



中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

谢彦君·主编

旅游服务礼仪

王丽华 吕欣·编著



SERVICE ETIQUETTE
IN TOURISM

中国旅游出版社



中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

旅游服务礼仪

王丽华 吕欣·编著



中国旅游出版社

责任编辑：王建华 杨沛武

装帧设计：谭雄军

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务礼仪/王丽华, 吕欣编著. —北京: 中国旅游出版社, 2009. 1

(旅游管理专业新视野教材丛书/谢彦君主编)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3581 - 8

I. 旅… II. ①王…②吕… III. 旅游服务 - 礼仪 - 高等学校 - 教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 180564 号

书 名：旅游服务礼仪

编 著：王丽华 吕欣

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：25

印 数：1 - 6000 册

字 数：480 千字

定 价：32.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3581 - 8

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《旅游管理专业新视野教材》丛书 编写委员会

主 编 谢彦君

编委会委员 (按姓氏笔画排序)

- | | |
|-----|------------------------|
| 马 林 | 大连民族学院经济管理学院院长、教授 |
| 王晓军 | 沈阳大学旅游与地理科学学院院长、教授 |
| 石长波 | 哈尔滨商业大学烹饪与旅游学院院长、教授 |
| 朱若男 | 哈尔滨理工大学旅游系主任、副教授 |
| 刘继祥 | 渤海大学旅游学院院长、教授 |
| 李秀霞 | 吉林师范大学旅游学院副院长、教授 |
| 李 昕 | 大连大学旅游学院院长、教授 |
| 肖 升 | 辽宁大学工商管理学院副院长、教授 |
| 何 力 | 中国旅游出版社社长 |
| 佟玉权 | 大连海事大学旅游系主任、教授 |
| 邹瑞凯 | 大连外国语学院旅游学院院长、教授 |
| 张树青 | 北华大学旅游系主任、教授 |
| 张润生 | 中国旅游出版社副总编辑 |
| 孟庆杰 | 东北财经大学旅游与酒店管理学院副院长、副教授 |
| 姜文宏 | 辽东学院旅游学院院长、教授 |
| 夏学英 | 沈阳师范大学旅游学院院长、教授 |
| 黄金山 | 中国旅游出版社总编辑 |
| 谢春山 | 辽宁师范大学历史文化旅游学院副院长、教授 |
| 谢彦君 | 东北财经大学旅游与酒店管理学院院长、教授 |

《旅游管理专业新视野教材》丛书

序 言

中国旅游出版社发起的编写《旅游管理专业新视野教材》丛书的倡议，主要是基于对目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而提出的，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并在一定程度上推进旅游管理的学科建设。此倡议甚为及时，立意也比较高远。作为这个项目中的一员，我个人认为，值得我们用两年的时间投身于这项工作，为旅游学科发展添砖加瓦。

中国旅游出版社委托我就这套丛书做一些具体的铺垫性的工作，盛情之下，只好不揣鄙陋，勉强充当这个角色。值此丛书出版之际，我谈一谈我对目前旅游管理专业所使用的教材的几点看法。这些见解，当初曾作为我们编写教材时的一种思路上的依据，今天也可以作为反省编写成果时的一种参考。

中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到355所。从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

但是，我们不得不承认，旅游高等教育发展的质量远远没有跟上数量上的急剧扩张。这种落后尽管表现在方方面面，但其中一个重要环节也体现在教材建设上。就目前情况看，旅游管理专业的教材建设可能存在以下一些问题：

（一）有些教材是传统学科的简单移植。在这些可以找到传统学科渊源的领域，基本上是照搬原有学科的框架和内容，没有总结出旅游现象的特殊性，因此难免显得知识牵强，观点肤浅，与传统的渊源学科相比，还显得幼稚。致使很多人甚至认为，这样的学科在教学组织上，干脆将“旅游”二字去掉算了。我个人同意这种看法。如果不能将旅游现象的特殊性抓住，这些学科的存在就没有意义。勉强移植一些概念和命题，只能误导学生。因此，对于这样的学科，新教材的编写，一定要重在发掘旅游现象的特殊性。而这一点能否做到，又和旅游学基础理论研究水平密切相关。

