

高职高专“十二五”规划教材

旅游管理系列 >>

旅游服务礼仪

田莉 主编

2 第二版
EDITION



化学工业出版社

Lüyou
Fuwu
Li

高职高专“十二五”规划教材
旅游管理系列

旅游服务礼仪

第二版

田 莉 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书从礼仪的基本知识入手,有针对性地介绍了旅游从业人员的基本礼仪要求,主要内容有导论——认知礼仪、服务人员仪容仪表礼仪、服务人员的仪姿仪态礼仪、服务人员的交流礼仪、饭店服务礼仪认知、导游服务礼仪、中国主要客源国礼仪、中国部分民族和港澳台地区礼仪、涉外服务礼仪规范、宗教礼仪、大学生校园礼仪认知。

本教材从体系、方法、内容和案例上注重实践性和可操作性,强化了技能训练,注重了学习的趣味性、主动性,是很好的旅游专业教材,同时还可以作为旅游行业不同层次从业人员以及相关各行业人员综合素质能力的培训教材,同时也为社会各界读者提供了良好的文化科普读物。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/田莉主编. —2版. —北京:化学工业出版社, 2012.8

高职高专“十二五”规划教材 旅游管理系列
ISBN 978-7-122-14901-5

I. ①旅… II. ①田… III. ①旅游服务-礼仪-
高等职业教育-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第163081号

责任编辑:张双进 于 卉 蔡洪伟
责任校对:宋 夏

装帧设计:王晓宇

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:北京云浩印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张12¼ 字数242千字
2012年10月北京第2版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:24.00元

版权所有 违者必究

前言

随着全球经济一体化的进程不断深入，市场竞争日趋激烈，加之我国旅游市场发展迅猛，任何人要想成功，不仅需要精深的业务技能，而且必须具备良好的礼仪素养。因此，本书从礼仪的基本知识入手，有针对性地介绍了旅游从业人员的基本礼仪要求，重点对旅游服务礼仪、酒店各部门服务礼仪、旅行社服务礼仪做了详细介绍；同时，考虑到国际交流的扩大，对涉外礼仪、会展礼仪及我国客源国礼仪知识一并介绍。

本次教材修订由“旅游服务礼仪”精品课项目组教师负责完成，从体系、方法、内容和案例上注重实践性和可操作性。为此在编写过程中，在项目知识开头，设计了【学习目标】，其中包含“知识目标、能力目标和素质目标”，使学习者在学习项目知识之前就明确应知、应会的理论知识和技能，在项目知识结束，设计了【项目任务】，其中包含“关键概念、思考和实训”；同时，设计了【课后作业】，分为“知识性作业和能力性作业”，使学习者能够进行礼仪知识运用情况及相关知识掌握情况的自我测验。

本教材由田莉担任主编，杨倩音、丁彦宏、王春梅担任副主编，陈刚、龙丹参编，张林红任主审。田莉负责修订大纲的拟定，全书的统稿工作由张林红、田莉负责。具体编写分工如下：田莉编写项目一、三、五、十一；杨倩音编写项目八、十；丁彦宏编写项目二、六；王春梅编写项目四、七；陈刚、龙丹编写项目九。

在修订过程中编委们查阅了相关资料，力求知识更新，但仍存在一些不足之处，请读者批评指正。

编者

2012年6月

第一版前言

荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”中国自古就是礼仪之邦，作为朝阳产业的旅游业岂能不研究礼仪！孔子早就告诫我们：“不学礼，无以立。”作为旅游从业人员面对来自五湖四海的宾朋，怎样做到彬彬有礼，就成了当务之急，这就是我们编写《旅游服务礼仪》教材的出发点。

业内人士相关方面的理论陈述建树颇多，也十分成熟完备。但从旅游业角度出发来研究服务礼仪还不系统。所以化学工业出版社有针对性地组织编写了这本教材，以求为从业人员和相关人士提供必读之物与参考借鉴。基于《旅游服务礼仪》编写指导思想是突出实训技能训练，注意学习过程的趣味性及生动性，强化学习目标的的目的性与可行性。对关联学科的衔接给予重视。理论上深入浅出、通俗易懂，并与实践达到了和谐统一。教材的可读性与操作性得到进一步强化，实现了编者的愿望。

