



21世纪中等职业教育创新教材
“互联网+”创新型教材

礼仪规范教程

杨耀海 孙传读 王 樱 主 编



“互联网+”
—创新型教材—

名师视频：“看”书“听”书 直观学习
教学案例：融汇案例 生动解读

汕头大学出版社



21世纪中等职业教育创新教材
“互联网+”创新型教材

礼仪规范教程

——杨耀海 孙传读 王 樱 主 编
杨文琴 副主编

汕头大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪规范教程/杨耀海, 孙传读, 王樱主编. —汕头:
汕头大学出版社, 2018.6 (2020.8 重印)
ISBN 978-7-5658-3637-4

I. ①礼… II. ①杨… ②孙… ③王… III. ①礼仪—
中等专业学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 108197 号

礼仪规范教程

LIYI GUIFAN JIAOCHENG

主 编: 杨耀海 孙传读 王 樱

责任编辑: 邹 峰

责任技编: 黄东生

封面设计: 李松林

出版发行: 汕头大学出版社

广东省汕头市大学路 243 号汕头大学校园内 邮政编码: 515063

电 话: 0754-82904613

印 刷: 定州市新华印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 10.5

字 数: 235 千字

版 次: 2018 年 6 月第 1 版

印 次: 2020 年 8 月第 2 次印刷

定 价: 32.00 元

ISBN 978-7-5658-3637-4

版权所有, 翻版必究

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系退换



前言

我国是一个具有优良传统的文明大国，素有“礼仪之邦”的美誉。知礼、懂礼、重礼是我们中华民族的优良传统和美德。在大力提倡社会主义精神文明的今天，礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分，另一方面也是一种交往形式，是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

礼仪教育是素质教育的首要内容，是职业教育中的基础教育。学习礼仪知识不仅有助于改善人们的形象，还有助于提高人们的文明程度。作为中等职业学校的学生，在学习文化课、专业课的基础上，掌握一定的礼仪知识，在社会公众面前显示出职业特点，使自己的仪表仪容、言谈举止等与众不同，是非常必要的。因此，为适应中等职业学校学生的素质培养需要，满足社会对职业学校学生的要求，我们按照中等职业教育新的课程改革的指导思想，根据职业学校的教学特点，编写了《礼仪规范教程》一书。其目的在于让每一位中职生掌握一定的礼仪知识，使之在社交场合举止适度、应对自如，充分表现正确的待人接物的风度。

本书内容全面新颖，综合了现代职场中礼仪涉及的各个方面，以礼仪的基本规范和要求为主线，贴近职业学校学生的实际情况和社会主义经济建设对中职人才素质的要求，力求与国际惯例接轨，突出了实用性、操作性与通俗性。

