

LÜYOU ZHIYE LIYI GUIFAN YU XUNLIAN

旅游职业 礼仪规范与训练

主 编 / 王春林

副主编 / 杨伟华 逢爱梅 隆 铃 郑旭华



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

LÜYOU ZHIYE LIYI GUIFAN YU XUNLIAN

旅游职业 礼仪规范与训练



礼仪的基本原则

01

个人基本礼仪

02

服务用语礼仪

03

常用交际礼仪

04

酒店接待服务礼仪

05

旅行社接待礼仪

06

国际交往礼仪

07

主 编 / 王春林 副 主 编 / 杨伟华 逢爱梅 隆 铃 郑旭华

藏书



华东理工大学出版社

EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业礼仪规范与训练 / 王春林主编. —上海:
华东理工大学出版社, 2010. 9

ISBN 978 - 7 - 5628 - 2879 - 2

I. ①旅… II. ①王… III. ①旅游服务—礼仪—高等
学校—教材 IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 158372 号

旅游职业礼仪规范与训练

主 编 / 王春林

副 主 编 / 杨伟华 逢爱梅 隆 玲 郑旭华

责任编辑 / 严国珍

责任校对 / 金慧娟

封面设计 / 戚亮轩

出版发行 / 华东理工大学出版社

地址: 上海市梅陇路 130 号, 200237

电话: (021)64250306(营销部)

传真: (021)64252707

网址: press.ecust.edu.cn

印 刷 / 江苏省句容市排印厂

开 本 / 787 mm × 960 mm 1/16

印 张 / 18.75

字 数 / 366 千字

版 次 / 2010 年 9 月第 1 版

印 次 / 2010 年 9 月第 1 次

印 数 / 1 - 4000 册

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5628 - 2879 - 2/G · 444

定 价 / 32.00 元

(本书如有印装质量问题, 请到出版社营销部调换。)

内 容 提 要

本教材按照旅游行业理论与实践结合人才培养模式的要求,着重体现旅游职业礼仪应用性、实践性和可操作性的特色,紧扣旅游职业人员的形象塑造和旅游接待礼仪规范的完善之主题,以切实提升学生的职业素质和职业能力。

全书共分8个单元,围绕旅游职业人员应具有的服务接待礼仪规范和人际交往礼仪规范展开,内容包括旅游职业礼仪的基本原则与规范、个人基本礼仪、服务用语礼仪、常用交际礼仪、酒店接待服务礼仪、旅行社接待礼仪、国际交往礼仪、涉外常见礼俗等。每个单元包括两个模块:礼仪规范和礼仪训练。

本书编写体例的创新点在于:每个单元都有实际操作训练项目,将旅游业对职业人员行业要求的礼仪规范和礼仪训练合而为一,打破旅游礼仪教学单一的规范知识传授的常规,形式活泼、材料新颖、寓教于乐,是一部编写体例和样式创新的“换代型”教材。

前 言

旅游业各类从业人员的敬业精神、职业道德、行业言行举止等特定的礼仪修养和规范,是旅游业形象的灵魂,被称为旅游业的无声招牌,它对于旅游业的声誉和发展有着极其重要的影响。因此,职业礼仪教育是改善旅游业软环境,促进旅游业不断发展的一个重要环节。

为适应 21 世纪旅游职业礼仪教学模式的改革,实现教学内容与旅游从业人员职业礼仪要求的无缝对接,把职业标准引入课程标准,充分体现旅游从业人员基本职业素质和礼仪规范的要求,我们编写了这部《旅游职业礼仪规范与训练》教材。

旅游职业礼仪具有很强的应用性、实践性、可操作性,因此,本书全面、系统、通俗地论述了旅游业接待的服务礼仪规范、旅游职业人员的交际礼仪规范,并遵循礼仪教育与培训中的课程教学、训练并重的特点。全书分 8 个单元,每个单元包括 2 个模块:模块 1 为礼仪规范和模块 2 为礼仪训练。

