



第一章 礼仪引论



学习目标

1. 认识礼仪。
2. 了解礼仪的重要地位。
3. 掌握礼仪的概念、特征、作用和原则。

案例引入

北京某公司招聘了 21 名大学生。但在随后不到 4 个月的时间里，该公司陆续开除了其中的 20 名本科生，仅仅留下 1 名大专生。据该公司反映，这些大学生被开除的主要原因是他们的自身素质和道德修养不能胜任公司的人才需求。

公司直接指向的，正是当下一些大学生所欠缺的方面——个人修养。表面上看这是细枝末节，但恰恰又是做人的基本素养。比如，两名计算机高材生因粗心遗失了价值 3 万多元的设备受到批评，却还振振有词，并以“学生犯错是常事”为自己开脱责任。这是缺乏承担责任意识的表现。而一位女生被开除，是因为喜欢睡懒觉，上班经常迟到，并且在上班时间内上网聊天，经多次警告仍置若罔闻。又比如，一位男生在与客户共进工作餐时，夸夸其谈，大声喧哗，不但使公司领导无法与客户交谈，而且席间还把痰吐在客户脚边，吓得客户跳了起来，但该男生却不以为意，继续吃饭。这位男生不懂基本礼貌，行为粗俗，令人生厌，炒之实不足惜。只图自己享受，缺乏团队精神者，恐怕是企业管理者最不能容忍的了。一些大学生恰恰如此。一次，公司老总带领公司员工到外地搞促销活动，在海边租了一套别墅，由于客房不够，很多老员工甚至老总都只能睡在过道上。而新来的大学生却迅速给自己选定好房间，然后锁上房门独自看电视，对长辈睡在地上竟都视而不见。这些行为所表现出来的是十足的自私自利，享受在前，吃苦在后，遑论



团结打拼的创业精神。应当说，这些都是细小之事，但细微之处见其精神。

总之，虽然一些学生知识水平不断上升，但其个人修养却未见同步提升，相反放松了对自身修养和行为的约束。这些故事警示着人们特别是年轻人，个人道德修养关乎人的立身之本，不可小觑。良好修养不仅是一个人的立身之本，而且还是现代社会职场竞争中不可或缺的“软实力”。

知识梳理

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义

礼的本意是敬神和用来表示敬神而举行的各种仪式。《说文解字》中对礼的解释是：“礼，履也，所以事神致福也。”后来，礼成为维护封建统治的基本制度和规范。仪指的是礼的仪式、仪节。仪是由礼而生，又要合乎礼的规范。

现在我们说的礼仪，指的是人们在相互交往的过程中，关于对他人态度的外在表现的行为规范的总和，它是在长期的社会生活中，在风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序、方式、风度等。

礼仪规范表现在礼貌、礼节、仪式、仪表等方面。

礼貌指的是人们之间相互交往时，表现尊敬和友好的言谈和行为。它是以尊重他人和不损害他人利益为前提的，体现了人们的道德水平、文化层次、文明程度等。

礼节指的是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示尊重、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。例如：鞠躬、握手、献花等，是待人接物的惯用形式。

仪式指的是在一定场合举行的具有专门规定的形式和程序的规范活动，如欢迎仪式、签字仪式等。

仪表指的是人的外表，包括容貌、姿态、风度、服饰等内容。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。一个人的仪表有年龄、职业、场合上的不同要求。

礼仪是由历史形成并具有专门规定的一种行为规范，是人类社会的一种文明行为。礼仪是尊重他人感情的自然流露，是平等互助新型关系的反映，是建设社会主义精神文明的一项基本措施，是带有号召力和感染力的一种教育手段。



二、礼仪的特征

（一）民族性

由于各个民族的文化传统和心理特征各不相同，所以各个民族和地区的礼仪在形式及其代表的意义上都存在着差别。

同一礼仪内容在不同的民族中可以有着不同的表现形式。日本人在相互见面时行鞠躬礼，而鞠躬礼的深度直接与问候人受尊敬的程度有关；欧美人在相互见面时有行拥抱礼和接吻礼的习惯，而在行礼的方式上则因被问候人的身份不同而有所区别；我国的习惯则是在见面时，人们相互行握手礼，双方的性别、年龄、职位高低等因素决定着由谁主动伸手握手。

