

高等教育旅游类专业系列教材

旅游 服务礼仪

主 编 苗雅杰 王金超

配有电子
教学资料



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

高等教育旅游类专业系列教材

旅游服务礼仪

主 编 苗雅杰 王金超
副主编 苑晓赫 李丽新 刘 岩



中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务礼仪/苗雅杰, 王金超主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 3

(高等教育旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-5047-5074-7

I. ①旅… II. ①苗… ②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 (2013) 第 291636 号

策划编辑 寇俊玲

责任编辑 张小玲 谷秀莉

责任印制 何崇杭

责任校对 梁 凡

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

电 话 010-52227568 (发行部)

010-68589540 (读者服务部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 中国农业出版社印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-5074-7/F·2076

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 15

字 数 320 千字

印 数 0001—3000 册

邮政编码 100070

010-52227588 转 307 (总编室)

010-52227588 转 305 (质检部)

版 次 2014 年 3 月第 1 版

印 次 2014 年 3 月第 1 次印刷

定 价 36.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换



前言

旅游作为世界第一大产业,正以其独特的魅力吸引着无数的优秀毕业生积极地投身到旅游业的发展中来。虽然毕业生的数量越来越多,就业压力越来越大,毕业生的就业率持续低迷,但是,旅游管理专业毕业生的就业率却在节节攀升。随着社会的进步、经济的发展、人们生活水平的大幅度提高,越来越多的人参与到旅游活动中来,旅游业将空前地壮大与发展,旅游人才将面临新的机遇与挑战。

随着旅游业的蓬勃发展,旅游服务与管理将与之相匹配、相协调。中国的旅游业要想真正融入国际大环境之中,要想在激烈的国际竞争中占有一席之地,必须全面提高旅游人才,特别是旅游管理人才的综合素质,旅游业的竞争最终取决于人才的竞争,为旅游业储备高素质的人才才是旅游业发展的头等大事。

基于这种考虑,也是为了加强旅游管理专业的学科建设,为了更好地适应旅游业发展形式的迫切需要,我们编写了此书。本书注重教材的实用性、指导性、科学性三方面的结合,力求使学生通过这门课程的学习,为今后的工作提供帮助,更重要的是让学生知道如何去尊重别人,如何得到别人的尊重,善意地对待人和事,为中国旅游业大发展尽自己的微薄之力。本教材还注重理论与实践的有机结合,既注重提高学生的理论水平,又注重实践性、可操作性,使旅游专业人员在掌握理论和实践知识的基础上,提高自己的综合素质,更好地适应旅游业快速发展的要求。

本书由苗雅杰、王金超担任主编,苑晓赫、李丽新、刘岩担任副主编。具体分工如下:第一章和第七章由李丽新、白石编写,第二、第三、第四章由王金超编写,第五、第六、第九章由苑晓赫编写,第八章由刘岩、李典编写。全书由苗雅杰统稿。



本书配有多媒体电子教案。教师可以登录中国财富出版社网站 (<http://www.cfpress.com.cn>) “下载中心”下载教学资料包,为教师教学提供完整支持。

教材在编写过程中参阅了许多专家、学者的论著,借鉴了大量有启发性的观点和有价值的资料,在此表示感谢。

限于水平和时间,本书在编写过程中不免会有疏漏和不妥之处,恳请各位专家、同行与读者批评指正。

编 者
2013年9月



目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的概念与内涵	(1)
第二节 礼仪的起源和发展	(3)
第三节 礼仪的功能、特征与原则	(6)
第四节 东西方礼仪的差异	(9)
第五节 旅游工作者礼仪修养的意义、内容及培养途径	(15)
第二章 服饰仪表礼仪	(20)
第一节 服饰礼仪	(20)
第二节 仪表仪容礼仪	(33)
第三章 言谈举止礼仪	(42)
第一节 言谈礼仪	(42)
第二节 举止礼仪	(47)
第四章 社交礼仪	(58)
第一节 称 呼	(58)
第二节 介绍礼仪	(62)
第三节 名片礼仪	(67)
第四节 握手礼仪	(72)
第五节 电话礼仪	(74)
第六节 馈赠礼仪	(80)
第五章 行业礼仪	(86)
第一节 旅游行业语言礼仪	(86)
第二节 饭店员工接待礼仪	(90)
第三节 导游人员接待礼仪	(112)



