



21世纪高职高专规划教材

旅游酒店类系列

旅游

服务礼仪

鄢向荣 主 编
贾红文 副主编



清华大学出版社

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社

<http://press.bjtu.edu.cn>





旅游

服务礼仪

第三版



中国旅游出版社
CHINA TRAVEL SERVICE PRESS

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

旅游服务礼仪

鄢向荣 主 编

贾红文 副主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社
· 北京 ·

内 容 简 介

本书介绍了礼仪的起源及东方礼仪与西方礼仪的异同；同时也概述了美的仪容、仪表、仪态的内涵，以及涉外的迎送会见、会谈、宴请、礼宾次序等各种礼节；重点介绍了饭店的前厅、客房和餐饮部的服务礼仪，导游的迎送，沟通协调及讲解等礼仪；对我国少数民族礼仪、宗教礼仪及我国主要客源国的礼仪、禁忌等也作了阐述。

本书注重实践与理论的结合，可操作性强、实用性强。本教材的特色之处是各章节增加了阅读材料和典型案例，既可作为高等院校旅游专业、各类职业中专的教材，也可作为宾馆、饭店、旅行社的培训教材，对于旅游工作者及其他涉外工作者也有参考价值。

版权所有，翻印必究。举报电话：010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术，用户可通过在图案表面涂抹清水，图案消失，水干后图案复现；或将表面膜揭下，放在白纸上用彩笔涂抹，图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务礼仪/鄢向荣主编. — 北京：清华大学出版社；北京交通大学出版社，2006.7
(21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 7-81082-808-8

I. 旅… II. 鄢… III. 旅游服务-礼仪-高等学校：技术学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 065306 号

责任编辑：吴嫦娥 特邀编辑：宋大簋

出版发行：清华大学出版社 邮编：100084 电话：010-62776969

北京交通大学出版社 邮编：100044 电话：010-51686414

印刷者：北京瑞达方舟印务有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185×230 印张：20.5 字数：454 千字

版 次：2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 7-81082-808-8/F·165

印 数：1~4 000 册 定价：28.00 元

本书如有质量问题，请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评，我们表示欢迎和感谢。

投诉电话：010-51686043, 51686008；传真：010-62225406；E-mail: press@center.bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

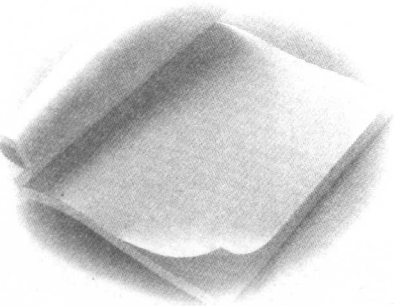
目前，“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版，适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2006年9月



前 言

旅游业作为第三产业的支柱产业和重要经济增长点,在国民经济中的地位日趋重要,其强劲的发展势头,受到世界各国的广泛关注和积极扶持。随着我国改革开放的深入和国民经济持续快速的发展,我国的旅游业取得了举世瞩目的成就,已成为国民经济部门中颇具生机与活力的强劲产业。我国旅游业的兴旺发达,促使我国旅游教育事业得到了迅速发展,目前全国已有160多所院校设立了旅游专业,旅游专业学科建设有了很大进步。

另一方面,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重要尺度,也成为国内外旅游业兴衰的重要条件。在这种背景下,作为交际艺术的现代社交礼仪,迅速升温,备受人们的青睐,并首先在具有涉外性质的旅游行业中普遍应用。因此,作为旅游从业人员学礼、知礼、用礼已成为旅游业实现优质服务、面向世界与国际接轨的大势所趋。

为了适应我国旅游业的发展和社交礼仪普及的需要,满足高职高专旅游教学与饭店管理专业对新型教材的需求,以及旅游企业接待工作的实际需要,我们编写了《旅游服务礼仪》一书。

本书注意了知识的系统性、创新性和实用性,综合了旅游业中服务礼仪所涉及的各个方面,并力求与国际惯例接轨,是一本较有特色的旅游服务礼仪教材,可供旅游院校的专业教学使用,也可作为旅游企业的培训教材。

