有脱帽点头致意的,有拥抱的,有双手合十的,有手抚胸口的,有口碰脸颊的,普遍通行的是握手致意,但在佛教国度及佛教人士中就不宜行握手礼,而应行合十礼。这些礼仪形式的差异均是由不同风俗和文化决定的,具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性还表现在礼仪的等级差别上,礼仪的主要作用是“倡善”,包括“敬、序”等含义,强调“尊者优先”“长幼有别”,说明人具有等级性,对不同身份地位的对象



要施以不同的礼仪。

人们要有角色意识,无论是家庭生活,还是职业活动中的人际交往,都必须有主客、长幼、上下、主从的身份、地位、职责意识,不能反客为主、没大没小、上下混淆。人们总是根据一定的级别享受相应的待遇,将军与士兵、教授与助教不会享受相等的礼遇。在正式社交场合更不能不守规矩、随心所欲,比如同样是宴会就会因招待对象的身份地位的差别而规格不同,主席台的位置有限,必须按身份地位有次序地安排就座。在外交礼仪方面等级更为分明,一般而言必须是元首对元首,总理对总理,部长对部长的接待,依规矩行动。

礼仪的差异性体现了人的尊严,提高了工作效率,维护了社会秩序,也体现了礼仪的本质。

四、时代性

礼仪作为一种文化范畴,必然具有浓厚的时代特色。社会的进步、文明的发展及政治的变革、经济的发展、思想观念的变化、科技的应用必然导致礼仪在民族传统的基础上注入新的内容。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的,而对礼仪文化的影响也不例外。如战国时期的“胡服骑射”、南北朝时期的“魏孝文帝汉化改革”等实际上就是礼仪文化的革新;辛亥革命的暴发,撞击了封建社会的上层建筑,也造就了一代新的礼仪风尚,据1912年3月5日时报记载:“清朝灭,总统成,皇帝灭……新礼服兴,翎顶补服灭;剪发兴,辫子灭;爱国帽兴,瓜皮帽灭;天足兴,纤足灭;鞠躬礼兴,跪拜礼灭;卡片兴,大名片灭……”剪发辫、废缠脚、改称呼等移风易俗的社会革命,实际上也是一场礼仪革命;“文化大革命”时期,清一色的服饰文化正是当时人们思想、行为统一到一种文化模式中的反映;而现代社会丰富多彩的服饰文化,正是现代人多彩生活和丰富内心世界的反映,也是国家改革开放的影射。

而代表帝王将相、封建迷信的腐朽思想和文化则必将被时代的潮流抛弃,比如维护封建专制统治的“礼制”,如封禅、祭天、覲礼、朝拜等礼仪已从日常生活中消失,现在只能在书籍和表演活动中看到了;有辱人格、有损尊严和束缚人性的陋习,如三跪九叩礼、妇女缠足、“笑不露齿,行不摆裙”的规矩,已被革除、淘汰。另一方面与社会进步相

在墨西哥,熟人见面时的礼节主要是拥抱礼与亲吻礼。在上流社会中,男士们往往会温文尔雅地向女士们行吻手礼。赴约时,墨西哥人一般都不习惯于准时到达约会地点,通常情况下他们总要比约定的时间晚上一刻钟到半个小时左右露面,在他们看来这是一种待人的礼貌。

巴西人在待人接物上所表现出来的特点主要有两方面:

- 1.巴西人喜欢直来直去,有什么就说什么。
- 2.巴西人在人际交往中大都活泼好动,幽默风趣,爱开玩笑。



悖的陈规陋习也在逐步简化,如婚礼、丧礼和拜祖等仪式也已经大大地简化。

随着社会的发展,国际交流的扩大,世界各国之间的距离日渐缩小,现代礼仪的内容不断丰富和更新,具有越来越浓厚的时代色彩。如:古代的磕头跪拜风早已被现代的握手敬礼所替代,“握手”的礼节方式简洁大方,自辛亥革命后逐渐推广,而传统的“作揖”的礼节现在只在传统春节拜年时或表达特别的致意、谢意和歉意时运用;一些如QQ、微博、微信等新名词已屡见不鲜,而利用QQ、微信红包等表示问候和友好的形式已习以为常。

五、发展性

礼仪文化也不是一成不变的,而是随着社会的进步而不断发展。我们应当继承民族传统礼仪中具有价值和生命力的内容,吸收国际礼仪中具有积极作用和进步意义的内容,同时还要面向现代化,增加一些适应社会主义市场经济的发展要求、反映时代精神的内容,综合成一个新的科学的体系。