本书第一章绪论对礼仪的概念、起源、发展、性质、作用做了诠释；第二章服务人员仪容仪表礼仪，明确了旅游从业人员礼仪具体操作规范；第三章服务人员的仪姿礼仪，使旅游从业人员的行为举止有据可依，训练有方；第四章服务人员的交流礼仪，对人际交往中的礼仪具体做法给予明示；第五章饭店服务礼仪，明确了旅游从业人员在前厅、客房、餐厅的礼仪做法；第六章导游服务礼仪，主要介绍了导游服务人员的相关礼仪做法；第七章中国主要客源国礼仪，就主要客源国的礼仪风俗做法做了扼要介绍；第八章国内部分民族和港澳台礼仪，介绍了国内八个民族及港澳台地区的礼仪风俗及相关做法；第九章涉外服务礼仪规范，就涉外日常规范迎送、宴请做了明示；第十章宗教礼仪，介绍了世界上几大主要宗教礼仪习俗。各章节内容相对独立，又互为联系。整体知识体系是系统的，并与高职高专的实训性达到了完美统一。

本教材由邸卫民、田莉、王建茹、潘颖、杨倩音、王茹共同编写，其中由邸卫民任主编，田莉、王建茹任副主编，黄昌霞任主审。

教材编写中，得到了化学工业出版社的大力支持，并参阅了大量的相关资料，在此一并致谢。书中的不足之处，请相关专家、学者、同仁不吝赐教，以便修正。

编者

2007年6月

高职高专“十二五”规划教材——旅游管理系列 编审委员会

主任委员 邱卫民

副主任委员 曹克广 陈中汉 丁志平 黄盛兰 乔子荣
屈守芳 周立雪

委员 (按姓氏汉语拼音排列)

白晓颖	曹克广	柴雨	陈中汉	邱卫民
丁玉平	丁志平	樊莉莉	范黎光	冯永红
侯艳艳	黄昌霞	黄江亮	黄盛兰	姜明新
蒋芸	李光宇	李佳	李曼	李小波
李学芝	李永臣	林占生	刘长凤	刘晓杰
刘雅婧	刘勇	卢爽	马磊	聂旺
彭海学	乔子荣	屈守芳	宋雪莉	苏静
孙静	孙静涛	孙庆群	孙悦	汤丰林
田莉	田敏娜	田莹	王建茹	王晶
王丽华	王湜	王铁	王薇	王学艺
王艳青	王玉	武瑞营	杨红	杨涌
于卫东	张翠菊	张宏	张仁军	张素娟
张秀军	张祖群	郑宝新	周立雪	

目 录

项目一 导论——认知礼仪	1
学习任务一 礼仪的起源与发展	3
学习任务二 礼的基本概念	6
学习任务三 礼仪的功能与原则	8
学习任务四 礼仪的作用与特征	12
学习任务五 个人礼仪的培养	14
项目二 服务人员仪容仪表礼仪	18
学习任务一 服务人员的仪容礼仪	19
学习任务二 服务人员的仪表礼仪	21
项目三 服务人员的仪姿仪态礼仪	28
学习任务一 服务人员仪态的基本要求	29
学习任务二 恰当的手势语言	31
学习任务三 表情、微笑与训练	34
项目四 服务人员的交流礼仪	40
学习任务一 见面时常用的礼节	40
学习任务二 电话礼仪	44
学习任务三 交谈礼仪	46
项目五 饭店服务礼仪认知	57
学习任务一 前厅服务礼仪	58
学习任务二 客房服务礼仪	68
学习任务三 餐厅服务礼仪	76
项目六 导游服务礼仪	84
学习任务一 导游服务礼仪概说	84
学习任务二 导游服务礼仪的基本规范	86
学习任务三 导游服务流程中的具体礼仪要求	87
项目七 中国主要客源国礼仪	98
学习任务一 亚洲主要国家的习俗禁忌	99
学习任务二 欧洲主要国家的习俗禁忌	103
学习任务三 美洲及大洋洲主要国家的习俗禁忌	106
学习任务四 非洲主要国家的习俗禁忌	109