（二）旅游基础理论研究目前似乎还没有找到自己的研究对象，人们对于旅游现象的理解，知道的主要是“综合”这种特征，这一认识导致旅游管理专业最主

要的一门课程总是以“概论”的形式出现，这就是《旅游学概论》目前的状况。当前的多数旅游学概论课程，不能不说是一个浅薄知识的大杂烩，在作为学科这一点上，由于缺乏足够独立的概念、系统的理论、专门的方法，使得这门课程在传授知识方面捉襟见肘。我个人认为，在这类教材中，有为数不少的版本所传达的知识都存在老旧、琐细（但不是精致）、虚假、无用或者不系统等问题。这些问题表面上看似似乎可以忽略不计，但长此以往，必然影响整个学科的发展和教育的质量，也影响这个专业的社会声誉。另外，旅游学概论课程与其他分支学科的课程也存在严重的重复现象。

（三）旅游企业管理类课程的视角全都是一个模式，《饭店管理》、《旅行社管理》、《风景区管理》等，全都是一样的“管理”套路，都是由营销管理、财务管理、人力资源管理等内容外加一点部门知识介绍构成，而涉及的相关知识又往往蜻蜓点水，学生学了照样不会做、不明白。毋庸置疑，这些课程的建设，都没有抓住相关领域研究的核心地带，从而总是不能确立一个特殊而独立的研究领域。其实，这种状况大家心里都很明白，但却无力改变，于是一推就是若干年。摆脱这种状况的出路，我感觉就是为每一门课程探讨新的认识视角，从而有可能重构课程的内容框架，并以此为基点，推动相关知识的深化和系统化。比如，在旅行社管理领域最重要的知识，莫过于旅行社产品设计，而这种产品与传统以及其他类型的旅游产品最突出的区别，就在于产品形式的柔性化特征。抓住了这一点，旅行社管理的框架结构就有机会重新整合。但是，到目前为止，还很少有人从这个角度去考虑，即使有也没有做深入的研究，没有提出一个合适的框架。

（四）有些领域，教材写了不少，但至今似乎人们对该领域最核心、最基本的范畴都没有弄清楚。比如《旅游文化学》，现在可以肯定地说，为数不少的相关教材其实并不是旅游文化学。人们常犯的一个错误，是把“旅游文化”与“文化（民族或种族）旅游”以及“文化旅游资源”混为一谈；结果，永远也难以构建一个适当的旅游文化学体系。我个人的看法，在旅游文化这个问题上，典型地存在着前旅游文化时期、旅游文化时期和后旅游文化时期（这个时期是旅游文化经过沉淀而成为文化旅游对象的时期），但人们没有注意到这一点。

（五）旅游管理专业的教材，也始终没有处理好理论和实践的关系问题。很多人误认为，旅游管理是操作性的专业，所以，教材要注重实践上的操作指导。实际上，操作性是有层次的，基础理论也是操作性的（马克思是通过研究商品二重性而发展出社会冲突范式的），是针对应用理论的操作性指导，而应用理论是对具体操作实践的理论指导。将不同层次的理论相提并论甚至予以混淆，并用“理论脱离实践”这样冠冕堂皇的理由讥讽扎实的基础理论研究，是没有意义的，也表现为方法论上的无知，结果也只能误导他人。作为学科或专业而存在的一个知

识领域，如果没有扎实的基础理论作为前沿、先导和根基，其应用就会变得非常浅薄。这样的结果，直接的受害者是学生，间接的受害者是产业部门以及政府决策者。

二

实际上，对国内旅游高等教育中教材所存在的上述问题，大家都看得比较清楚。可是，为什么这些年来问题并没有得到根本性的解决呢？我觉得，一方面是问题的复杂性不可能轻易在短短三十年中完全解决；另一方面，或许我们在解决问题的思路和角度上，存在着值得改进的地方。

詹宁斯（Jennings）曾在他的《旅游研究方法》中提到，雷珀（Leiper）认为我们需要为旅游现象寻找到一个共同的基础，一个内在的核心。这种认识，显然是出自对旅游学科体系构建的关切而提出的富有见地的观点。所以，要想克服旅游专业各个分支学科之间存在的重复问题，最根本的方法，是深化对旅游现象本质属性的认识，通过寻找这种现象的硬核，借以整合各种相关分支学科的知识体系。这个使命任重而道远，但绝非遥不可及，只要我们伏下身来聆听、揣摩、求索，是能够走到这一步的。