同一礼仪形式在不同的民族中也可能代表着不同的意义。比如，在美国家庭中，子女可以直呼父亲的名字，而这一做法在中国则是无礼的表现，是被绝对禁止的；在西方的婚礼上，新娘穿着白色的婚纱，以此象征女性的纯洁，而在东方传统观念中则应穿红色调的服装，白色是被用于葬礼的。可见，由于各民族的礼仪形式与其文化传统、道德观念有着直接的关系，礼仪的民族性特征非常明显。因此，在现代社会生活中，各地区、各民族在礼仪形式方面应相互了解、相互尊重、求同存异、入乡随俗。

（二）多样性

在人类社会生活中，礼仪与每个人都有联系，涉及人们生产、生活的各个方面。世界各地的礼仪千差万别，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，从仪表礼仪到服饰礼仪，从宗教礼仪到风俗礼仪等，在不同的国家、不同的场合，礼仪的表达方式各不相同。例如，在国际交往礼仪中，仅见面礼节就有问候礼、点头礼、握手礼、鞠躬礼、亲吻礼、合十礼（图 1-1-1）、脱帽礼（图 1-1-2）、挥手礼等。



图 1-1-1

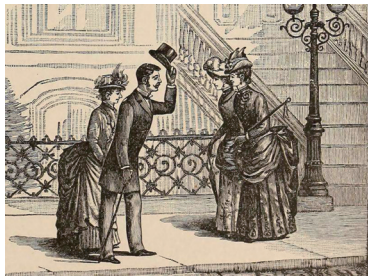


图 1-1-2

（三）共同性

《荀子·修身》中写道：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”就是说，如果没有公共的道德和礼仪，人们就无法正常生活，社会就会毫无秩序，国家就会不得安



宁。礼仪是社会各阶层人士所共同遵守的准则与行为规范。只要人类存在交往活动，人们就需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。即使是两个根本对立的阶级之间或社会制度之间的社会成员交往，也需要共同遵守礼仪。虽然他们在政治、经济、思想领域是对立的，但他们总是存在某种共同的利益或共同的价值取向和文化背景，这就决定了在任何一个社会中，仍然存在一些全体社会成员都必须共同遵守的礼仪要求，如遵守纪律、尊老爱幼等；否则，社会将无法正常运转。一般来说，社会的文明程度越高，社会全体公民共同遵守的礼仪所占的比重则越大。

（四）时代性

一个国家、一个民族的礼仪一旦形成，通常会长时间地为后人所沿袭。例如，婚礼作为人生中的大事，自古以来就受到世人的高度重视，至今也依然如此。当然，与其他事物一样，礼仪的不变性是相对的。礼仪作为一种人际交往的形式，在继承传统的同时，又总是随着社会的进步而进步，随着时代的发展而发展。

例如，封建社会的礼仪反映的是尊卑等级的封建意识，如揖首、顿首、空首等名目繁多的跪拜礼，这种礼仪形式反映的是施礼者和受礼者双方身份地位的不平等。这种上下级之间、长幼之间礼仪的行为，使双方毫无感情交流可言。正因为它妨碍了社会公众间的人际交往，妨碍了相互之间表示尊敬，所以它已被历史的潮流所淘汰。在社会主义制度下，取而代之的是握手礼、鞠躬礼等这些便于人们交往，同时又能表示人们之间相互尊敬的新的礼仪形式。经过千百年的传承演变，一些礼仪形式已发生了很大的变化。例如，今天人们在款待宾客、举行庆典活动时，以右为上，而在秦汉之前是以左为上；又如，现在人们见面、互相致意时，以脱帽为敬，而古代则是以戴冠为敬。由于礼仪具有时代性的特征，所以人们在社会生活中就不要墨守成规，落后于时代的发展。

三、礼仪的作用

（一）礼仪可提高人际交往的能力

在日常工作、交往生活中，人与人之间要进行交流，以礼仪来表达彼此之间的尊重、友好、敬佩与善意，增强相互间的了解和信任，以达到和谐、完美的人际关系。

（二）礼仪是人际交往的钥匙

《礼记》中有这样一句话：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”在不同的场合与不同的对象交往，需要不同的礼仪形式。例如，美国前总统尼克松在访问中国之前就曾专门学习筷子的用法。人际交往本身也离不开礼仪。人们在交往过程中，不可避免地会产生各种矛盾，而要化解矛盾、协调人际关系，其中很重要的一点就是运用礼仪形式，以消除人际交往中的各种障碍。