本书的体例设计如下：

单元导读：用简洁、生动、形象的语言概述本单元的主要内容，提高学生的学习兴趣。

目标透视：列出通过本单元学习所要达到的学习目标。

情境感悟：创设情境，提出问题，引导学生关注本单元知识。

知识探究：阐述每节相关理论知识，包括“小贴士”“案例分析”“至理名言”等小栏目。

活动体验：设置有启发性的活动训练，具有操作实践性，提高学生的学习水平、

能力水平和认知水平。

知识拓展：选取可读性强的材料，延伸介绍本单元相关知识，拓展学生的知识面。

本书在编写过程中，广泛吸收国内外相关著作之精华，着眼于理论与实际的结合，力图体现知识的综合性和体系的完整性，使其更具有科学性和使用价值。

由于编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请广大读者批评指正，以求日臻完善。

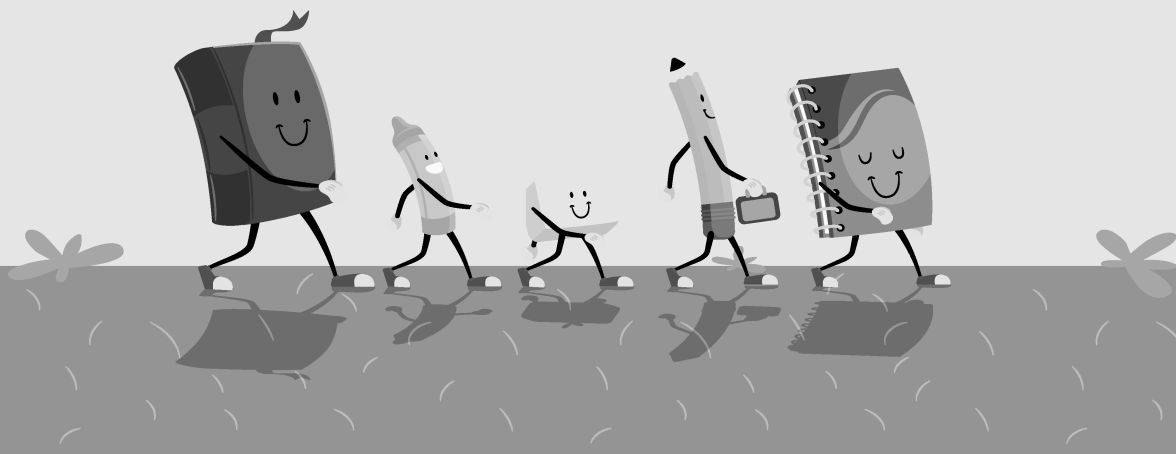
编 者



目录

第一单元	追根溯源，走进礼仪殿堂	1
第一节	中华民族，礼仪之邦	2
第二节	和谐社会，礼仪为先	7
第三节	文明生活，礼仪保障	9
第二单元	规范举止，塑造个人形象	17
第一节	仪表礼仪	18
第二节	仪态礼仪	26
第三节	举止礼仪	32
第四节	餐桌上的礼仪	44
第五节	公共场所礼仪	49
第三单元	尊重他人，融洽人际关系	57
第一节	家庭礼仪	58
第二节	校园礼仪	64
第三节	待客与做客礼仪	76
第四节	沟通的礼仪	90
第五节	外事礼仪	104
第四单元	文雅大方，做好职场新人	115
第一节	工作场所礼仪	116

第二节 公务礼仪	121
第三节 宴请礼仪	127
第四节 各类仪式的礼仪	134
第五节 求职礼仪	145
附录 节日礼仪习俗	155
参考文献	162



单元导读

在以往的教育中，父母和老师常常教育我们要讲文明、懂礼貌。将来我们步入社会，踏上工作岗位，更要掌握一些基本的礼仪知识。中国是一个礼仪之邦，通过本单元的学习，我们将走进礼仪文化的殿堂，逐步感受礼仪文化的博大精深。



目标透视

1. 了解礼仪的起源、含义和特征。
2. 掌握礼仪的作用和原则。
3. 体会礼仪的内在精神和要求。
4. 了解文明礼仪的基本内容。



情境感悟

某中职学校文秘专业的一位同学在参加应聘的时候并没有任何介绍信，但却成为百名竞争者中唯一胜出的人，成为总经理助理。总经理的朋友很奇怪地问：“他并没有任何单位的介绍信，您是如何短时间内知晓他能胜任这份工作的呢？”总经理说：“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，并随手关上了门，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。我故意在地上放了一本书，所有的应试者都视而不见，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，难道你不认为这些细节是极好的介绍信吗？”

读了上面的故事，同学们有什么感想？你对“礼仪”一词了解多少？你怎样看待“礼仪”的问题？



知识探究

第一节 中华民族，礼仪之邦

一、中华礼仪，源远流长

中国是人类文明的发祥地之一，礼仪作为中华民族文化的基础，有着悠久的历史。礼仪究竟于何时因何故而起，自古以来，人们做过种种探讨，归纳起来，大体有五种礼仪起源学说：一是天神生礼说；二是礼为天、地、人统一的体现；三是礼起源于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理、起于俗。

（一）天神生礼说

礼仪的起源可以追溯到原始社会，那时由于生产力水平极为低下，人们对日月星辰的交替、风雨雷电的肆虐等自然现象无从认识，更无从把握，只好推测在人类之外存在一种

超自然的力量在干预着人类的生活，这种超自然的力量源于天地鬼神。于是，人们对其产生了敬畏，进而开始了相关的祭祀活动，如祭天礼仪、祭地礼仪、祭祖礼仪等。这种礼仪最明显地表现在古代婚姻仪式中的拜天、拜地、拜父母。这些祭祀活动的动作、程序就是礼仪的渊源。《左传》有言：“礼以顺天，天之道也。”说明了合乎天意的礼便是合乎“天道”。