根据我的粗浅理解，教科书的知识（这些知识一般应该属于那种得到多数人认同的带有结论性的知识），是来自足够数量的专著的积累，而专著的积累，又离不开更多数量的探索性学术论文的积累，即：论文→专著→教科书。学术论文是根基和前提。如果这个理解有些道理的话，我们再来反观中国旅游学术界的状况，就会发现一个很明确的现象：这三者之间的转换的链条是很不确切的。有时，一个研究领域——由此构筑了一个分支学科——所积累的学术论文的数量少得可怜，而专著几乎是空白，比如旅游心理学就是这样。在这种情况下，不难想象，用在大学课堂上的旅游心理学教科书，如果不从普通心理学上照搬各种适合一般人的命题和理论，它就几乎玩不转了。有时，某个研究领域可能积累了不少的学术论文，但是，一方面有些论文的质量使引用者视若垃圾；另外，有些人又不能驾驭其中数量可观的优秀论文。因此，倘若出现了有限的几本专著，也往往不能够完全反映当前的研究成果。这时，教科书的编写人员还是没有多少可以直接凭借的材料，而自己又不能跨越专著的阶段深入到林林总总的学术论文中去梳理、提炼。结果，教科书的知识来源，还是在教科书之间抄来抄去。这两种情况，在根本上影响了教科书的质量。我认为，中国旅游教育中存在的教科书质量不高的问题，大抵是这个根由。一句话，论文撰写者的研究深度不够，专著撰写者的整合能力不强，导致教科书撰写者取材无门，是教科书质量不高的系统性症结所在。

如果这个结论是真的，我们其实没有多大希望能在近期解决教科书的质量问题！

三

中国旅游出版社组织的这套教材，初衷体现在视角的创新上。但是，这实在是一个不易应对的挑战。我在这里将这种困难略作剖析，或可供今后人们在做这方面探索时的一个垫脚的台阶或歧路的警示。

首先，对一个学科而言，倘若存在一个可通用的视角，那么，这种通用性应该直抵各个分支学科。但是，旅游学研究，大家都知道，从最初的散兵游勇式的独立作战，到后来的群贤毕至式的多学科介入，再到后来如同存在于人们的梦想中的跨学科状态，这个有些怪诞的学科演进史一直都未能向我们呈现一个可以为大多数人所用的审视旅游现象的通用视角，自然也就更难以俘虏各个分支学科的研究人员“那颗独特的心”。在这种情况下，要编撰一套丛书，并使它们统一在某一种视角下，其实很难。

其次，基本上，我们的研究人员还没有对“统一的视角”的价值有足够的重视。到底旅游这个在大学里向人们传道的专业知识体系是否需要有一个共同的视角，并不是所有人都持有一个相互认同的结论，甚至可以说，肯定的观点可能仅仅存在于极少数人的头脑中，并且是一种模糊的状态，一种与潜意识比较接近的状态，一种难以与人交代的理念性的东西。在这种情况下，寻找新视野的动力，本身就成了一个问題。

再次，即使我们认同视角的重要性，但是，我们每个人由于各自的背景的差异，又会截然不同地看到事物的不同方面。于是，视角的统一最终仍然不是一件容易的事情。

四

但是，毕竟我们是把目标提出来了。于是，读者会看到，在这套丛书里，或直或曲地，或明或晦地，有着某种变化的努力，甚至是挣扎着的努力。根据策划者的想法，只要有机会，我们这套书就会努力向着既定的目标靠近——当我们在一路前行的时候，能够看清目标的时候。

是为序。

谢彦君

2007年4月12日凌晨于灵水湖畔

读者反馈表

读者朋友：

《旅游管理专业新视野教材》丛书是中国旅游出版社基于目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而出版的系列教材，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并希望推进旅游管理专业的学科建设。

感谢您购买《旅游服务礼仪》，如果您对本书有任何建议或者需要咨询问题，均可与我们联系，我们将及时予以答复（一个月内）。您可以填写好下表并邮寄给我们，或者给我们发送电子邮件（lyxsy@yahoo.com.cn），也可直接给作者发邮件（wanglihua816@163.com、lvxinmail@sina.com）。