项目八 中国部分民族和港澳台地区礼仪	116
学习任务一 中国部分民族礼仪	116
学习任务二 中国港澳台地区礼仪	124
项目九 涉外服务礼仪规范	129
学习任务一 涉外礼宾惯例	129
学习任务二 常见涉外礼仪	135
学习任务三 涉外礼宾活动礼仪	139
学习任务四 馈赠礼仪	145
项目十 宗教礼仪	153
学习任务一 宗教礼仪概说	153
学习任务二 佛教礼仪	154
学习任务三 伊斯兰教礼仪	157
学习任务四 基督教礼仪	161
学习任务五 道教礼仪	164
项目十一 大学生校园礼仪认知	168
学习任务一 校园学习生活礼仪	169
学习任务二 校园交往礼仪	174
学习任务三 大学生个人修养礼仪	181
参考文献	188

项目一 导论——认知礼仪

【课前导读】

我国是有着五千年悠久历史的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称，几千年光辉灿烂的文化，培养了中华民族高尚的道德情操，也形成了一整套完善的礼仪模式。礼仪是一个民族文明进步的标志，同时也是个人思想道德文化素质的标志。礼仪更是一个人外在美与内在美的有机结合。我国的历史可以说是一部礼仪的历史，从古至今，涌现出不少文明礼仪、素养极高的人，如孔融、周恩来等。随着市场经济的发展，社会的进步，人们更需要文明礼仪来树立良好的社会形象。

在儒家学说中，礼为天下先，强调以礼治国、以礼治家。在社会生活中，人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一。对个人而言，则是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，从而赢得尊重和赞誉。礼仪不仅能反映一个人的精神面貌，更能折射出整个社会和整个民族的道德风尚。

大学生是整个社会群体中较为优秀的一部分，而其本质是一个“人”，所以大学生应具备优秀的素质。那么一个人又需要哪些素质呢？应首先从小事做起，比如在公共场合不大声喧哗；上车、下车、买票要排队；遇到老弱病残主动提供帮助；不说脏话；多用礼貌用语。这正是在这个社会人群中最基本的素质体现，也是社会文明的具体体现。

【学习目标】

一、知识目标

认识礼仪在现代社会中的性质、作用和意义；了解礼仪的基本概念、礼仪的起源与发展。

二、能力目标

了解礼仪的功能、原则和特征，并在此基础上掌握如何加强文明礼貌的修养，使个人的言行在社会活动中与其身份、地位、社会角色相适应。

三、素质目标

培养学生健全的人格、良好的心理素质、积极乐观的态度，不断发现自己身上存在的问题，提高自身的素质，塑造良好的个人形象。

【项目知识】

【案例一】

礼仪礼貌周

1996年3月1日,在某市东港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。每当一位员工在此经过,示范员小姐便展露微笑问候致意。餐厅里,喇叭正在播放一位女员工朗诵的一篇描写饭店员工文明待客的散文诗。不一会儿,另一位员工在广播中畅谈自己对礼仪礼貌的认识和体会。原来东港大酒店正在举办“礼仪礼貌周”,今天是第一天。

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,个别员工过于劳累,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员工,每天换一位示范员,总经理们也都轮流充当服务员,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、有报道和介绍,内容生动活泼,形式丰富多彩,安排相当紧凑,员工从中获得很大启迪和教育。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。

1996年5月1日,又一个“礼仪礼貌周”开始了。一月一度的“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,整个饭店的礼仪礼貌水平大大提高。

【分析提示】 礼仪礼貌是饭店服务质量的集中体现,有些饭店一味追求经济效益,在营业情况较理想之时,往往会忽视服务质量。四星级的东港大酒店就不一样,生意红火时更加注重服务质量,“礼仪礼貌周”就是在客房率和餐饮上座率居高不下的时候推出的。