（二）天、地、人统一说

该观点认为天、地和人具有统一性和制约关系，天地的观念包含了许多自然界的规律，而礼仪也是对于这种制约关系和统一性的体现。子产曰：“夫礼，天之经也，地之义也，民之行也。”就礼仪的内容而言，的确有一部分反映了三者之间的制约关系和统一性，如顺天地之规律，行四时之政等。当然也有很大一部分与此无关，如等级贵贱之分绝非源于天地之别。

（三）礼源于人性说

这是儒家学说的基本观点，它把人性和礼结合起来。孟子认为在人性中存在善端，故人皆有恻隐之心、羞恶之心、辞让之心、是非之心。恻隐之心为仁之端，辞让之心乃礼之端。孟子从人的本性上找到了礼的心理依据。孔子则以“仁”释礼，把礼当作处理人际关系的行为准则；同时他又把“仁”当作礼的心理依据，克己爱人则为仁，以仁爱之心处理人与人的关系则为礼。

（四）礼是人性和环境矛盾的产物

该观点同样与人性有关。荀子认为人天生好逸恶劳，欲壑难填，但是社会资源是有限的，为了解决这一矛盾，于是出现并制定了礼，用礼来抑制人的恶性，培育人的善性。在此，礼被看成了抑恶扬善的工具。

（五）礼生于理、起于俗

《管子·心术上》曰：“礼者，谓之有理。”理，是指事物发展的必然性和规律性。该观点认为人们想正常地生存和发展，就必须有一套规范来约束，这些合理的行为规范就是礼。荀子曰：“顺人心者，礼也。”此话把礼落到实处，使之与民俗习惯相联系，于是就有了礼起源于俗的说法。从理和俗两方面来说明礼的起源，不仅使礼获得了哲学上的依据，也使礼获得了民间的基础，这样就可以解释礼可因理而变，因俗而异。这一观点是对礼的起源的更深入的探讨与概括。

综合以上五种观点，结合现代人类学研究的成果，可以认为礼仪是与部落群居的形成过程同步产生的。部落群居的生活要求人们必须进行交往，原始人开始用手势、表情来反映意向，用击掌、拍手、拥抱等来表达感情，用手舞足蹈等庆贺丰收，等等。这些都是人际交往礼仪的雏形，而敬天祭神（表现形式主要是图腾）活动的开展使礼具备了最基本的



内容。

至理名言

古者圣王以人性恶，以为偏险而不正，悖乱而不治，
是以为之起礼义，制法度，以矫饰人之情性而正之，以
扰化人之情性而导之也，始皆出于治，合于道者也。

——荀子

历史唯物主义者认为，礼仪是社会历史的产物，是人类脱离动物界并组成人类社会以后，在长期的人类社会实践中逐步形成的。礼仪体现的是人与人之间的关系，只有在社会中，才发生人与人之间的关系，且只有当人脱离动物界并意识到这种关系时，才会出现礼仪。礼仪是个人与他人之间的关系的自觉认识和行为选择的结果，它只能在一定的社会交往关系中产生，并通过一定的社会交往关系表现出来。简言之，礼仪起源于最初的人类交往，是人与人之间相互交往的结果，是人类社会历史活动的产物。

二、礼仪的含义

礼仪是礼和仪的综合。礼是表示敬意的通称，为表示敬意而隆重举行的仪式，叫作礼仪。换句话说，礼仪是指一个人、一个家庭、一个团体、一个行业、一个部门、一个民族乃至一个国家，在其内部和在其与外界进行各种交往活动时，必须遵循的道德行为规范和准则。礼仪的本质就是通过一些规范化的行为来表现人与人之间的相互敬重、友善和体谅。

在日常生活中，人们常常使用礼貌、礼节、礼仪三个词。譬如，做家长的经常教育子女要有礼貌，要注意礼节，要懂得礼仪。显然，这是三个同义词。但仔细琢磨体味一下，礼貌、礼节、礼仪是既紧密相关又不尽相同的三个概念。

简单地说，礼貌是人们言语动作谦虚恭敬的表现；礼节是人们表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式；礼仪则是体现礼貌和礼节的仪式。虽然三者都与礼分不开，但是，礼貌多指个人的言语行为，而礼节、礼仪更多的是社会习俗的反映。人们可以说“懂礼貌”“懂礼节”“懂礼仪”，也可以说“知道礼貌”“知道礼节”“知道礼仪”，还可以说“注意礼貌”“注意礼节”“注意礼仪”。但是，人们经常说“有礼貌”或“没有礼貌”，而很少说“有礼节”或“没有礼节”、“有礼仪”或“没有礼仪”；只能说“举行礼仪”，而不能说“举行礼貌”或“举行礼节”。由此可见，礼貌、礼节、礼仪既有共性，又有差异。