本教材由鄢向荣担任主编,贾红文担任副主编。全书共分10章,其中鄢向荣编写第1、4、6章,贾红文编写第2、9、10章,梁冬梅编写第3、7章,戴金枝编写第5、8章,全书由鄢向荣统稿。鉴于编者视野和水平有限,缺陷在所难免,敬请读者指正。

编 者

2006年8月

目 录

第1章 礼仪概述	(1)
◇ 学习目标	(1)
1.1 礼仪的概念	(1)
1.2 东方礼仪与西方礼仪	(7)
1.3 旅游服务礼仪概论	(16)
◇ 本章小结	(21)
◇ 思考与练习	(21)
第2章 礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养	(22)
◇ 学习目标	(22)
2.1 礼貌、礼节、礼仪、礼宾	(22)
2.2 礼貌修养	(26)
2.3 礼仪的习得与施行	(30)
◇ 本章小结	(32)
◇ 思考与练习	(32)
◇ 案例分析	(32)
◇ 实验实训	(33)
第3章 服务人员的仪表礼仪规范	(34)
◇ 学习目标	(34)
3.1 旅游服务人员仪表礼仪概述	(34)
3.2 仪容礼仪规范	(36)
3.3 仪态礼仪规范	(48)
3.4 服饰礼仪规范	(56)
3.5 风度	(64)
◇ 本章小结	(68)
◇ 思考与练习	(68)
◇ 实验实训	(69)

第4章 旅游服务人员行为礼仪	(72)
◇ 学习目标	(72)
4.1 见面礼仪规范	(72)
4.2 迎接宾客礼仪	(77)
4.3 沟通与交流礼仪	(82)
4.4 涉外礼仪	(91)
◇ 本章小结	(103)
◇ 思考与练习	(104)
◇ 实验实训	(104)
第5章 旅游服务人员服务礼貌用语	(107)
◇ 学习目标	(107)
5.1 双向沟通理论	(107)
5.2 礼貌用语的概念和作用	(110)
5.3 礼貌用语的基本特点	(112)
5.4 礼貌用语的基本内容及分类	(115)
5.5 培养良好礼貌用语习惯的途径	(124)
5.6 旅游服务人员语言规范原则	(126)
5.7 旅游服务人员的语言艺术与修养	(129)
◇ 本章小结	(132)
◇ 思考与练习	(132)
◇ 案例分析	(132)
◇ 实验实训	(134)
第6章 旅游饭店服务礼仪	(136)
◇ 学习目标	(136)
6.1 旅游饭店服务人员基本素质	(136)
6.2 前厅部服务礼仪	(140)
6.3 客房服务礼仪	(151)
6.4 餐饮部服务礼仪	(156)
6.5 康乐部服务礼仪	(167)
6.6 商场服务礼仪	(170)
6.7 保安部服务礼仪	(173)
◇ 本章小结	(177)
◇ 思考与练习	(177)

◇ 实验实训	(177)
第7章 导游服务礼仪	(182)
◇ 学习目标	(182)
7.1 亲和效应理论	(182)
7.2 导游员及其基本素质	(184)
7.3 导游迎送礼仪	(190)
7.4 导游沟通协调礼仪	(198)
◇ 本章小结	(208)
◇ 思考与练习	(208)
◇ 实验实训	(208)
第8章 宗教礼仪	(211)
◇ 学习目标	(211)
8.1 基督教礼仪	(211)
8.2 伊斯兰教礼仪	(218)
8.3 佛教礼仪	(223)
8.4 道教礼仪	(232)
◇ 本章小结	(240)
◇ 思考与练习	(240)
◇ 案例分析	(240)
◇ 实验实训	(240)
第9章 我国主要少数民族及港澳台地区礼仪	(241)
◇ 学习目标	(241)
9.1 蒙古族	(241)
9.2 回族	(244)
9.3 维吾尔族	(246)
9.4 藏族	(248)
9.5 壮族	(251)
9.6 满族	(254)
9.7 朝鲜族	(257)
9.8 哈萨克族	(259)
9.9 其他主要少数民族礼仪	(262)
9.10 我国港澳台地区的习俗	(270)