每月第一周作为“礼仪礼貌周”在饭店内开展这样的活动,有助于使礼仪礼貌意识在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。另一方面,饭店领导以身作则示范礼仪礼貌,这对广大员工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,其效果必将胜过单纯的课堂教育或培训。

学习任务一 礼仪的起源与发展

中国是历史悠久的文明古国，在这漫长的历史发展进程中，形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范。中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世，礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展具有广泛而又深远的影响。

一、中国“礼仪之邦”的由来

（一）周公制礼

中国是四大文明古国之一，素有“礼仪之邦”美称。儒家肯定“周公制礼作乐”，周公（姬旦）为周朝的开国元勋、大思想家，是礼法和典章的创造者，东方文化的奠基人。《周礼》一书，相传为周公所著，《周礼》以天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官等六篇为间架。《周礼》的许多礼制，影响百代，如从隋代开始实行的“三省六部制”，其中的“六部”，就是仿照《周礼》的“六官”设置的。唐代将六部之名定为吏、户、礼、兵、刑、工，作为中央官制的主体，为后世所遵循，一直沿用到清朝灭亡。《周礼》一书，体大思精，学术与治术无所不包，因而受到历代统治者和学者的重视。

（二）中国古代的经典“礼”著

我国最早的三部礼书是《周礼》、《仪礼》、《礼记》。

1. 《周礼》

这是一部记载典章制度的古代文献，分天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官等六篇，共计四十二卷。唐代《周官》、《周礼》两名曾通用过一段时间，宋朝以后统称为《周礼》。

2. 《仪礼》

《仪礼》是儒家传习最早的一部书，成书于东周时代。书中不仅反映了贵族冠婚丧祭、饮射朝聘的生活，而且它还保留了一些远古礼俗，全书共有十七篇内容。《仪礼》所记的仪节制度，对后世的影响是十分深远的，冠婚丧祭的各种礼节一般都为后世承袭，只是细节上略有增减而已。

3. 《礼记》

《礼记》是战国至秦汉年间儒家学者解释说明经书《仪礼》的文章选集，是一部儒家思想的资料汇编。《礼记》的内容主要是记载和论述先秦的礼制、礼意，记录孔子和弟子们的问答，记述修身做人的准则。全书共九万字左右，门类庞杂，涉及政治、法律、道德、哲学、历史、祭祀、文艺、日常生活、历法、地理等诸多方面，几乎包罗万象，集中体现了先秦儒家的政治、哲学和伦理思想。

孟子继承和发扬了孔子的“德主刑辅”的思想，突出强调德政的重要性。认为只有实行德治，重礼仪教化，方能统一天下。孟子说：“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈，此乃大丈夫。”孟子注重人的一生教育，使人人心中有个做大丈夫的

理想，为人处世有个基本的道德底线。孟子还说：“人有恻隐之心，有羞恶之心，有辞让之心，有是非之心。”人为什么要有这四种心呢？这是因为人要在年少的时候亲近良师益友，学习礼仪。

儒家另一位代表荀子云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”我国自古就是诚信之邦、礼仪之邦，孔子和荀子都对诚信有精辟的阐释，而且一直影响着后人。荀子还强调说：“和则一，一则多力”，“君子博学而日参省乎己”。孔子说：“和为贵”；孟子说：“天时不如地利，地利不如人和。”以上都是儒家学说中的经典思想和内容。

二、中国礼的起源与发展

（一）中国礼的起源

从理论上说，礼的产生是人类为了协调主客观矛盾的需要。

首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性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。人类面临的内部关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，礼起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼，这是礼的进一步强化。

从具体的仪式上看，礼产生于原始宗教的祭祀活动。

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将示神致福活动中的一系列行为扩展到了各种人际交往活动中，礼也从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼。

从礼的起源可以看出，礼仪是在人们的社会活动中，为了维护一种稳定的秩序，为了保持一种交际的和谐而产生的。一直到今天，礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

到现代，礼才得到真正的改革，无论是国家政治生活的礼仪还是人民生活礼仪，都改变成无鬼神论的新内容，从而成为现代文明礼仪。

（二）中国礼的发展

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，逐渐形成种种固定的模式，终于成为正式的礼仪规范。从历史发展的角度看，中国古代礼的演