我们的联系方式：

地 址：北京市建国门内大街甲9号2号楼中国旅游出版社708

联系人：杨沛武

电 话：010-85166735

邮 编：100005

对本书的建议或需要咨询的问题

姓 名	电子邮箱
邮政编码	地 址
建议或者需要咨询的问题：	

目 录

第 1 章 旅游服务礼仪概述	(1)
第 1 节 礼仪的起源与本质	(2)
第 2 节 礼仪的内涵与结构	(5)
第 3 节 礼仪的特征与旅游服务礼仪的功能	(9)
第 4 节 东西方礼仪差异	(15)
第 2 章 旅游服务礼仪的基本原理	(23)
第 1 节 人际关系的发展规律	(24)
第 2 节 旅游服务礼仪原理	(31)
第 3 节 旅游服务礼仪原则	(47)
第 4 节 印象管理	(53)
第 3 章 旅游服务仪容礼仪	(64)
第 1 节 面部修饰	(65)
第 2 节 发部修饰	(69)
第 3 节 化妆修饰	(71)
第 4 节 肢部修饰	(77)
第 4 章 旅游服务仪表礼仪	(81)
第 1 节 服装的分类与着装原则	(82)
第 2 节 着装礼仪	(92)
第 3 节 服装配饰礼仪	(101)
第 5 章 旅游服务仪态礼仪	(110)
第 1 节 站姿	(111)
第 2 节 坐姿	(115)
第 3 节 走姿	(119)

第4节	鞠躬	(125)
第5节	蹲姿	(127)
第6节	手势	(129)
第7节	表情	(134)
第6章	旅游服务用语礼仪	(142)
第1节	旅游服务用语的要求	(143)
第2节	称呼礼仪	(146)
第3节	礼貌用语	(150)
第4节	倾听礼仪	(162)
第7章	涉外服务礼仪	(167)
第1节	涉外礼宾惯例	(168)
第2节	涉外礼宾活动礼仪	(173)
第3节	涉外见面礼仪	(178)
第4节	接待拜访礼仪	(185)
第5节	馈赠礼仪	(188)
第6节	主要客源国交往习俗与交往禁忌	(194)
第7节	世界主要节日	(207)
第8章	旅游交通服务礼仪	(212)
第1节	民航服务礼仪	(213)
第2节	铁路客运服务礼仪	(219)
第3节	公路客运及航运服务礼仪	(226)
第9章	住宿服务礼仪	(235)
第1节	前厅服务礼仪	(236)
第2节	客房服务礼仪	(241)
第10章	餐饮服务礼仪	(251)
第1节	餐厅接待礼仪	(252)
第2节	中餐礼仪	(256)

第 3 节 西餐礼仪	(263)
第 4 节 酒水礼仪	(271)
第 5 节 茶艺礼仪	(278)
第 6 节 咖啡礼仪	(282)
第 7 节 宴请礼仪	(285)
第 11 章 游览娱乐购物服务礼仪	(292)
第 1 节 景区景点与主题公园服务礼仪	(293)
第 2 节 康乐服务礼仪	(297)
第 3 节 旅游购物商店服务礼仪	(310)
第 12 章 会展服务礼仪	(323)
第 1 节 会议礼仪	(324)
第 2 节 展览礼仪	(335)
第 13 章 游客与旅游目的地居民礼仪	(343)
第 1 节 旅游准备礼仪	(344)
第 2 节 “行”的礼仪	(345)
第 3 节 “食住”礼仪	(349)
第 4 节 “游购”礼仪	(356)
第 5 节 “娱”的礼仪	(359)
第 6 节 旅游地居民礼仪	(365)
第 14 章 旅行社服务礼仪	(370)
第 1 节 旅行社商务礼仪	(371)
第 2 节 旅游展览会上的礼仪	(377)
第 3 节 导游服务礼仪	(380)
主要参考文献	(388)
后 记	(389)

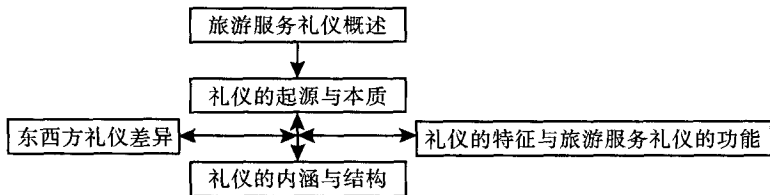
第1章 旅游服务礼仪概述

【学习目标】

学完本章，您应该能够理解和运用：

1. 礼貌礼仪的起源与本质。
2. 礼貌、礼节、礼仪的概念、相互之间的联系与区别。
3. 礼仪的特征与功能及其在现代社会及旅游业中的作用。
4. 旅游礼貌礼仪培养的途径。
5. 东西方文化价值观念差异以及礼仪的差异。

【内容结构】



【重要概念】

礼 礼仪 礼貌 礼节 旅游服务礼仪

第1节 礼仪的起源与本质

在人类文明经过演进跨入新世纪的今天，礼貌礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，成为衡量社会公众教养和道德水准的尺度。