三、礼仪的特征

礼仪具有一定的特征，主要表现在如下几个方面。

（一）礼仪具有普遍认同性

认同性是全社会的约定俗成，是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说，礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗与特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性。例如，问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等，大体是世界通用的。

礼仪的普遍认同性，主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致礼仪的变化。比如，现代经济的快节奏、高效率，使现代礼仪向简洁、务实方向发展。另外，共同的文化也涵育了共同的礼仪。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则，必须得到全社会的认同，才能在全社会中通用。

（二）礼仪具有规范性

所谓规范性，主要是指礼仪对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态，均可反映出行为主体的包括思想、道德等内在品质和外在的行为标准。

（三）礼仪具有广泛性

所谓广泛性，主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在，并被人们广泛认同。礼仪无处不在，礼仪无时不有。

（四）礼仪具有民族性

和其他民族交往，就要了解他们的民族生活习惯，以利于共同发展。

（五）礼仪具有继承性，同时紧跟时代需要而变化发展

我们今天的礼仪就是从昨天的历史中继承下来的，有不少优秀的礼仪还要继续传承下去。而那些封建糟粕，则会逐渐被抛弃。所以礼仪的沿袭和继承是一个不断扬弃的社会进步的过程。世界上任何事物都是发展变化的，礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性，但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。随着社会交往的扩大，各国民族的礼仪文化互相渗透，尤其是西方礼仪文化引入中国，使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上，发生了更文明、更简洁、更实用的变化。

四、礼仪的作用

（一）礼仪是立国的精神之本

中国是一个文明古国，素有“礼仪之邦”的美称，礼仪文化源远流长。早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子认为，礼是治



国安邦的基础，“能以礼让为国乎，何有？不能以礼让为国，如礼何？”荀子把礼与法相提并论，“礼义者，治之始也”。管子则把礼仪视为立国的精神之本，曾经指出：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示得淋漓尽致。

（二）礼仪是民族形象、社会风尚等的反映

在现代社会，虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛，但在评价一个国家或民族时，通常是从人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因此，从国家和民族的角度讲，礼仪是社会风尚、道德水准、文明程度、文化特色的重要标志。

（三）礼仪是公民综合素质的体现

从公民个体的角度来说，礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度，可以知道其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

（四）礼仪是人际交往的“金钥匙”

人与人之间的交往离不开礼仪。身处不同的场合，面对不同的人，需要不同的礼仪形式，礼仪让人与人之间的沟通更加顺畅。

五、礼仪的原则

（一）注重社交形象的原则

社交形象直接影响到社交礼仪的成功与否，而讲究礼仪也有助于塑造良好的个人形象。在社会交往中，人的仪表、服饰、言谈、举止等在很大程度上反映了一个人的礼仪修养与气质，是树立自我形象的第一因素。人的“第一印象”在社交中具有极其重要的作用，因此，整洁的仪表、得体的穿着、文雅的举止、风趣的谈吐、高贵的气质，都会让人获得意想不到的惊喜。

至理名言

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心
有礼则心泰。

——颜元

案例分析

一天，重庆市一位私营企业经理按约出发，乘公共汽车去和一个“大买主”进行销售谈判。车上人多拥挤，这位经理踩了一位女士的脚。当这位女士抬头注视他的时候，这位经理不仅没有道歉，反而说了两句很难听的话。到站下车后，当这位经理到达对方办公室时，发现办公室里面坐着的不是别人，正是那位被他在车上踩了一脚的女士。这场谈判还未开始便宣告结束了。

分析：这位私营企业经理在去往谈判途中，不注意个人形象，结果被自己逼到尴尬境地。如果他时刻注意个人形象，给对方留下良好的第一印象，就不至于“谈判还未开始便宣告结束了”。

（二）宽容为怀的原则

在人与人的交往中，由于立场、观点、思想方法及其他方面的原因，会出现这样或那样的不尽如人意的事情，其结果可能会造成心胸狭隘、嫉妒心强、猜疑心重的不良心态，这些都不利于开展礼仪工作。必须克服这种不健康的心态，强调心胸开阔、雍容大度、心平气和、谦逊自爱；多理解，少猜疑；多为他人着想，少为自己烦恼；真诚待人，从善如流。