模块 1 礼仪规范:设计有学习目标、礼仪知识和礼仪规范,论述前有引导案例,论述中插入“小思考”、“小案例”、“相关链接”、“相关案例”、“相关规范”、“补充知识”、“补充案例”、“规范应用”、“知识链接”等,最后部分的“复习与练习”题,包括主要概念、学习理解、判断题、选择题和案例分析,通过复习与练习,可加强对模块 1 教学内容的理解和接受。

模块 2 礼仪训练:设计有和本单元相关的训练项目,每一项训练项目有“训练目的”、“训练内容”、“训练要点和标准”,并配有训练的标准图片、翔实的训练步骤和各种操练方法,方便学生有效地进行学习演练,从而达到在操练中学习掌握系统的礼仪规范之目的。

本书充分体现了教材编写的科学性、规范性和针对性,以旅游职业

素质和职业礼仪基本规范为主线,按照旅游行业的“工学结合”人才培养模式思路,在编写设计体例上,打破传统教材体系,注重礼仪规范的实际训练,将旅游职业礼仪规范的学习和礼仪训练实践相结合,实现了学习、训练、模拟演练的联动,寓教于练、寓教于乐,贴近社会、贴近行业,具有较强的时代感和鲜明的旅游职业特色,是 21 世纪旅游礼仪教学的创新型、换代型教材。因此,本书特别适合作为高等旅游院校和中等旅游职业学校的礼仪教学用书,同时也适合作为各旅游企业对旅游职业人员的礼仪培训用书。

本书是上海旅游高等专科学校“礼仪教学团队课程建设”成果的展示,它汇聚了有行业实践经验的教授和骨干教师的智慧,也是他们长期从事旅游礼仪教学实践的结晶。本书由王春林老师设计编写体例和大纲,并负责主要内容的撰写和全书的统稿。具体分工是:王春林老师撰写第一单元、第二单元的模块 2、第七单元、第八单元;隆玲老师撰写第二单元的模块 1、第三单元;逢爱梅老师撰写第四单元;郑旭华老师撰写第五单元;杨伟华老师撰写第六单元。在本书的写作中,我们参考了诸多业内同行的研究成果、文献资料和现成案例,在此特向他们表示衷心的感谢。对本书编写中可能存在的不足和问题,敬请读者不吝指正。

编 者

2010 年 8 月

目 录

第一单元 旅游职业礼仪绪论	1
一、礼仪概述	2
二、旅游职业礼仪与服务规范	9
三、旅游职业礼仪的基本原则	13
四、旅游职业人员的基本素质	14
复习与练习	19
第二单元 旅游职业人员个人基本礼仪	21
模块1 个人基本礼仪规范	21
一、旅游职业人员仪容礼仪	22
二、旅游职业人员仪表礼仪	26
三、旅游职业人员仪态礼仪	32
复习与练习	41
模块2 个人基本礼仪训练	43
训练项目一：旅游职业人员仪容修饰训练	43
训练项目二：领带的各种系法训练	45
训练项目三：纱巾的各种系法训练	48
训练项目四：站姿、坐姿、蹲姿、走姿训练	51
训练项目五：服务手势训练	58
训练项目六：表情训练	61
第三单元 旅游职业人员服务用语礼仪	65
模块1 服务用语礼仪规范	65
一、旅游职业服务用语的基本要求	66
二、常用的旅游职业服务用语规范	69
三、旅游职业人员良好语言能力的培养	77
复习与练习	81

模块2 服务用语礼仪训练	83
训练项目一：礼貌服务用语训练	83
训练项目二：模拟服务用语场景训练	87
训练项目三：角色扮演的语言训练	89
训练项目四：案例情景语言训练	91
训练项目五：服务对话训练	93
第四单元 旅游职业人员常用交际礼仪	97
模块1 常用交际礼仪规范	97
一、常用见面礼仪	98
二、聚会礼仪	105
三、交谈礼仪	109
四、通信礼仪	111
五、馈赠礼仪	115
六、舞会礼仪	117
七、女士优先礼仪	119
八、宴请宴饮礼仪	120
复习与练习	124
模块2 常用交际礼仪训练	126
训练项目一：常用见面礼节训练	126
训练项目二：使用电话训练	132
训练项目三：交谈训练	133
第五单元 酒店接待服务礼仪	138
模块1 酒店接待服务礼仪规范	138
一、前厅接待服务礼仪	139
二、客房接待服务礼仪	144
三、餐厅接待服务礼仪	146
四、宴会接待服务礼仪	150
五、话务服务礼仪	155
六、会议接待服务礼仪	156
七、酒店日常实用服务礼仪	160
复习与练习	167