◇ 本章小结	(276)
◇ 思考与练习	(276)
◇ 案例分析	(276)
◇ 实验实训	(277)
第10章 我国主要客源国的习俗及礼仪	(278)
◇ 学习目标	(278)
10.1 亚洲部分国家的习俗	(278)
10.2 欧洲部分国家的习俗	(291)
10.3 美洲和大洋洲部分国家的习俗	(300)
10.4 非洲部分国家的习俗	(309)
◇ 本章小结	(315)
◇ 思考与练习	(315)
◇ 案例分析	(315)
◇ 实验实训	(316)
参考文献	(317)

第1章

礼仪概述

学习目标

- 了解礼仪的基本概念、起源与发展
- 认识礼仪在现代社会中的意义与作用
- 明确文明礼貌的培养途径

1.1

礼仪的概念

1.1.1 何谓礼仪

礼仪，是对礼节、仪式的统称。指在人际交往之中，自始至终以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己、敬人的完整行为，是人们在社交活动中对他人表示尊重与友好的行为规范和处世准则，并为社会的广大公众所普遍认可。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。

从表象上看，礼仪涉及的无非是仪表、姿态、谈吐、举止等方面的小事小节，然而小节之中显精神。礼仪，作为一种社会文化，不仅涉及个人，有时甚至关系全局。礼仪不仅是对交往对象表示尊敬、善意与友好的行为体现，更是一个人的道德品质、文化素质、教育良知等精神内涵的外在表现，是心灵美的外化。能否自觉遵守礼仪，不仅是衡量一个人道德修养的基本尺度，而且也是衡量一个国家文明水准的重要标志。

阅读材料 1-1^①

礼仪是什么

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉。在中国，“礼”来源于古代的祭祀活动。礼的含义随着时代的变迁、人的交往的增加和社会的发展而不断变化。

在原始部落里，礼主要用于供神、祭祀，以示对天地神灵、祖先的敬意。到了阶级社会，礼的含义有所变化。在周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。周礼不仅内容已大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

到了春秋时期，“礼崩乐坏”。有人提出了“仪”这一概念。礼乃立国治政的大法，仪是指礼节、仪式、仪文。

在先秦时代人们的心目中，礼和仪的含义是不同的。不过，在当时礼和仪也很明确区分，其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具；有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

现代礼仪的内涵已与古代礼仪的内涵有着本质的区别。古代礼仪带有强烈的迷信色彩，建立礼制是一种愚民政策；现代礼仪吸取、继承了古代礼仪中的文明成果，具有强烈的反封建、反迷信的色彩，更多的是体现人们的高尚道德情操、文明素质、自由平等、相互尊重。现代礼仪包括礼节、礼貌、仪式、仪表、风俗习惯等。它是人们在社会交往过程中制定的或是历史形成并得到共同认可的各种行为规范。

1.1.2 礼仪的渊源与发展

我国是一个文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。我国最早的三部礼书《周礼》、《仪礼》、《礼记》，详细记载了秦汉以前的礼仪。

现代礼貌礼仪源于礼。而礼的产生可追溯到远古时代。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，为维持自然“人伦秩序”而产生礼，为“止欲制乱”而制礼，被人们普遍尊崇的“圣贤”黄帝、尧、舜、禹等，不仅为“止欲制乱”而制礼，而且还身体力行为民

^① 资料来源：陈萍. 最新礼仪规范. 北京：线装书局，2004.

众做典范,因此人们才更加遵礼尚礼。其次,礼也起源于原始的宗教祭祀活动,从祭祀之礼扩展为各种礼仪。

人类最初的礼仪主要是对自然物表示神秘不可知的敬畏和祈求,他们对自然现象充满了神秘感,充满敬畏和恐惧,于是各种宗教、原始崇拜便由此产生,如拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜等。为了表达这种崇拜之意,人类生活中就有了祭祀活动,并在祭祀活动中逐渐完善了相应的规范和制度,正式成为祭祀礼仪。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,于是人们就将“万神致福”活动中的一系列行为,从内容到形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个方面的各种礼仪。

在中国则产生了由崇拜自然物转而崇拜人类自身的另一种模式,即由对“龙”的崇敬扩展到对君主的崇敬。随着人类社会活动的发展,人们表达敬畏、祭祀的活动日益频繁,逐步形成种种固定的模式,终于成为正规的礼仪规范。从历史发展的角度看,我国古代礼仪演变可分为四个阶段。