中国素以“文明古国”“礼仪之邦”著称于世。在其五千年的历史进程中，不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且，重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各个方面，成为中华民族的文化特征。早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用作过许多重要的论述。孔子认为礼是治国安邦的基础：“不学礼，无以立”，“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：“礼仪者，治之始也”“礼仪制而制法度”。管子则把礼仪视为立国的精神之本，曾经指出：“礼仪廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”从孔子的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”，到今天人们普遍倡导的“相敬如宾”“礼尚往来”“温良恭俭让”（做人要温和、善良、恭敬、节俭朴素、宽容忍让）的社会风尚，这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示得淋漓尽致。

一、礼貌礼仪的起源

礼貌礼仪源于礼，礼之产生，可以追溯到远古时代。自从有了人，有了人与自然的关系，有了人与人之间的交往，礼便产生和发展起来。从理论上讲，礼首先起源于人类为协调主客观矛盾的需要。从仪式上说，礼最早起源于原始的宗教祭祀活动。

（一）礼起源于人类为协调主客观矛盾的需要

1. 为维持自然的“人伦秩序”而产生礼

人就其自然力量而言，不如牛马等动物，而人类却能以群体的力量战胜和驾驭牛马等动物及其他自然力量；同时，人类的社会群体性又使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，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。例如：原始人类在狩猎时代就已经知道应有礼貌。那时，人类的祖先以打猎为主，世界对他们来说充满着危险。在打猎时，狩猎者相互间必须保持适当的距离。当不同部落里的人相遇时，如果双方都怀着善意，便各自伸出手掌，手心朝前，向对方表示自己手中没有石头或其他武器；走近之后，两人互相摸摸右手，以示友好。这一源于

交往安全需要的动作沿袭下来，便成为今天人们常用的表示友好的握手礼。

2. 为“止欲制乱”而制礼

人类为了满足自身对欲望的需求会不断地去追寻，同时人类的需求会不断增长，在这种追寻和实践过程中，难免会发生人与人之间的矛盾和冲突。被人们普遍称道和尊重的“圣贤之人”黄帝、尧、舜、禹等，不仅为“止欲制乱”而制礼，而且身体力行为民众做出榜样典范。也正因为如此，人们才更加遵礼尚礼。

(二) 礼起源于原始的宗教祭祀活动

远古时期，由于社会生产力水平低下，原始人类认识自然的能力很低，面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量，原始人往往迷惑不解，从而对自然界产生神秘莫测感和恐惧敬畏感。

原始人狭隘的实践活动范围使他们不可能产生理性思维。因此原始人只能用最简单的类比推理和判断，由已知去推断未知，用幻想去尝试解释自然现象与尝试征服自然力。于是原始人类产生了“万物有灵”的原始宗教观念。在这种观念的影响下，原始人开始一相情愿地用原始宗教仪式等手段来影响神灵，为自己的功利目的服务。如用祭祀、崇拜、祈祷、赞颂等，企图讨好神灵，并期望以人们的虔诚来感化和影响自然神灵，以使其多赐福少降灾。祭祀活动中，参加的人把内心对神对祖先的信仰观念以及崇拜、祈祷、赞颂等态度，通过一定的程式外在化、客观化和具体化。于是原始人虔诚地向这些“神”和“祖”打恭跪拜，表示崇拜、祈求致福，原始的“礼”便产生了。

(三) 从祭祀之礼扩展而为各种礼仪

随着社会生产力水平的提高，人们的认识能力得以提高，对复杂的社会关系有了一定的认识。诸如由血缘引申出的宗族关系；由生产引起的生产、消费、交换等关系；由地缘引起的人际间的亲疏、敌友关系等。于是，人们就将祀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之中，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、礼仪的本质

当礼从神事扩展到人事，礼的本质就脱离了原始朴素的敬天敬神内涵，而演化为维护人与人之间社会等级、社会分工的作用等。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。

古今中外，各个时代盛行于世的礼仪都表达了人们追求文明的理想。历史上，中国曾被视为“衣冠上国”“礼仪之邦”。作为中华美德的重要内容之一的礼仪，历来为国人所推崇。一代伟人毛泽东之所以具有倾倒世人的人格魅力，与他讲究礼仪是分不开的。1959年6月25日，毛泽东回到阔别32年的故乡韶山，他特意