变可分为四个阶段。

1. 礼的起源时期——夏朝以前（公元前 21 世纪前）

礼起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼的萌芽，不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼俗；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼的形成时期——夏、商、西周三代（公元前 21 世纪～前 771 年）

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼制。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼俗规范和行为标准。在以后多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

3. 礼的变革时期——春秋战国时期（公元前 771～前 221 年）

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

4. 礼的强化时期——秦汉到清末（公元前 221～公元 1911 年）

在我国的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它已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。



小资料 / - /

张良拜师——名人礼仪故事

张良，西汉高祖刘邦的军师。有一天他到下邳桥上散步，碰到一个老人，穿着粗布短衣，走到张良旁边，故意把他的鞋子掉到桥下。然后回过头来冲着张良说：“孩子！下桥去给我把鞋子拾上来！”张良听了一愣，很想打他一下，但一看他是个老人，就强忍着怒气，到桥下把鞋拾了上来。那老人竟又说：“把鞋子给我穿上！”张良一想，既然已经给他拾来了鞋子，不如就给他穿上吧。于是，就跪在地上给他穿上鞋，穿好后老人笑嘻嘻地走了。张良一直用惊奇的目光注视着他的去向，忽然老人又折回身来，对张良说：“你这个孩子是能培养成才的，五天后天一亮就到这里来同我会面。”第五天天刚亮，张良到了下邳桥上，不料那老人已经等在那里，他见了张良就生气地说：“和老人约会，怎么迟到了？五天以后早上再来相会！”说完就离去了。到第五天早上，鸡一叫，张良就赶去，可是那老人又等在那里了，见了张良又生气地说：“怎么又落在我后面了？过五天早上再来！”说完又走了。到第五天，张良没到半夜就赶到桥上，等了好久，那老人来了，他高兴地说：“这样才好。”然后他拿出一本书说道：“认真研读这本书，就能

做帝王的老师了！过十年，天下形势有变，你就会发迹了。以后 13 年，你就会在济北郡谷城山下看到我——那儿有块黄石就是我了。”老人说完就走了。

天渐渐亮了，张良拿出那本书来一看，原来是《太公兵法》（辅佐周武王伐纣的姜太公的兵书）！张良十分珍爱它，反复地学习、研究。

后来，张良归附于沛公刘邦，成为他的部属。从此张良根据《太公兵法》经常向沛公献计献策，成为刘邦运筹帷幄，决胜千里的军师。刘邦称帝后，封他为留侯。

张良始终不忘那个给他《太公兵法》的老人。13 年后，他随从刘邦经过济北时，果然在谷城山下看见有块黄石，并把它取回，称之为“黄石公”，作为珍宝供奉起来，按时祭祀。张良死后，家属把这块黄石和他葬在一起。



小资料 1-2

我国古代礼仪与现代礼仪的差异

现代礼仪与我国古代礼仪存在以下三点差异。

一是两者的基础不同。古代礼仪是以等级制度为基础的，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。

二是两者的目标不同。古代礼仪以维护专制统治秩序为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

三是两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“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。



小资料 1-3

中国古代的礼仪

辈序，兄弟辈中长幼排行的次序：伯是老大，仲是老二，叔是老三，季是老四；孝：指对父母要孝顺、服从；悌：指对兄长要敬重、顺从。孔子非常重视孝悌，把孝悌作为实行“仁”的根本，提出“三年无改于父道”、“父母在，不远游”等一系列孝悌主张。孟子也把孝悌视为基本的道德规范。秦汉时的《孝经》则进一步提出：“孝为百行之首。”

学习任务二 礼的基本概念

一、礼的基本概念与内涵

（一）礼

礼的繁体字为“禮”，《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神，后引申为表示敬意的通称。

（二）礼的内涵

礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞

典》中，礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

二、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念

（一）礼貌

礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌是衡量一个人品质与修养的重要标志。礼貌可分为礼貌语言和礼貌行动两个部分。礼貌语言是一种有声的行动，如使用“小姐”“先生”等敬语，“恭候光临”“我能为您做点什么”等谦语，“哪一位”“不新鲜”等雅语。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、亲吻等。在人际交往中讲究礼貌，有助于建立相互和谐的新型关系，增强双方的友好合作，避免一些不必要的冲突。