礼的起源时期——夏朝以前。原始的政治礼仪、敬神礼仪、婚姻礼仪等已有了雏形。

礼的形成时期——夏、商、西周三代。第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,提出了一些极为重要的礼仪概念,确立了崇古重礼的文化传统。

礼的变革时期——春秋战国时期。以孔子、孟子为代表的儒家学者系统地阐述了礼的起源、本质和功能。

礼的强化时期——秦汉到清末。其重要特点是尊神抑人、尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妇。它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

辛亥革命以后,西方文化大量传入我国,传统的礼仪规范、制度逐渐被时代抛弃,科学、民主、自由、平等的观念日益深入人心,新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,在马列主义、毛泽东思想、邓小平理论的指导下,新型人际关系、社会关系的确立,标志着中国的礼仪、礼学进入了一个新的历史时期。

从世界范围看,资产阶级登上历史舞台,在经济基础和上层建筑各个领域进行了深刻的变革,这是礼仪发展的一个重要阶段。今天国际上通行的一些外交礼仪绝大部分就是在这个时期形成发展起来的。例如,鸣放礼炮起源于英国,迎送国家元首鸣放21响,政府首脑鸣放19响,副总理级鸣放17响,已成为国际上通用的礼仪。

阅读材料 1-2^①

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，与他的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，便为后人流传下了“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的琐事去启发、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，十分生气。原来，古人称这种双腿叉开坐为箕踞，箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭走出去，看到母亲便说：“我要将妻子休回娘家去。”孟母问他：“这是为什么呢？”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母亲听，孟母听完后说：“那么没礼貌的人是你，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！”一席话说得孟子心服口服，再也没提什么休妻子回娘家的话了。

1.1.3 礼仪的主要功能

礼仪之所以被提倡，是因为它具有很多功能，既利己利人，又有利于社会。礼仪的主要功能有以下几个方面。

(1) 沟通功能

古人讲的“世事洞明皆学问，人情练达即文章”，其实讲的就是交际很重要。人们在社会交往中发生各种关系，主要是经济关系、政治关系和道德关系。在人际交往中，无论体现的是哪种关系，只要各方都能自觉地遵循礼仪规范行事，就容易沟通相互间的感情，使交际

^① 资料来源：陈萍. 最新礼仪规范. 北京：线装书局，2004.

往来得到成功,进而有助于人们所从事的各种事业得到发展。

(2) 协调功能

有人讲,礼仪是人际关系和谐发展的调节器,这并非夸张,如果人们在交往中都能按礼仪规范去做,人们之间互相尊重、敬佩、友好与善意,互相理解与信任,这样就可以避免某些不必要的情感对立与障碍,形成一种和谐发展的新型关系。

(3) 维护功能

礼仪是社会文明程度的反映和标志,文明程度越高,礼仪规范就越完善。另一方面,礼仪也反作用于社会,它对社会的文明建设产生广泛、持久和深远的影响。就是说,社会上讲礼仪的人越多,社会就越和谐、稳定。可见,礼仪在维护社会秩序方面,起着行政权力和法律法规所起不到的作用。

(4) 教育功能

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式,纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们用礼仪规范自己的言行,协调人际关系,维护社会正常秩序。这些遵守礼仪的人们起着榜样的作用,无声地影响着周围的人。

阅读材料 1-3^①

我国古代礼仪与现代礼仪的差异

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,现代礼仪虽然承认身份差异,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。古代礼仪所研究的是“礼不下庶人”,因而与平民百姓无关,而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

1.1.4 礼仪的基本原则

学习、应用礼仪时,有一些带普遍性、规律性的礼仪原则,是必须了解和掌握的,礼仪基本原则有以下几条。

(1) 尊敬他人

尊敬人是礼仪的情感基础。只有尊敬别人,才能换得别人的尊敬。敬人本身包括自尊和

^① 资料来源:金正昆.涉外礼仪教程.北京:中国人民大学出版社,1999.