第六章 商务礼仪	(126)
第一节 商务礼仪的内涵	(126)
第二节 商务接待与洽谈礼仪	(129)
第三节 商务会议与庆典礼仪	(136)
第七章 国际礼仪	(143)
第一节 国际交往的礼仪通则	(143)
第二节 迎送、会见与会谈、签字仪式	(147)
第三节 宴请礼仪	(156)
第八章 宗教礼仪	(164)
第一节 佛教礼仪	(164)
第二节 伊斯兰教礼仪	(174)
第三节 基督教礼仪	(178)
第四节 道教礼仪	(182)
第九章 主要客源国礼仪	(187)
第一节 亚洲客源国礼仪	(187)
第二节 欧洲客源国礼仪	(206)
第三节 美、澳、非洲客源国礼仪	(219)
参考文献	(232)



第一章 礼仪概述



本章导读

中国素有“礼仪之邦”的美誉，讲究礼仪是人类文明的表现形式之一，反映了人类的进步和发展。通过学习本章，学生能够掌握礼仪的基本理论并注重其在实践中的运用；理解礼仪的概念、特征原则；熟悉旅游工作者礼仪修养的意义、内容和培养途径；了解礼仪的起源、发展及东西方礼仪的差异等内容。

第一节 礼仪的概念与内涵

一、礼仪的概念

（一）礼、礼仪、礼貌与礼节

1. 礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示因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、共同遵守的行为规范。

2. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”。礼仪是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在各种社会的具体交往过程中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同遵守的行为准则和规范。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人在修养和素质的外在表现；从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范或者说是标准做法、行为准则；从民俗的角度来看，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵守的律己、敬人的习惯形式，是接人待物的一种惯例；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中



进行相互沟通的技巧；从审美的角度来看，礼仪可以说是一种形式美，它是人的心灵美的必然的外化。

3. 礼貌

礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的言行规范，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。

礼貌包括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、鼓掌等；礼貌语言是一种有声的行动，现代社会正在提倡的礼貌语言为“五声十个字”，即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”，充分体现了语言文明的基本形式。在现代社会，使用礼貌用语，对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼、尊重他人已成为日常的行为规范。

我国历来十分重视“言”与“礼”的关系，有许多关于礼貌的语言至今仍为人们所用。如“己所不欲，勿施于人”、“来而不往非礼也”、“温良恭俭让”等。在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中，礼貌的表达形式和要求不同，但基本要求是一致的，即做到诚恳、谦恭、和善和有分寸。而且，讲究礼貌绝不意味着放弃原则、卑躬屈膝，而应该不卑不亢、落落大方，既不失礼，又讲原则。

4. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、慰问以及给予必要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。

（二）礼、礼仪、礼貌和礼节之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们在社会交际中的行为准则。礼、礼仪、礼貌、礼节都属于礼的范畴，礼节是礼貌的具体表现，礼貌是礼节的规范。礼貌强调个人的道德品质，而礼节强调的是这种品质的外在表现形式。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；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。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，仪是礼的外在表现。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。

总之，礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交往中不可或缺的润滑剂。



二、礼仪的内涵

礼仪的基本形式受到历史传统、风俗习惯、宗教信仰和时代潮流等因素的影响，具有深厚的内涵。

(1) 礼仪是一种行动的方法和程序，有一定的规则，表现为一定的章法。

礼仪要求社会成员都能遵守这种行为规范，否则就会受到其他社会成员的鄙夷或厌恶。

(2) 礼仪可以通过语言、文字和动作来进行描述和说明。

礼仪是可以学习、掌握并加以实践的行为准则和规范。

(3) 礼仪是一种情感互动的过程。

在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为，是双方互相尊重的过程。

礼仪的目的是实现社会成员的互相尊重，构建人与人之间的和谐。现代社会礼仪也是每个人的必修课，是个体获得社会认可的必要条件。

第二节 礼仪的起源和发展

一、礼仪的起源

关于“礼”的起源，说法不一，归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天、地、人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

礼仪作为中华民族文化的基础，有着悠久的历史，它随着人类社会的产生而产生。早在原始社会时期，就出现了礼仪的萌芽。

(一) 对神灵的敬畏

那时人类与变幻莫测的大自然相比显得十分稚弱，无法解释千变万化的自然现象和突如其来的自然灾害，于是人们认为鬼神、祖先是主宰这一切的力量。人们开始用一些当时最精致、最豪华的食具作为礼器进行祭祀，以表示他们对神灵、祖先的敬畏，祈求神灵、祖先的保佑。这种祭祀活动是礼仪的萌芽。因此，有了“礼立于敬而源于祭”的说法。

(二) 对家庭成员言行的规范

做父母的要抚养、关爱幼小的尚不能独立生活的子女，当子女长大成人之后，则要赡养年老的父母，兄弟姐妹之间也要互相关爱。尧舜之时，五礼已备，对家庭成员之间的关系作出了明确的规定，即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝。这时，礼仪把