模块 2 酒店接待服务礼仪训练	168
训练项目一：前厅接待服务礼仪训练	168
训练项目二：客房接待服务礼仪训练	172
训练项目三：餐厅接待服务礼仪训练	174
训练项目四：宴会接待服务礼仪训练	177
训练项目五：话务服务礼仪训练	182
训练项目六：会议接待服务礼仪训练	183
训练项目七：酒店日常实用服务礼仪训练	186
第六单元 旅行社接待礼仪	187
模块 1 旅行社接待礼仪规范	187
一、旅行社接待礼仪的基本要求	188
二、旅行社门市接待的基本程序和礼仪规范	189
三、导游工作时的要求和礼仪	192
附录：抒情式导游欢送词一例	203
复习与练习	204
模块 2 旅行社接待礼仪训练	206
训练项目一：模拟门市接待旅游咨询训练	206
训练项目二：导游欢迎词训练	208
训练项目三：导游语言训练	210
训练项目四：致导游欢送词礼仪训练	214
第七单元 国际交往礼仪	216
模块 1 国际交往礼仪规范	216
一、常见的礼宾次序	217
二、国际礼宾次序	221
三、国宾迎送礼仪	223
四、会见会谈及其座位安排	225
五、常见的仪式	227
六、国旗悬挂礼仪	229
复习与练习	232
模块 2 国际交往礼仪训练	234
训练项目一：常见礼宾次序排列训练	234

训练项目二：会见会谈座位排列训练	239
训练项目三：常见仪式程序训练	241
第八单元 涉外常见礼俗	244
模块 1 涉外常见礼俗	244
一、港澳台地区礼节习俗	245
二、主要客源国常见的礼节习俗	248
三、主要客源国的礼俗禁忌	271
复习与练习	283
模块 2 涉外常见礼俗训练	285
训练项目一：主要客源国国旗、国歌、国花识别训练	285
训练项目二：主要客源国货币识别训练	286
训练项目三：主要客源国常见礼俗训练	287
参考文献	289

旅游职业礼仪绪论

学习目标

- ☆ **应知**: 了解礼仪的简要历史发展线索、礼仪的基本概念、旅游职业礼仪的基本概况。
- ☆ **应会**: 掌握历史礼仪和现代礼仪的知识、旅游职业礼仪的基本原则、旅游职业人员的基本素质。
- ☆ **能力**: 能够运用礼仪的功能和原则, 具备一个旅游职业人在旅游业岗位的职业道德、科学文化、业务技术和职业心理等素质。

引导案例: 东港大酒店的“礼仪礼貌周”

浙江宁波东港大酒店自被评为四星级饭店以后, 一直处于营业的高峰期, 随着时日的延续、业务量的持续, 一些员工过于劳累, 原先的服务操作程序开始有点走样, 客人中出现了一些关于服务质量的投诉, 饭店领导觉察到这一细微变化后, 抓住苗头进行整改, 在员工中间开展“礼仪礼貌周”活动。

“礼仪礼貌周”定于每月的第一周, 届时在员工通道上有一位礼仪礼貌示范员迎送过往的住店客人。示范员每天换一位, 连总经理们都轮流充当服务员, 在员工中引起很大反响。为配合“礼仪礼貌周”, 员工餐厅在这一周利用广播媒介, 宣传以礼仪礼貌为中心的优质服务, 有发言、有表演、有报道、有介绍, 内容生动活泼, 形式丰富多彩, 安排紧凑得当, 员工从中获得很大的启迪和教育。饭店同时在员工进出较频繁的地方张贴照片, 宣传文明服务的意义, 示范礼仪礼貌的举止行为, 介绍礼仪礼貌方面表现突出的员工。