（三）注重信用的原则

讲究信用历来是中华民族的传统美德，在人际交往中也至关重要。言必信，行必果，是交际过程中的一条基本原则。在交际活动中，要做到遵时守约，说到做到；要讲究信誉，真实可靠；要言行一致，取信于人。

（四）注重技巧的原则

在社交中，无论是见面时的称呼、介绍，还是相互间的交谈等，都要遵循一定的礼仪，恰到好处地营造出交际中友好、亲切、和谐的气氛。要做到不失礼仪，必须顾及各种技巧、表现方式与表现手段。采取灵活多样的交际方式和交际技巧，才能在社交中达到事半功倍的效果。

第二节 和谐社会，礼仪为先

一、礼仪是道德的基石

礼仪与道德的关系是极为密切的。礼仪本身是一种既具有内在道德要求，又具有外在

表现形式的行为规范。它通过谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等方面表现出来，是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界的反映。没有内在的修养，外在的形式就失去了根基，而内在的修养要通过外在的形式表现出来。不讲礼仪，就毫无道德修养可言。

（一）礼仪是社会公德的基本表现形式

社会公德指人们在社会交往和公共生活中应该遵守的行为准则，是维护社会成员之间最基本的关系、保证社会和谐稳定的最起码的道德要求。在本质上是一个国家、一个民族或者一个群体，在历史长河中、在社会实践活动中积淀下来的道德准则、文化观念和思想传统。社会公德是社会主义道德体系的最低层次，它对维系社会公共生活和调整人与人之间的关系具有重要作用。社会公德是从人与人交往的具体礼仪中体现出来的，礼仪是社会公德的基本表现形式，脱离社会公德的礼仪就等于无源之水，无本之木。

遵守社会公德，讲究礼仪，我们应该做到文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法。

（二）礼仪是职业道德的重要表现之一

职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。社会就是由各行各业的人组成的，重视礼仪能让各行各业的人们真正做到爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

（三）礼仪是家庭美德的重要部分

礼仪是社会中所必需的，而社会是由千千万万个家庭组成的。不要以为家庭中重不重视礼仪无所谓，遵守家庭礼仪能让家庭更加幸福和美满。家庭是我们人生的第一个港湾，我们在其中受到孕育，受到庇护，并为航行人生大海做准备。从这个意义上讲，家庭生活也是社会生活的提前训练。只有从家庭生活中，从与我们最亲最近的家人相处中，开始学习做人的礼仪，不断提高自己的修养，养成文明的习惯，培养良好的家庭美德，走入社会才可能做一个文雅、得体和受欢迎的人。

二、礼仪是每个人的基本素质要求

礼仪是人区别于动物的重要标志。《礼记·曲礼》指出，“鸚鵡能言，不离飞鸟；猩猩能言，不离禽兽。今人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？”意思是人类如果没有礼仪，即使能够说话，也是同禽兽一样。人以礼仪道德使自己区别于禽兽，拥有高出于动物之上的本质特征。正是为了使人区别于禽兽，圣人才制礼作乐，以此来节制和引导人的行为。

对于我们每个人而言，学习和掌握礼仪知识，能够提升自身的基本素质，从而由内而外散发出一种素质之美，使自己成为一个受欢迎的人。

三、礼仪修养伴随文明人生

礼仪修养是指一个人的礼仪意识、行为习惯的培养过程，同时也指达到一定境界。

案例分析

古希腊著名的哲学家苏格拉底有一次在街上行走，突然有人用棍子打他的背，痛得他无法站立而蹲下去，但很快，他又若无其事地站起来，并没有反击打他的人。目睹整个经过的路人，看见他没有任何反应，好奇地问他：“你白白挨了一下打，为什么不还手呢？”苏格拉底微笑着回答：“当一头发疯的驴踢你时，你会还它一脚吗？”

分析：有修养的人思考的层面是不一样的，苏格拉底作为圣贤不计得失、宽容待人，是一位有修养的典范。

礼仪修养能够影响和改变人的价值观、人生观、个性等，能教会人们学会与他人文明相处，在交往过程中获得友谊，适应新的生活环境。

至理名言

要想成为一个有修养的人，必须具备三个品行：渊博的知识、思维的习惯和高尚的礼节。

——车尔尼雪夫斯基

学习礼仪知识，提升礼仪修养是每个人走向社会的需要。社会在长期的发展过程中形成了一套礼仪规范，能遵守规范的人，必然会为社会所接受，反之，则会受到排斥。中职生在生活和学习的方方面面注重礼仪，掌握基本的礼仪知识，遵循文明礼仪的各项原则，将有助于维护自身形象、规范日常行为，更充分地展示个人良好的素养与优雅的风度，有助于在人际交往中获得信赖、友谊和人际关系的改善，更好地处理好身边的各种事物，更加容易获得成功，让文明礼仪伴随自己的人生路。