敬人两个方面。孟子讲述：“仁者爱人，有礼者敬人。爱人者人恒爱之。敬人者人敬之。”（《离娄下》）英国作家高尔斯华绥说：“尊敬别人，就是尊敬自己。”这些名言告诉我们，人际交往遵循着情感等价交换原则。

（2）约束自我

礼仪是人际交往中一种具有约束力的行为规范，少不了自我克制。约束自我，就是要严格按照一定的道德标准和社交礼节规范自己的言行，并努力坚持“宁可让人待己不公，也不可自己非礼待人”的原则。

（3）诚实守信

人际交往中的品德因素，最重要的莫过于诚实守信。以诚待人是人际交往得以延续和深化的保证，也是社交礼仪的基本准则。诚实与守信有着密切的联系，真诚待人才能赢得别人的理解与信任；失去信用，人就失去朋友。

（4）平等、友善

平等而友善待人，利群乐群，是中华民族的传统美德之一。一个人友善待人，人必友善待他，这样就会形成合力，成就事业。在当今，随着经济全球化，每个人都面临着更多的与人交往的机会，更需要以平等、友善的态度处理各种各样的人际关系。

（5）宽容豁达

这是一种博大的胸怀，是人的美德。在人际交往中，人与人的思想感情可以沟通，但人与人之间的差异不可能消除，因此就要求同存异，相互宽容，“待人要丰，自奉要约，责己要厚，责人要薄。”“处世让一步为高，待人宽一分是福。”这些格言告诉我们，与人交往，要有宽广豁达的胸怀，对非原则问题不要斤斤计较；做到严于律己，宽以待人。

（6）入乡随俗

礼源于俗。入乡随俗也是社交的一个原则。由于地域、民族、文化背景的不同，全国各地礼仪习俗有很大差异，这就要求施礼者要入乡随俗，与绝大多数人的礼仪习俗保持一致，有助于人际关系的融洽和人际交往的扩大。

（7）恭谦有度

在人际交往中，沟通和理解是适应良好关系的重要条件，但如果不善于把握感情尺度，结果可能会适得其反。因此在交往中既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。在接待服务时，既要热情友好，殷勤服务，又要自尊自爱，端庄稳重，体现平等公正，不卑不亢。

（8）严守礼规

礼仪是人们在社交中的行为规范和准则，必须遵守，按规定的礼节、仪式行事；否则，就是失礼、违礼、无礼。严守礼规，一要守法循礼，二要守约重诺。

阅读材料 1-4^①

礼仪的性质

1. 约定俗成性。这是礼仪最基本的特性。它说明礼仪规范的产生与形成不是以个人的意志为转移的,而是各种社会因素交互作用的产物,其根源在于社会心理的趋向。这种约定俗成性,通过交际行为表现出来,并被这一文化背景下的人们所理解和接受;同时又表现为某种精神的约束力牵涉着每个交际者,将他们的行为纳入一定的轨道,使其符合整体的利益需要。

2. 绝对性和稳定性。其绝对性是说,礼仪规范一旦形成,即为特定的社会群体或社会所普遍接受,共同遵守,若有谁违反了这一规范,则会遭到群体或全社会的抛弃。其稳定性是说,礼仪作为道德范畴的行为规范,它形成后会在较长时期内为群体成员或社会全体成员所接受。如服饰习惯、日常的礼貌礼节、某种形式的典礼仪式等。

3. 礼仪的相对性。在一定范围和一定时期具有绝对性和稳定性的礼仪规范,也有其相对性的一面,这一方面体现的礼仪会随时代环境的变化而变化,稳定之中含有相对的变迁,许多传统的不符合新时代的礼仪会随着时间的流逝而成为历史的陈迹。如中国的九拜三叩的礼节早被抛弃。另一方面,礼仪的相对性表现为个体的差异性,差异性也是礼仪的一个重要特征。

4. 礼仪的文化内涵性。礼仪实则是一种文化理论和这一理念在形式上的外显,这是中外文化学者的共识。不同的历史传统、宗教信仰的生活习俗造就不同的礼仪行为规范体系。礼仪中所蕴涵的文化,实际上就是一个民族、一个群体的历史、宗教信仰、生活习俗,也是其精神的一个象征。

1.2

东方礼仪与西方礼仪

我们今天生活的世界可谓千姿百态,200多个国家的50多亿人口中,有不同的人种、不同的民族、不同的语言、不同的文字等,分居于五洲四洋的不同角落,但都讲究礼仪,这是共同的,而且许多礼仪是世界通用的,比如:问候、打招呼、礼貌敬语、注重仪容、庆典

^① 资料来源:詹晓娟,李萍.社交技巧礼仪.北京:人民日报出版社,2000.