在东港大酒店每月第一周的“礼仪礼貌周”活动期间, 员工和客人会领略到这样的情景: 在大酒店员工餐厅的通道上, 一位二十来岁的姑娘, 肩上斜套着一块宽宽的绸带, 上面绣着: 礼仪礼貌规范服务示范员。每当一位住店客人在此经过, 示范员小姐便展露微笑问候致意。餐厅里, 喇叭正在朗诵着一篇描写饭店员工文明待客的散文诗, 或者员工畅谈自己对礼仪礼貌的认识和体会。

从1996年3月1日起,一月一周的“礼仪礼貌周”活动在东港大酒店已成为一项雷打不动的制度。在饭店开展这样的活动,有助于使礼仪礼貌意识在每一个员工头脑中牢牢扎根,通过不断的强化活动,使讲究礼仪礼貌成为员工的一种自觉行为。此外,饭店领导以身作则示范礼仪礼貌,对广大员工也是一股强大的鞭策力。再则,在这个活动期间,通过视觉和听觉等方面的刺激,强化礼仪礼貌意识,其效果胜过单纯的课堂教育或培训。从此,整个饭店的礼仪礼貌水平大大提高。

(资料来源:蒋一骥主编《酒店管理180例》,上海东方出版中心1997年版)

一、礼仪概述

在中国五千年的历史进程中,不仅形成了一整套完善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,成为中华民族的重要文化特征。礼仪的历史发展轨迹,现代礼仪的表现形式、功能和特点等,是旅游职业人员礼仪服务应掌握的基本知识,也是服务接待遵循礼仪准则和规范旅游服务行为的前提条件。

(一) 礼仪的形成与发展

1. 礼仪的形成

现代礼仪源于礼,礼之产生,可以追溯到远古时代。

礼首先起源于人与人的交往,是人类为协调主客观矛盾的需要。在原始社会,人们常常有意无意地用一些象征性动作,比如原始人用拍手、击掌、拥抱等来表达他们的意向、感情,用手舞足蹈庆贺狩猎的胜利。当不同部落里的人相遇时,如果双方都怀有善意,便伸出一只手来,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了。这些就是最初的礼节。

从仪式上说,礼起源于原始的宗教祭祀活动。从繁体字“禮”的造字结构来看,左边“示”代表神,右边“豊”是向神进贡的祭物。因此,汉代学者许慎在《说文解字》中说“禮,履也,所以事神致福。”就是说用祭物奉祀神和人的这种仪式谓之“禮”。可见“禮”和宗教祭祀有着密切的关系。在原始社会,人类还处在蒙昧时代,生产力水平极端低下,征服和改造自然界的能力也极其微弱。人们对来自大自然的许多现象,如雷电风雨、地震、洪水等都无法理解和解释,看到威力无比的自然力,便产生了对未知世界、对自然力量的恐惧和敬畏。因此,把“天”或“神”看作是宇宙间最高的主宰,对之顶礼膜拜。为了表达这种崇拜之意,人类生活中就有了祭祀活动,并在祭祀活动的历史发展中逐渐完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。

这些活动就是最早的也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。

礼仪的正式形成,应当始于奴隶社会。进入奴隶制社会,大规模的奴隶劳动使社会生产力有了很大提高,社会文明也进一步发展,人与自然、人与人之间的关系也更加深入和复杂。在这种情况下,礼仪仅作为一种祭天祭神的形式已经不能起到在社会生活中节制人们行为的作用了,于是礼仪便从单纯事神的领域跨入了事人的领域,开始了对人们社会生活的全面干预。在这一阶段,奴隶主统治者为了维护本阶级的利益,巩固统治地位,修订了比较完整的国家礼仪和制度,提出了许多重要的礼仪概念,确定了崇古重礼的文化传统。

2. 礼仪的发展

我国素有“礼仪之邦”的美称,是具有悠久历史文化的文明古国,很早就形成了系统而完备的礼仪规范。中华民族制礼的历史最悠久,中国古代礼制仪法最完备,从夏、商、周以来,礼仪成为中国传统文化的重要组成部分。