（二）礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在社交场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

（三）礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即“仪表”、“仪态”。

礼仪是指人们在社会交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。

从狭义的角度看，通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

（四）礼宾

“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。在现实生活中，特别是在人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中，主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待和待遇，称为礼宾或礼遇。

礼宾是一个历史的范畴，强调继承性与发展性的结合，在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中有着不同的内容和要求。

三、礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交往中的行为准则。礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要

求,礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成,密不可分,有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成。礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

【案例二】

语言技巧

胡先生等的客人迟迟不来。虽然在大堂吧的环境优雅、温馨,胡先生却有些坐立不安,毕竟此次生意的成败关系到公司的兴衰。

“先生,请您把脚放下来,好吗?”当训练有素的服务员一边添加开水一边委婉地轻声提醒时,胡先生才发现自己竟不经意地把脚搁在对面的椅子上摇晃,并引起了其他客人频频注视。等待的不耐烦令胡先生极为烦躁。未加思索,他带着怨气盯着服务员一字一句地说:“我偏不放下,你怎么办?”

有片刻的沉默,服务员笑了笑:“先生,您真幽默,出这样的题目来考我。我觉得您满有素质的。”说完,她很快转身就走,并且始终没有回头。稍后,胡先生弯腰借弹烟灰的刹那,把脚放了下来。

【分析提示】 服务员先以恰到好处的巧妙恭维缓解了紧张气氛,又及时的离开给宾客一个台阶下,令原来想要脾气的客人缓和下来,并感觉不好意思再那样做。不仅维护了宾馆的大堂形象、服务形象,又给客人留足了面子。可见宾馆服务中掌握语言艺术与随机应变能力是何等的重要。

学习任务三 礼仪的功能与原则

一、礼仪的功能

马克思主义认为:“读书是学习,使用也是学习,而且是更重要的学习”,学习的目的在于运用。当前,礼仪之所以被提倡,之所以受到社会各界的普遍重视,主要是因为它具有多种重要的功能,既有助于个人,又有助于社会。

(一) 沟通功能

人们在社会生活中,大部分时间都在与他人进行沟通,沟通的方式多种多样,如语言、文字、图像、声音等。礼仪也同样具有沟通的功能,通过讲礼仪,人与人之间获得了友好与尊敬,人与人的感情得到了进一步地沟通,彼此建立起的好感和信任,促成了交际的成功和范围的扩大,进而有助于人们所从事的各种事业得到发展。

（二）协调功能

人们在交往中，会产生错综复杂的人际关系，同时由于每个人的文化程度、成长环境以及性别、性格、职业、年龄等方面的差异，导致人们在交往中往往有不同的角色取向。在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人与人之间沟通与交往的礼仪，都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范，约束着人们的动机，指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。

（三）维护功能

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的和谐与友好，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐稳定。

（四）教育功能

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。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，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常秩序。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质，因为礼仪具有以下功能。

- ① 它有助于提高人们的自身修养。
- ② 它有助于人们美化自身，美化生活。
- ③ 它有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系。
- ④ 它有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明建设。

礼仪作为一种社会规范，会潜移默化地影响和教育人们按照礼仪要求去做，同时通过教育、媒体、社会舆论来纠正人们不良的行为习惯和失礼行为。人们对礼仪的孜孜以求，会使社会形成良好的文明风气，进而会倡导人们尊礼行礼。

【案例三】

如何沟通

杨瑞是一个典型的北方姑娘，在她身上可以明显感受到北方人的热情和直率，她喜欢坦诚，有什么说什么，总是愿意把自己的想法说出来和大家一起讨论，正是因为这个特点使她在上学期间很受老师和同学的欢迎。今年，杨瑞从西安某大学的人力资源管理专业毕业，她认为，经过四年的学习自己不但掌握了扎实的人力资源管理专业知识而且具备了较强的人际沟通技能，因此她对自