邀请自己在私塾读书时的教师、85岁的毛宇居一起用饭，席间热情为老师敬酒。毛宇居不胜荣幸，感慨地说：“主席敬酒，岂敢岂敢！”毛主席却笑盈盈地回答：“敬老尊贤，应该应该！”可以说，“不学礼，无以立”的理念延续了整个中华文明史。讲礼重仪是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化也是祖先留给后人的丰厚遗产。

在现代社会，人人平等的现实社会制度使人们能以平等的心态进行社会交往。礼已摒弃了维护等级制度的本质，而成为协调人际关系的润滑剂。礼为人们灵活处理各种复杂的人际关系、避免摩擦、减少冲突、化解纠纷和矛盾，提供了手段和方法。同时，礼也成为人们表现个人价值和树立自身良好形象的最直接的方式。

作为旅游工作者，我们目前所急需做的工作是：一方面是要继承和发扬中华民族在礼仪方面的优良传统，遵守具有时代特色的礼仪规范；另一方面是要在一个新的高度上把旅游服务与国际礼仪接轨，使我们对外的旅游交往与服务更符合国际通行的礼仪规范，让我国旅游业的整体礼貌礼仪水平更上一层楼。旅游从业人员工作于社会的涉外窗口行业，在学习和应用礼仪的过程中，更要知礼，即不仅要知其然，更要知其所以然，认真了解礼的本质。

补充阅读材料 1-1

玉帛成干戈

公元前592年，当时的齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣，各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候，齐顷公向下一看，只见晋国的亚卿郁克是个独眼，鲁国的上卿是个秃头，卫国的上卿孙良夫是个跛脚，而曹国的大夫公子首则是个驼背，不禁暗自发笑：怎么四国使臣都是有毛病的。

当晚，齐顷公见到自己的母亲萧夫人，便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了，执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子，于是便答应，让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天，当四国使臣的车子一起到达，众人依次入厅时，萧夫人掀开帷帐向外望，一看到四个使臣便忍不住大笑了起来，她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者，当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲开心，特意做了这样的安排时，个个怒不可遏，不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐，洗雪在齐国所受的耻辱。四年后，四国联合起来讨伐齐国，齐国不敌，大败，齐顷公只得讲和，这便是春秋时著名的“鞍（今济南）之战”。

第2节 礼仪的内涵与结构

一、礼、礼貌、礼节、礼仪的概念

社会上对“礼仪”的认识是多层次的，常见的主要包括以下几个方面：礼、礼貌、礼节、礼宾、礼俗、礼制等。它们之间既有联系又有区别，共同构成了礼仪系统。

（一）礼的含义

据考证，“礼”字在甲骨文中就存在。“礼”字在古代与“履”字相通，意思是鞋子，穿了鞋子才好走路。但是鞋子既不能太大，也不能太小，要刚刚合适。后来“礼”字的含义越来越多。

到了周朝，为了调整人们之间的关系，于是把“礼”与“德”结合起来。随之等级制度出现了，“礼”成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则，位于其他社会观念之上。孔子所说的“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。这三个“礼”字各有各的含义。用现代的语言来说，第一个“礼”字指的就是生活交往中的行为规范；第二个“礼”字指的是规矩、规则；第三个“礼”字是指政治法律制度。

礼是一个非常宽泛的概念，是表示敬意的通称，包括表示尊敬的言语或动作，是在长期的生活实践中由风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式。

（二）礼貌的含义

歌德说：“一个人的礼貌就是一面照出他的肖像的镜子。”礼貌，一般是指在人际交往中，通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养，它的本意就是体贴别人。说一个人有礼貌，除了指他适度修饰的仪表仪容，端庄得体的举止、气度与气质外，还必须反映在具体的甚至是细微的举止上。

礼貌可以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、鞠躬、握手、合十、拥抱、鼓掌等；礼貌语言是一种有声的行动，在交往时讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重或友好合作的新型关系，而且能调节公共场所的人际关系，缓解或避免冲突。旅游服务人员对宾客开展礼貌服务可以让身处异国他乡的宾客仍有在家一般的亲切、温暖之感。

（三）礼节的含义

礼节，通常是指人们在人际交往中，相互表示尊重和友好的惯用形式。实际上，礼节是礼貌的具体表现形式，即没有礼节就没有礼貌，有了礼貌，就必然需要具体的礼节表现出来。培根说过：“礼节要举动自然才显得高贵。假如表面上过