夏、商、周三代所处的奴隶社会,整个礼仪的思想构架都建立在上帝、鬼神、天命的迷信基础上。商代的礼主要是祭祀祖先和鬼神,礼制则始于殷而成于周。周人把“礼”与“德”结合起来,成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。例如,周代出现的《周礼》、《仪礼》、《礼记》(简称“三礼”),就反映了周代的礼仪制度,这也是被后世称道的“礼学三著作”。“三礼”中的《仪礼》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗;《周礼》为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官之职掌,实则经纬万端,包举万事万物,是一部治国安邦之汇典;《礼记》主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部传世“礼经”,对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为、培育人格都起了不可估量的示范作用。“三礼”的出现标志着“周礼”已达到了系统、完备的阶段;礼仪的内涵,也由单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式,跨入了全面制约人们行为的领域。

封建社会的礼仪进入了一个发展、变革的时期。在这一时期,礼仪的明显特征,就是将人们的行动纳入了封建道德的轨道,形成了以儒家学说为主导的正统封建礼教。奴隶社会的尊君观念在这一时期被演绎为“君权神授说”的完整体系,即“惟天子受命于天,天下受命于天子,天不变,道亦不变”,并将这种“道”具体化为“三纲五常”。这个时期,礼仪的主要作用是维护封建社会的等级秩序,而“君为臣纲”、“父为子纲”、“夫为妻纲”和仁、义、礼、智、信等封建伦理道德都是为等级秩序服务的。

盛唐时期,礼仪随着文化的兴盛也发达起来了。封建统治者不仅推崇礼教,还把《仪礼》、《礼记》等著作升格为《礼经》,唐代镌刻的《礼经》石碑至今还陈列于西安碑林。到了宋代,礼仪在封建体制下又有了长足发展,成为封建礼教发展的又一高峰。礼的发展主要在两个方面:一是程、朱理学的出现;二是礼仪向家庭迅速扩延。“家礼”的兴盛是宋代礼仪的特点之一。道德和行为规范是这一时期封建礼教

强调的中心,“三从四德”成为这一时期妇女的道德礼仪标准。按照当时封建统治者的设想,只要人人在家尽“孝”,在社会尽“忠”,每个妇女对丈夫尽“节”,那么封建社会各阶级就会“和谐相处”,封建统治就会长治久安了。

明、清两朝延续了宋代以来的封建礼仪,并有所发展。明朝大力推崇礼教,使礼仪之风盛行。并制定了祭祖、祭天、祈年等仪式仪程,明确了君臣之礼、尊卑之礼、交友之礼等社会活动规范,形成了政治统治所需要的一系列礼仪。同时,使“家礼”向深层发展,详细规定了家庭成员及亲属间各种相互关系的礼仪礼节,“忠、贞、节、烈、孝”等各种名目的礼也日益繁多起来,将人的行为限制到“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”的范畴,从而使封建礼仪更加完善。

近代以后,礼仪的范畴逐渐缩小,礼仪与政治体制、法律典章、行政区划、伦理道德等基本分离,现代礼仪一般只有仪式和礼节的意思,去掉了繁文缛节、复杂琐碎的内容,吸收了许多反映时代风貌、适应现代生活节奏的新形式。现代礼仪简明、实用、新颖、灵活,体现了高效率、快节奏的时代旋律。现在,我国对重大活动,对重要事件的仪式、程序、出席人士的安排等都作出了具体规定,日常的行政、经济、文化、军事活动中的各种公务礼仪礼节也不断完善。随着社会活动的发展以及文明程度的提高,各种礼仪更加深入人心,新的礼仪形式不断出现,交际礼仪、节庆礼仪、人生礼仪等各种新的形式越来越为人们广泛接受。

(二) 礼仪的基本概念

涉及礼仪的基本概念主要有礼、礼貌、礼节、礼仪,都是人们在交往中相互表示敬重和友好,其本质都是尊重人、体贴人,但它们又各有其自身的特殊含义和要求。

1. 礼

礼的本意为敬神,今引申为表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作,是人们在长期的生活实践与交往中约定俗成的言行准则。在古代,礼特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。今天,礼的含义比较广泛,但在一般意义上,可作为礼仪、礼节、礼貌的通称,它既指为表示敬意或隆重举行的仪式,也泛指社会交往中的礼貌和礼节。

2. 礼貌

礼貌,是人与人之间在接触交往中,相互表示敬重、友好的语言和行动。它体现了时代的风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是礼仪的基础,是待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等表示对人的尊重。