一方面,礼仪文化随时代的不断进步而时刻发生着变化。现代礼仪中的一些礼节是由传统礼仪演变发展而来的,如国际上通用的握手礼。在人类还处在刀耕火种的年代时,人们狩猎、征战,手中经常拿着石块或棒棍等武器。当遇见陌生人的时候,如果大家都无恶意,就要放下手中的东西,并伸开手掌,让对方抚摸一下手掌心,以表示友好。这一习俗一直沿袭到古战场,当时打仗的骑士都是披甲戴盔,全身上下除两只眼睛外其余都包裹得严严实实的,随时准备冲向敌阵。若为了表示友好,在互相接近时,就应脱去右手的甲冑,伸出右手表示没有武器,并相互握一下,即为和平的象征。到了近、现代,若交战双方的领导人有意坐到谈判桌上来,见面时就握手表示双方愿意和平共处。一旦签订停战协议,双方代表便握手表示和好,并含有庆贺化干戈为玉帛的意思。所以,今天人们相见或告别时,都行握手礼表示亲切的情意。

比如过去邻里之间“串门”的习俗随着当今人们生活节奏、工作紧张程度的加快,随着网络快速发展而大大减少了。

另一方面,随着国家对外交往的不断扩大,各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透,我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际



化,礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界,更好地与国际接轨。总而言之,随着时代的不断进步,人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

任务三 现代礼仪的功能和原则

古今中外,各个时代盛行的礼仪都表达了人们追求文明的理想。现代礼仪也不例外,它在传达现代社会应有的文明方面最具表现力。现代礼仪作为一种行为准则,通过规范人们的行为举止强调人与人之间互助合作互相尊重,强调公共领域与私人领域的边界,强调职业伦理对职业行为的规范。对社会风尚可以产生广泛、持久和深刻的、,人们越讲究礼仪,社会越和谐安定。

一、现代礼仪的功能

1. 道德功能

从伦理学角度看,现代礼仪是指人们在长期共同生活和交往中形成的,以风俗、习惯、传统的形式固定的道德行为规范。现代礼仪具有重要的道德功能:它能引导人们加强道德修养,展现人们的道德素质,保证道德规范的实施。

(1) 引导人们加强道德修养。在人的行为规范中,礼仪是最起码的、最基本的规范。“不学礼,无以立”(不学习礼,就无法立身处世)，“人而无礼,焉以为德”(如果人没有礼,就谈不上道德修养)。每个人出生以后,首先接触的行为准则就是简单的礼仪知识和规范。人生的第一堂德育课就要求,待人接物要谦逊、礼貌,外表仪容要端庄、大方。此后则进一步学习诚实守信、平等友好、宽容豁达、谦恭有度等道德规范,引导人们加强道德修养,逐步提高道德素质。

(2) 展现人们的道德素质。礼仪作为一种道德精神的外在形式,可以显现一个人的道德素质,塑造良好形象。在社会生活和交往中,一个人的内在的道德水平,总是通过人的礼仪行为表现出来的。所以,一个人的仪态仪表、行为举止、语言表达,表现了他内心的道德世界,包括:认识、倾向和伦理精神,展现了他的道德素质。

(3) 保证道德规范的实施。礼仪作为一种操作性很强的规范和准则,可以用语言、文字、动作进行准确的描述和规定。“礼”和“仪”的关系,也是内容和形式的关系,“仪”是保证“礼”实施的基本条件。通过一定的礼仪教育和训练,可以帮助人们建立健全:观念,掌握正确的行为规范,在社会交往

美国人在待人接物方面,有以下四个主要特点:

1. 随和友善,容易接近。
2. 热情开朗,不拘小节。
3. 城府不深,喜欢幽默。
4. 自尊心强,好胜心重。



中有礼有节,从而保证道德规范的实施。

2. 交际功能

沟通、交际是现代礼仪的首要功能,也是礼仪的首要目的。社会需要礼仪,用以沟通有益信息、协调人际关系。现代礼仪能促进个人、集体、社会的发展,树立良好的形象。

现代礼仪是人们交际时相互交流、沟通思想、增进感情的桥梁。人们在日常生活和工作交往过程中的沟通、交际,就需要按一定的礼仪规范不断相互协调和融合。礼仪能够调节



人际关系,从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器,人们在交往时按礼仪规范去做,有助于人们之间互相尊重,建立友好合作的关系,缓和并能够避免不必要的矛盾和冲突,使人们从相识到相知,通过相互了解加深情谊,增进彼此的信任与好感。一般来说,人们受到尊重、礼遇、赞同和帮助就会产生吸引心理,形成友谊关系,反之会产生敌对、抵触、反感,甚至憎恶的心理。