（三）礼仪可以塑造良好的形象

在人际交往活动中，一个人的言谈举止会作为一种潜在的信息传递给对方，良好的礼仪表现可以树立成功的交往形象。

四、礼仪的原则

（一）尊重原则

尊重原则是礼仪的基本原则。在人际交往中，必须尊重他人的人格，尊重他人的劳动，尊重他人的爱好和情感。

在与人交往的过程中，自己首先要尊重对方，只有这样，才能得到对方的真诚回报。中国台湾学者柏杨在他的《三句话》一文中写到他在美国的有关弹簧门的经历。他说，他在台湾时，经过弹簧门都是一推而过，然后撒手不管。到美国后，他也如法炮制。有一次他一撒手，门向后猛弹，结果他身后的一位美国人被撞倒并发出了一声大叫，急得他和朋友“几乎跪下求饶”，幸好，对方没有追究。后来他发现，美国人经过弹簧门之后，总要停步扶门，一直等到后面的客人鱼贯而入，或有人半途接力，再缓缓放手。自此以后，他也这样照做，因而不断听到后进来的人们说“谢谢”。尊重是礼仪的情感基础，人们相互尊重，才能保持和谐的人际关系，塑造良好的社会风气。

（二）平等原则

与人交往，还应平等相待，正如古人所说：“勿以身贵而贱人。”交往者既不应该因为年长、位高而骄傲、自负，也不应该因为年轻、位低而自卑、自惭。

1954年，周恩来总理应邀访问缅甸。当时缅甸总理吴努对如何接待中国总理顾虑重重，既怕在接待上失礼，又怕在谈话时失言而引起麻烦。所以，吴努最初与周总理见面时很拘谨。但在会谈的过程中，他发现周总理和蔼可亲、平易近人，丝毫没有“大国架子”，完全以平等协商的态度交谈，很受感动，于是才把心里话全说出来。同年他应邀回访时，在北京饭店的宴会上坦率地说：“中国好比大象，缅甸好比羔羊，大象会不会发怒，无疑会使羔羊常常提心吊胆。”后来，吴努被毛主席接见时说：“坦率地讲，我们对大国是很恐惧的。”但随后他又十分欣慰地说：“周总理访问缅甸后，大大消除了缅甸人的这种恐惧。”在对外交往过程中，中国政府这种不论大国、小国，一律平等对待的态度给世界上许多国家留下了深刻的印象，也正是这种平等的态度，使中国在这个世界上赢得了越来越多的友谊。因此，一个人如果希望与他人、与集体能正常往来，必须遵守平等的原则。

（三）适度原则

人们在与他人交往的过程中应该讲究礼仪，但应针对不同的场合、不同的对象掌握好适当的分寸。那种认为在任何情况下都是“礼多人不怪”的看法是片面的。有时过分的举止会



引起他人的反感，甚至会被认为是虚伪的表现。如与人交谈时过多的奉承；当受到夸赞时，一味地谦虚，甚至言过其实；在与人共处时，表现得过于热情，使人陷入难堪境地等。适度的原则就是既要彬彬有礼，又要不卑不亢；既要亲切和蔼，又要不轻浮阿谀、虚情假意。

适度原则是建立在客观评价自己、评价别人的基础之上的。在日常交往中，要正确认识自己的才学、能力、特长和技巧，正确认识别人的品德、态度、动机和情况。在交往中，努力做到“不失足于人，不失色于人，不失口于人”。失足、失色、失口实际上就是指在行为、态度、言论上的不适度。一旦出现错误的言行、态度，应主动表示歉意，为人與人之间和睦相处创造有利的条件。

（四）自律原则

人们通过强化礼仪教育和礼仪训练，在掌握更多礼仪知识的同时，会逐渐在心目中树立起高尚的道德信念和行为准则。这种信念的形成使人们的良知得到升华，获得一股内在的力量，而礼仪正是靠人们这种自身的信念、内在的力量去维系。周总理青年时代在天津南开中学读书，南开中学教学楼中有一面大镜子，镜子上有一段“镜铭”——“面必净，发必理，衣必整，纽必结，头容正，肩容平，胸容宽，背容直，勿暴勿急，宜静宜庄”。对此，周总理在学生时代乃至以后的革命生涯中，自始至终、持之以恒地自觉执行，他是青年人学习的楷模。我们要自觉地按照时代的要求规范自身的行为，排除社会不良风气的影响，排除自身不良动机的干扰，不断提高自我约束、自我克制的能力，积极地完成从“要我做”到“我要做”的转变，最终使自己的思想境界达到较高的水平。