礼貌可以分为礼貌行为和礼貌语言两个部分。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,“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等礼貌语言充分体现了语言文明的基本形式。在日常生活中,我们可以看到凡讲礼貌的人往往待人谦恭、大方热情,行为举

止显得很有教养;相反,如果一个人衣冠不整、出言不逊、动作粗鲁、傲气十足,那么肯定是没有礼貌的。

【相关案例 1-1】 林肯总统向老年黑人脱帽致礼

一天,林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出,途遇一老年黑人恭敬地向他鞠躬。林肯点头微笑并也摘帽还礼。同行的绅士问道:“为什么你要向黑鬼摘帽?”林肯说:“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”1982 年美国举行民意测验,要求人们在美国历届的 40 位总统中挑选一位“最佳总统”时,林肯名列前茅。

(资料来源:[美]卡耐基著,刘家裕译《林肯传》,中国少年儿童出版社 2009 年版)

3. 礼节

礼节,是指人们在日常生活特别是在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式。礼节是礼仪的基本组成部分,是礼貌的具体表现形式。如中国古代的作揖、跪拜,当今世界各国通行的点头、握手,南亚诸国的双手合十,欧美国家的拥抱、接吻,少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是礼节的表现形式。与礼貌相比,礼节是形式,但这绝不是表明礼节仅仅是一种表面形式,而是表明尊重他人的内在品质必须通过一定的形式才能体现出来。如欢迎他人到来,可以通过见到客人起立、握手等礼节来表示;得到别人帮助,可以说声谢谢来表示感激的心情。借助这些礼节,对别人尊重友好的礼貌也就得到了适当的表达。因此,礼节不单纯是表面上的动作,而是一个人尊重他人的内在品质的一种外化。

4. 礼仪

礼仪,是指在较大、较隆重的正式场合,为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎礼节规范和道德规范的仪式。礼仪就是表示礼节的仪式,这种仪式自始至终以一定的、约定俗成的程序方式来表现律己、敬人的完整行为。在礼的系统中,礼仪是有形的,语言(书面的和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般说来,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。礼仪仪式有很多种:外宾来访时的迎宾仪式;签订合同时的签字仪式;颁奖大会时的颁奖典礼;展览会开幕或大厦落成时的剪彩仪式、大型工程开工时的奠基仪式以及备受世人瞩目的奥运会、亚运会、世界杯、世博会的开幕式、闭幕式等,均属礼仪的范畴。

【补充知识 1-2】 奠基仪式常规程序

- 主持人宣布典礼开始(奏乐)
- 主席致辞(上级领导)
- 报告(工程筹建委员会介绍工程简况)
- 来宾致辞
- 奠基(奏乐),奠基人双手持铁锹培土

● 奠基完毕,来宾依次按身份的高低向主人祝贺

(资料来源: 百度知道网· 社会民生 <http://zhidao.baidu.com>)

(三) 现代礼仪的特征和功能

现代礼仪,泛指人们在社会交往活动过程中形成的、共同遵守的行为规范和准则。现代礼仪作为一种约定俗成的规范和准则,和其他的社会规范和行为准则相比,又有着自己的特点和功能。

1. 现代礼仪的特征

(1) 传统性。礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国,现代礼仪是以中华民族的传统文化为核心,并不断吸收其他民族的优秀文化,在长期的社会生活实践中,不断发展和完善起来的。它根植于传统文化这块沃土,因而有着深刻的传统性。中华民族修礼、崇礼、习礼的传统文化,深深地融入现代礼仪之中,约束和规范着现代人的行为。

(2) 共同性。礼仪作为一种文化现象,是全人类的共同财富。它跨越了国家和地区的界线,为世界各国人民共同拥有。尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪有一定差异性,但在讲文明、懂礼貌、相互尊重原则基础上形成的完善的礼节形式,已为世界各国人民所接受并共同遵守。礼仪的内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据,集中地反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯,从而带有明显的共同性特点。礼仪又被应用于人们的社会交往之中,其范围和准则必须得到广泛的认可,才能在相当的范围内共同遵守,这也决定了礼仪的共同性特点。由于交往范围不断扩大,原先因地域和文化交流限制所形成的礼仪规范的差异逐渐被打破,许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可,礼仪的共同性特点将会日趋明显。