第三节 文明生活，礼仪保障

一、遵守公共秩序

社会公共秩序是指人们在社会公共生活中为维护公共事业和集体利益而必须共同遵守

的原则。维护公共秩序主要包括维护社会治安秩序、公共交通秩序、商品市场秩序、文化体育娱乐场所秩序、公共卫生秩序和居住环境秩序等。维护社会公共秩序对于一个社会的发展是非常重要的。作为公民，每个人都有遵守社会公共秩序的义务。

（一）遵守规范，自我约束

遵守规范，就是要凡事讲究适度，协调好与公众的关系，使自律与他律相统一。

自我约束，就是在应当努力的时候学会坚持，在应当制止的时候学会放弃，不任性苛求，不固执己见。



（二）顾全大局，求得和谐

人际交往，贵在和谐，人处在社会环境中，群体相处，难免发生矛盾。当个人的利益与群体的利益，局部的利益与全局的利益，暂时的利益与长远的利益发生冲突时，应以群体利益、全局利益、长远利益为重，顾全大局，求得和谐，这也是礼仪真谛之所在。

（三）方便他人，维护秩序

随着社会生活的复杂化和多样化，公共场所已成为人们共同生活、娱乐必不可少的地方，如居民小区、影剧院、体育场馆、公园、商店等。这些场所秩序良好，会给人们生活带来极大的愉悦；反之，不仅影响正常生活，甚至会危及人们的生命安全。

至理名言

博学于文，约之以礼。

——孔子

我们提倡“与人方便”，是因为心里有一份善意；我们维护秩序，是为了维护大家的共同利益。切不能把礼仪仅仅视作一件彩衣来装饰点缀自己，礼仪应是人们发自内心的美好情感的自然流露，是形似与神似的完美统一。每个人都做到为他人提供帮助，维护好秩序，久而久之，我们就会逐渐养成良好的礼仪习惯，并将它融入我们的个性之中，从而表现出每个人独特的个性之美，展现出整个社会的和谐之美。

二、爱护公物

（一）爱护图书馆内公物

图书馆、阅览室是汲取知识的神圣殿堂。宽敞的房屋，明亮的灯光，丰富的藏书，安

静的环境，可以让人平心静气地专注于书本，给人丰富的精神食粮，学习效率比较高。很多人偏爱在图书馆、阅览室里学习，图的就是这份幽雅、宁静，既然大家怀揣同样的心愿，那么，每个人在这里学习时，都需要注意自己的言行，共同维护好图书馆、阅览室的秩序，爱护图书，爱护公共设施。

1. 爱护图书，好借好还

到图书馆借书，查阅图书目录卡的时候，不要把卡片翻乱撕坏，也不应在卡片上涂画。要爱护借到的图书，看完后及时归还，不要借了书长时间不还，结果把图书弄丢了。一旦丢了书，要照价赔偿，还要接受罚款。

2. 爱护报刊，轻拿轻放

到普通阅览室看报纸、杂志时，要爱护报刊，轻拿、轻翻、轻放。保持图书资料整洁，看完放回原处；不在刊物上任意圈点、验算、涂改、影描、撕割等。不能因自己需要某些资料而损坏书刊，私自剪裁书刊，这是极不道德的行为；学生的书包不得带入阅览室内。更不能把喜欢的杂志、报纸据为己有。

3. 爱护微机，文明查阅

随着科学技术的发展，教学手段不断提高，不少图书馆除了普通阅览室之外，还配备了电子阅览室，为人们查阅资料、获得知识提供了更快捷、更便利的条件，我们要珍惜这良好的学习条件。到电子阅览室阅览时，或在微机房上网时，应注意自己的行为，讲究礼仪，爱护公物。如果自己不太会使用电子设备，就要向管理员请教，不要不会装会，乱点乱按可能会损坏机器，更不能随意破坏设备；要爱护各种设施，图书馆、阅览室的桌椅板凳等属于公共财产，也应该注意爱护，不要随意破坏。