礼仪规范是在长期的社会生活中，在人们的风俗习惯基础上逐渐形成的，它反映的是人们共同的利益要求。这就要求每一个社会成员都要自觉遵照执行，一旦违背礼仪规范，将受到社会舆论的谴责。

第二节 礼仪规范

一、学生个人礼仪规范

（一）仪容仪表

仪容，通常是指人的外观、外貌。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。

作为一名学生，仪容仪表的要求是整洁大方。在日常学习生活中，要注意个人卫生，保持面部、手部、口腔的清洁卫生。不化浓妆、不染指甲，保持整洁干净的个人形象。



（二）服饰礼仪

学生在校期间应该穿着全套校服，并且将校服的拉锁和扣子全部系好，不可敞怀，不可将校服裤腿上卷。对于职业学校的学生，在校期间也可穿着相关专业的工作制服，工作制服的穿着也要遵循扣子全部扣好、配饰佩戴齐全的原则。应保持衣服的整洁干净，体现出学生的风范。

（三）发饰礼仪

头发要干净不油腻，不得染发，不留怪异发型，不可过长或过短。一般来说，男生的头发长度在 1~7 厘米，前发不遮眉，侧发不掩耳，后发不及领。女生短发不过肩，长发要束起，不佩戴过于花哨的发饰。

二、职业学校学生的基本素质

（一）政治思想素质

政治思想素质是指一个人的政治观、世界观、人生观和价值观。通过正面教育，提高学生的政治辨别力和敏锐性。学校对学生要进行爱国主义教育，使学生懂得关心国家的前途和民族的振兴，增强他们的社会责任感。学生还要具备良好的社会公德和公民意识，符合社会文明准则的行为习惯。这些素质使学生能够自重、自爱、自强、自立，成为对社会有益的人。职业学校学生应该具备爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的道德品质，树立社会主义核心价值观，自觉遵守社会公德、职业道德、家庭美德的规范、准则。

（二）科学文化素质

科学文化素质是国民素质的重要组成部分。社会主义市场经济要求职业学校学生具有合理的知识结构，掌握自然科学、社会科学方面的基本知识，在学习和掌握各类知识的同时应该注重自身实践水平的培养，把科学知识和实践相结合。在实践中把知识融会贯通，找出自己的不足和差距。这要求学生有正确的学习动机和强烈的学习兴趣，掌握科学的学习方法，形成良好的学习习惯。还要求学生有稳定的注意力、细致全面的观察力、巩固持久的记忆力、丰富与立体的想象力所构成的基本学习品质结构。当学生走出校门时才能充满自信，从容面对社会主义市场经济的发展和变化，跟上时代的步伐，引领潮流。

（三）身心素质

心理素质在人才素质中是唯一具有能动性的因素，它作为一种精神载体，在社会文化素质的形成过程中起着中介和基础的作用。不论知识的获取，还是品德的形成，无一不以认知情感等基本的心理过程和性格等个性心理特征为基础。学生应具备良好的心理品质、健康的人格和个性，能自我调节心理情绪，对生活中的成功、挫折具有较强的心理适应能力和心



理承受能力。

从个体心理品质角度看，心理素质主要包括气质、性格、意志等几个方面。职业学校学生应具备的心理素质主要体现为：敢于决断的气质，即遇事要坚决地处置，积极面对，不能回避问题；竞争开放的性格，即要有开放的心态，宽阔的胸襟；坚忍不拔的意志，即要具备不怕挫折与失败、百折不挠的毅力。

另外，健康的体魄也是适应日趋激烈的社会竞争的必备条件。只有具有健壮的身体，才能抵抗疾病，担当繁重的工作，经受各种艰苦环境的考验。所以学生应该珍惜生命，热爱运动，掌握基本健康知识，养成良好的生活习惯，保持良好的体能和健康的体质，以适应快节奏的现代社会。