(3) 差异性。礼仪作为约定俗成的行为规范,在拥有共性的同时,又表现出一种较为明显的民族、国别差异性。不同的国家、不同的民族,由于其历史文化传统、语言、文字、活动区域的不同,由于其各自的人民在长期历史发展过程中形成的心理素质特征的不同,使各个民族、各个国家的礼仪,都带有本国家、本民族的特点。这些特点便使礼仪在不同民族和国家表现出差异性。如东方人见面习惯于拱手、鞠躬;西方人见面习惯于接吻、拥抱。我国是一个多民族的统一国家,在辽阔的中华大地上,有十分完备的、统一的中华民族的礼仪规范,但又不拒斥各民族、各地区的具体特点。56个民族,各有体现本民族特点的礼仪规范,使我国各地区、各民族的礼仪呈现百花齐放、多彩多姿的形态。

(4) 时代性。随着社会经济的不断发展、人际交往的日益频繁,礼仪已经渗透到社会生活的各个方面,表现出较为强烈的时代特色。礼仪的时代性具体体现为:首先要符合现代观念。现代社会的道德观、价值观,以遵循相互平等、尊重为原则。不论是个人之间、集体之间,或国家之间,不因大小强弱,都应当一律平等。其次要

符合现代生活特点。现代生活讲求快捷、实效,与之相应的现代礼仪活动,理所当然地以快捷、简明、实效为特征。最后要符合时代发展要求。现代生活具有多元、丰富、多变的特点,这就要求作为能够反映时代社会生活精神,体现新的社会道德规范,体现新型人际关系的现代礼仪,必须在实践中不断更新丰富其内容和形式,发展建设新的、符合时代要求的现代礼仪。

【小思考 1-3】 现代礼仪与我国古代礼仪有什么不同?

从总体上讲,现代礼仪与我国古代礼仪存在三点差异:其一,两者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,现代礼仪虽承认身份差异,但更强调人格平等、社会平等,并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。其二,两者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的,而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。其三,两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”,因而礼仪与平民百姓无关,而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

(资料来源:金正昆编著《涉外礼仪教程》,中国人民大学出版社 2008 年版)

2. 现代礼仪的功能

礼仪的功能,概括地说,是调整和处理不同地位的人们相互间关系的手段。作为一种手段,礼仪总是围绕着一一种社会目的、社会目标而发挥着重要的作用。礼仪的功能是多方面的,其中最重要的功能集中表现在以下几个方面:

(1) 约束行为的功能。礼仪作为行为规范,对人们的社会行为,特别是非礼的、不道德的行为具有很强的约束作用。在社会生活和活动中,人们很多不文明、不道德的行为无法通过行政手段或法律手段去干预,经常的和大量的则是靠道德规范的作用、社会舆论的导向来引导和约束。任何一个生活在某一种礼仪习俗和规范环境中的人,都需要自觉或不自觉地受到礼仪的约束。只有自觉地接受社会礼仪约束的人,才会被人们认为是一个“成熟的人”,符合社会要求的人。如果一个人我行我素,不能遵守社会上普遍的礼仪要求,他就会受到道德和舆论的谴责,甚至被施以法律手段对他加以强迫约束。

(2) 施行教化的功能。礼仪作为一种道德规范,它对全社会的每个人,都在施行教化。礼仪是社会传统文化的重要组成部分,世代相继、世代相传。通过对礼仪施行教化,使国民懂得,一个有道德、有修养、有文化、有学识的人,才能“知书达礼”,才能严于律己,宽以待人,才能懂得尊重别人就是尊重自己。懂得遵守并维护社会公德,就是为自己创造了一个文明知礼的生活环境的道理,才能成为一个明辨礼与非礼之界限的知礼的人。

【补充案例 1-4】 不要弄脏别人的衣服

有一位美国教育学家怀特先生来到我国某市访问,所在县里的一所学校辗转联络请这位专家做一次演讲,派车去接他。这天碰巧下起了大雨,从市区