（二）爱护其他公物

爱护公物是每一个人应该具备的基本美德。学校作为公共场所，校内的每一件物品都是公物，学生应竭尽所能去爱护。例如：不跳摸班牌、格言牌、警示牌和电器设施；不在墙壁、桌椅上乱涂、乱画、乱抹、乱刻；不践踏草地，不攀枝摘花。

三、尊老爱幼

（一）尊重、关怀、体谅老人，宽厚对待老人

1. 尊重老人

生活中许多老人随着自己生理上衰老而产生心理上的自卑感，担心小一辈会觉得他们年老不中用了，会看不起他们。所以，会强烈地“计较”自己在家中、在小一辈心中的地位。对于老人这种自尊需求，小一辈不能漠视和反感，而应当尽可能满足。首先要在人格上尊重老人，不能有亲疏厚薄之分，更不能歧视老人，家里的重要事项的决定，应该征求老人的意见，让老人有知情权，不要觉得老人处理不了就不让老人知晓。涉及老人的事



情，就更要注意与他们商量，采纳他们提出的合理意见。发现老人有不对之处，不能当众训斥。发生意见分歧，不要粗暴地顶撞老人。对老人在家负担的家务劳动，应该经常表达感激之情，使老人处处感到受尊重。否则，不受尊重，常受责备、训斥，老人的心情是不会舒畅的，老小之间的关系也是不会融洽的。

2. 关怀老人

老年人随着年龄的增大和健康状况的退步，劳动能力和自理能力都会下降，因而十分希望得到晚辈的关心和照顾。对于老人的这种需要，理应予以满足。比如，要经常了解老人的健康情况，问寒问暖，照顾饮食起居，陪伴检查身体等。而且，还应尽可能地安排好他们的精神生活。切忌对老人的生活不闻不问，让老人产生寂寞感和孤独感。

3. 体谅老人

老人因为年龄、身体的原因，有时候做事、说话像个老小孩，小一辈要体谅。有些家庭，因为老人说话啰唆唠叨，遇事倔强固执，喜欢追忆往事，因而与小一辈谈不拢，合不来，而造成关系紧张，双方都感到苦恼。要处理好关系，小一辈一定要从老人的心理特征来客观地分析他们的言行，这样就会体谅老人。用耐心、劝导、体谅的态度感动老人。实际上，只要年轻人能体谅老人的心境，问题就容易解决了。否则，越闹越僵，关系会越来越紧张的。

4. 宽厚对待老人

对老一代讲，要想和小一辈处好关系，也要做到温和、慈祥、宽厚。要想得到小一辈的尊重，也要平等待人，切不可时时处处摆老资格，信奉“父为子纲”，经常以长辈之势来压制小一辈。小一辈自己的性格要开朗一些，不要斤斤计较，不要因为老一辈说错了一句话，做错了一件事，就耿耿于怀常提起，而要宽厚地对待老一辈。只有小一辈经常尊重、关怀、体谅老一辈，老小之间才能相处和睦。

(二) 爱护兄弟姐妹

一个家庭，能否愉快和幸福，兄弟姐妹的和睦相处，占据了举足轻重的地位。如果兄弟姐妹之间能互相体贴关心，互相帮助，产生矛盾时不争不吵，互谅互让，这样的家庭，必然十分幸福。但是，在生活中，兄弟姐妹朝夕相处，要做到处处符合礼仪，也并不是一件容易的事。如果希望兄弟姐妹之间能和睦相处，那么就要努力做到以下几点。

1. 以身作则，学会分担

在家里，作为哥哥、姐姐应时时以身作则，努力成为父母的得力助手，主动分担一点家务活；遇事不与弟弟、妹妹斤斤计较，不能因为他们比自己小就指挥他们干活；当弟弟、妹妹求教或请求帮忙时，应耐心帮助和解答，切忌不耐烦或不屑帮忙。

2. 礼让弟妹

弟弟、妹妹有错时，不要在父母或他人面前斥责他们，以免伤害他们的自尊心，更不能在父母面前“告状”。万一发生争吵，应当着弟弟、妹妹的面，在父母面前作自我

批评。

3. 尊重兄长

作为弟弟、妹妹，重要的一点，就是尊重哥哥、姐姐。不能存有“我比你小，你应该让我”的优越感，更不能娇蛮无理，应该学会尽量为他人着想。与哥哥、姐姐发生争执时，尽量不要去父母那里“告状”，以免加深兄弟姐妹间的隔阂。