（四）能力素质

能力是知识的发挥和运用。知识的积累并不等同于能力的增长，要将学到的知识转化成能力，需要付出巨大的努力。所以要求同学们在完成学习任务的前提下，培养自己具备社会需要的实际应用能力。其中包括创新能力、应变能力、动手能力、交际能力、表达能力等。

（五）职业素质

职业素质主要包括三方面的内容：业务技能、职业道德、敬业精神。

业务技能是构成职业素质的首要因素。它是指人们从事一定工作要求具备的技术能力的综合。这种能力一般是来自受教育的程度、工作经验和就业后的各种专业技能的训练。业务技能的高低是一个人实现自我价值和社会做出贡献的最基本的条件。要具备岗位相应的职业技能，要求从业者自觉地、持之以恒地钻研本职业务，并不断地学习新技术、新技能，不断地学习新的科学知识。

职业道德是衡量一个人工作态度的职业规范。各行各业以条文为基础的规章制度对每个人的限制是有限的，不足以适应不断提升的职业化需求，所以各行各业不得不将职业道德作为完善职业功能的重要规则。它要求就业者必须信守对所从事工作的承诺，保守商业机密。一个不遵守职业道德或不完全信守职业承诺的人，无论其职业技能有多高都不能成为具有素质的职业人。

敬业精神表现为优秀的从业者在不计较报酬的前提下自觉自愿地付出个人的智慧和超越承诺劳动的行为。具有敬业精神的人往往不仅仅为了获得报酬而付出劳动，他们更注重的是成就感、事业心的满足和在工作中追寻生命价值的体验和生活的乐趣。没有一定程度的业务技能和不受职业道德规范约束的人是不能达到这种境界的。



三、礼仪的学习方法和途径

（一）理论学习

通过专业书籍、广播电视、网络等途径系统全面地学习礼仪基础知识、基本理论和基本技能。除此之外，多阅读中国古典著作，也可以增加个人礼仪知识。比如《弟子规》中就有对仪容仪表的要求，“冠必正，纽必结。袜与履，俱紧切”说的就是对衣着的要求，穿戴仪容整洁，扣好衣服纽扣，袜子穿平整，鞋带应系紧。假如仪容仪表很随便、散漫，给别人的第一印象就会不好，甚至于会让别人对我们很轻慢，所以我们首先要自重，而后别人才会尊重我们。

（二）社会实践

实践是最好的老师，我们要将书本上的知识及时在学习生活中运用，在不知不觉中，我们会发现自己行为习惯的改变，个人素质的提升，这样会使我们更有学习的动力。

（三）专业培训

我们可以向老师、培训专家、礼仪顾问学习，当然也可以向那些有经验、有所长的人学习。在学习的过程中，循序渐进，取长补短，不断进步。

拓展训练

1. 观察身边的人，哪些做法和行为是符合礼仪规范的？
2. 结合实际，想一想学习礼仪能为我们的生活带来哪些改变。

素养提升

孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子是继孔子之后儒家学派的主要代表人物，被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

孟子一生的成就与他母亲从小对他的教育是分不开的。孟母是一位集慈爱、严格、智慧于一身的伟大的母亲，早在孟子幼年时候，便为后人留下了“孟母三迁”“孟母断织”等富有深刻教育意义的故事。孟子成年娶妻后，孟母仍不断利用处理家庭生活琐事的机会去启发、教育他，帮助他从各方面进一步完善人格。有一次，孟子的妻子在房间里休息，因为是独自一个人，便无所顾忌地将两腿叉开坐着。这时，孟子推门进来，一看见



妻子这样坐着，非常生气。原来，古人称这种双腿向前叉开坐为箕踞，箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去，看到孟母，便说：“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他：“这是为什么？”孟子说：“她既不懂礼貌，又没有仪态。”孟母又问：“因为什么而认为她没礼貌呢？”“她双腿叉开坐着，箕踞向人，”孟子回道，“所以要休她。”“那你又是如何知道的呢？”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给孟母听，孟母听完后说：“那么没礼貌的人应该不是你，而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的？进屋前，要先问一下里面是谁；上厅堂时，要高声说话；为避免看见别人的隐私，进房后，眼睛应向下看。你想想，卧室是休息的地方，你不出声、不低头就闯了进去，已经先失了礼，怎么能责备别人没礼貌呢？没礼貌的人是你自己呀！”孟母一席话说得孟子心服口服，再也不提什么休妻的话了。（《韩诗外传》）