因此,在实际工作中,我们应特别注意现代礼仪交际功能的运用,如果能够善于利用现代礼仪,就能充满自信、胸有成竹,以不变应万变,取得交际成功,从而构建和谐的人际关系,使个人与个人、个人与社会融合在一起,形成一个社交整体,共同促进和谐社会文明建设,推动社会的前进。

案例 2000年10月美国总统大选,当时我国的一名知名教授赴洛杉矶访问。刚下飞机,记者就过来采访他,“请问×教授,你认为美国总统大选谁会获胜?”当时是官方活动,不能信口开河,如果这位教授按照记者的思路,回答谁会获胜,一旦回答错误,就是一件很尴尬的事情。当时,教授是这样回复的:“首先,我要感谢各位记者对我们的关注,此外,我相信美国人民是受过良好教育的人民。美国人民是强调独立自主的一个民族,所以这次美国总统大选美国人民一定会做出符合自己意愿的选择,而且我相信不管谁当选美国总统都会促进中美关系的可持续发展。谢谢,我的话完了。”这样的回答,无论最后谁当选,这位教授都不会落入尴尬的境地。

3. 教育功能

礼仪属于社会公德的范畴,是每个公民都应该掌握和遵守的。因此,要把礼仪教育作为文化建设的一项重要任务,纳入国民教育的全过程,从孩子抓起,贯穿于终生,使每个人都成为懂礼仪、通礼节、讲礼貌的好公民。

切实加强礼仪建设和礼仪教育,充分发挥现代礼仪的道德功能,在全社会树立学礼仪、讲礼仪的风尚,营造文明的氛围,有利于促进社会主义精神文明建设。

4. 管理功能

为继承和弘扬我国优秀的“礼”文化传统,以促进社会主义精神文明的发展,务必要“学礼知礼”“立于礼”。那么,现代礼仪在现代管理中有何重要作用呢?



(1)约束与规范功能。“恭而无礼则劳，慎而无礼则憊，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。”即是说：一味恭敬而不懂礼法就会烦恼忧愁，过于谨慎而不懂礼法就会显得胆小怕事，只知道勇敢而不懂得礼法的人就会鲁莽惹祸，心直口快的人不懂得礼法就会尖锐伤人。可见，即使具有一定的优良品质，如果不受礼仪的约束，就会变得不文明、不道德，容易破坏人际关系。

孔子：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”（《论语·颜渊》）这段话说明，人的视、听、言、动，都要受“礼”的约束，只有合于“礼”的才能做，不合于“礼”的就不能做，“礼”具有约束人的行为的功能。

在今天，现代礼仪的管理功能是通过规章制度来实现的。规章制度具有约束性，约束的目的是为了规范人的行为，达到人的行为的自觉性以及人与人之间、部门与部门之间的有序和协调，从而达到提高工作效率、促进社会发展的目的。但是重视规章制度建设的同时，还要强调人的因素，重视对人的素质的提高，强调人的主观能动性。当然，个人的行为在受到组织内部规章制度约束的同时，更要受到国家政策、法律的约束。

(2)协调关系的管理功能。俗话说，“以和为贵”，这里的“和”强调的是社会的和谐与融合。它包含了人与人之间的和谐、人与自然的和谐、人与社会的和谐。

“和”能够把社会内部的各种矛盾、各种不同的价值取向和利益追求协调、统一起来，形成合力去实现共同的目标。“和气生财”这四个字就指出了礼仪与经济效益的关系，实际上就是指内部团结、上下协调，才能提高工作效率。如果不和谐，上下不齐心，是很难把事情做好的。一个和尚担水吃，两个和尚抬水吃，三个和尚没水吃，说的就是一个组织内部不和谐、不团结的后果。所以，“礼”的作用就是人人都遵守秩序，自觉履行自己的义务，每个人按自己的职位，合理分工；就是改善人与人之间的关系，大家都为了一个共同的目标，为了个人正当权益，为了集体的共同利益，和谐一致地努力工作。

5.传递信息的功能

现代信息社会飞速发展的传播沟通技术和手段日益改变着人们传统的交往观念和交往行为。尤其是人们交往的范围已逐步从人际沟通扩展为大范围的公众沟通，从面对面的近距离沟通发展到了不见面的远程沟通，从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。这种现代信息社会的人际沟通的变化给人类社交礼仪的内容和方式均提出了更高的要求。现代社会十分重视及时信息的传递和交流，而礼仪行为可以表达一种甚至多种信息。

(1)表达礼仪：指通过口头或书面语言方式表达的一种礼仪，比如一些礼貌问候语“您好”“最近好吗”“敬祝安康”等。通过一定表达方式传递给对方相应的信息，或礼貌，或尊重，或祝福。