总之，兄弟姐妹之间要相互谦让，彼此爱护；长爱幼，幼尊长，情同手足，共同创造温馨祥和的家。

四、守时践约

我国自古就提倡“言而有信”，有“一言既出驷马难追”之说。当前国际上也非常重视这一点，十分看重对方是否遵时守约。目前遵时守约已经成为国际社会里判断、衡量和评价一个人文明程度的重要标准之一。具体怎样做到这一点呢？

（一）信守承诺

信守承诺指的是答应做到的事情就一定要做到。万一因突发事情做不到，一定要提前告知对方，以便及时“补救”，因为一旦失信于人，就很难再次获得对方的信任和理解，也有损自身的信誉，以后求人办事会增加难度。

（二）遵守约定时间

如果约定了时间和地点，就一定要遵照约定准时赴约。即使有万不得已的情况，也必须事先跟对方说明情况，并致以真诚的歉意，以免耽误对方的时间和事务。

案例分析

泰国某机构为泰国一项庞大的建筑工程向美国公司招标。经过筛选，最后剩下2家候选公司。泰国派遣代表团到美国与各家公司商谈。代表团到达芝加哥时，当地的一家工程公司由于忙乱中出了差错，又没仔细复核飞机到达时间，未去机场迎接泰国客人。泰国代表尽管初来乍到不熟悉芝加哥，但还是自己找到了芝加哥商业中心的一家旅馆。他们打电话给那位急促不安的美国经理，在听了他们的道歉后，泰国代表团同意在第二天11时在经理办公室会面。第二天美国经理按时到达办公室等候，直到下午三四点钟才接到客人的电话，他们说：“我们一直在旅馆等候，始终没有人前来接我们。我们对这样的接待实在不习惯。我们打算与另一家工程公司洽谈。再见吧！”

分析：由此可见，在交往中遵守时间极为重要。

（三）克服干扰因素

生活中总少不了这样或那样的诱惑和干扰。忠于自己的诺言，就要不断排除各种干扰

因素，坚定自己的意志。



活动体验

◎ 收集有关礼仪的古今名言警句，并在班上进行分享。

◎ 几个同学为一个小组，讨论一下礼仪是如何起源的，给大家讲述身边的礼仪小故事。

◎ 观察身边的同学是否自觉遵守公共秩序，并收集一些事例，在小组中进行讨论。



知识拓展

培养礼仪修养的方法

1. 自尊自爱，自我约束

自尊，就是要自我尊重。一个人只有自己尊重自己，才能得到别人的尊重。待人接物，不卑不亢，既热情又稳重；为人处世，不随波逐流、人云亦云；碰到挫折，不自暴自弃，遇事顺利，不忘乎所以。自爱，就是要接纳自己，包括自己的优点和缺点。接纳优点，是为了增添自信，进一步发展自己；接纳缺点，是为了使自己有自知之明，能够扬长避短，完善自己。自我约束，就是在应当努力的时候学会坚持，在应当制止的时候学会放弃，不任性苛求，不固执己见。

2. 遵守规范，尊重他人

当我们用礼貌的态度对待他人时，对他人本身就是一种提示和示范，也同样会得到他人礼貌的回报。尊重他人，就是要真诚待人；与人为善，就是要善解人意，为他人着想。只有“我为人人”，才能“人人为我”。只有尊重他人，才能赢得相互间的尊重。遵守规范，就是要凡事讲究适度，协调好与各类公众的关系，使自律与他律相统一。

3. 学习礼仪，贵在实践

礼仪是一种行为准则，其中诸如礼貌、礼节、仪式等都有许多具体的规范和约定俗成的做法，需要我们了解掌握，更有许多技能技巧需要从训练和实践中获得。实践中，要反对一切矫情虚妄。

学习礼仪，贵在实践。我们可以从现在开始，有意识地锻炼自己。在与人们的日常交往中，从一声称谓到一次握手；在社会组织的公务活动中，从一次会议到一份信函往来；在参与外事活动中，从一项会谈到一席宴请；在个人的形象仪表上，从一套服饰到一次美容，在一举手、一投足之间，都按礼仪的要求去行事。久而久之，就会逐渐养成良好的礼仪习惯，并将它融入我们的个性之中，从而表现出每个人独特的个性之美。