家庭成员的言谈举止规范化了。

（三）人们交往沟通的需要

在社会活动中，人类逐渐形成了最初级、最原始的礼仪。在狩猎、耕种和部落之间的争斗中，同一群体中的人要不断地用眼神、点头、拉手来示意相互之间如何配合。在日常生活中，人们不自觉地用击掌、拥抱、拍手来表达欢快的感情，用手舞足蹈来表示狩猎获得食物的喜悦，人们之间这种相互的呼应、模仿，逐步形成了一种习俗，这便是最初待人接物的礼节。

（四）维系等级差别的需要

随着社会的发展，人们在生产和生活中的分工越来越细，产生了发号施令的领导者 and 听从指挥的被领导者，这样就出现了尊卑有序、男女有别的现象。当大家聚会席地而坐时，就逐渐有了一定的座次，如首领座位、一般人座位、男人座位、女人座位等，这些都不断为礼仪增添了新的内容。

商朝的甲骨文中出现了“礼”字之后，礼仪典籍也随之出现。商朝礼制的出现则明确规定了社会中人们之间的关系。后来，周人开始区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚等人际交往准则，逐渐产生了吉、凶、宾、军、嘉五种礼制。祭祀之事为吉礼，丧葬之事为凶礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，冠婚之事为嘉礼。

二、礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，礼仪的演变过程可以分为以下五个阶段。

（一）礼仪的起源时期

大约在夏朝以前（公元前 21 世纪前）。

礼仪起源于原始社会，在原始社会中晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。这时礼仪的内容包括：明确血缘关系的婚嫁礼仪；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；一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

（二）礼仪的形成时期

大约在夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—公元前 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仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著，统称为“三礼”。由这“三礼”所涉及的各种礼



制的总和,涵盖了中国古代“礼”的主要内容。

(三) 礼仪的变革时期

大约在春秋战国时期(公元前 771—公元前 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进行了研究和发展,他们对礼仪的起源、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划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、通用义务。

(四) 礼仪的强化时期

大约从秦汉到清末(公元前 221—1911 年)。

在我国长达 2000 多年的封建社会里,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,礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。西汉唯心主义思想家董仲舒提出“罢黜百家,独尊儒术”,把以孔子为代表的儒家思想定为封建社会的统治思想,并提出了“三纲”、“五常”的学说。“三纲”即君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲,“五常”即仁、义、礼、智、信。“三纲”和“五常”是“天”的意志的表现,“三纲”的主从关系是绝对不可改变的。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变成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。直到清朝末年,尤其是民国时期,西方文化大量传入中国,传统礼仪制度和规范逐渐为时代所抛弃,科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心,新的价值观念和礼仪标准才得到传播和推广。

(五) 现代礼仪时期

大约从辛亥革命到现在(1911 年至现在)。

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四运动及新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节则逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界交往的日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋红火,人们学习礼仪知识的热情空前高涨,讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。



第三节 礼仪的功能、特征与原则

一、礼仪的功能

礼仪是人们在社会交往中存在的一种不可或缺的行为，它的主要功能如下。

(一) 沟通的功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。人们在社会交往中，双方只有按照礼仪的要求，都自觉地遵守礼仪规范，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，从而使交际往来得以延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，使彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。

(二) 教育的功能

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，倡导人们按礼仪规范的要求协调人际关系，维护社会正常生活。讲究礼仪的人同时也起着榜样的作用，潜移默化地影响着周围的人，可以从整体上提高人们的综合素质。

小资料

新加坡的礼仪教育

新加坡的国民素质之高赢得了世界的公认，大凡到过新加坡的人，都对这个美丽的花园岛国留下了深刻的印象。这与新加坡长期在国民中大力开展礼仪教育有很大的关系。20世纪70年代后期，当时的新加坡总理李光耀就提出要把新加坡建成一个“富而有礼”的国家。他们在大力抓国民经济建设的同时，将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育提高到一个非常重要的位置，甚至将忠、孝、仁、爱、礼、义、廉、耻八种美德列入政府必须贯彻的“治国之纲”。在新加坡，礼仪教育是每个公民都必须接受的教育内容之一。为规范国民行为，使之养成良好的礼仪习惯，他们甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。

资料来源：《旅游社交礼仪》

(三) 协调的功能

在社会交往时，不论体现的是何种关系，维系人际之间沟通与交往的礼仪都承担着十分重要的“润滑剂”作用。只要人们注重礼仪规范，就能够互相尊重、友好合作，



从而缓和或避免不必要的冲突和障碍，加强人与人之间相互尊重、友好合作的关系，使人际关系更加和谐、社会秩序更加有序。

（四）维护的功能

礼仪是社会文明发展程度的反映和标志，同时也会对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。社会的发展与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的和谐、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，社会便会越和谐、稳定。

（五）塑造的功能

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐越来越文明，人们的装饰打扮越来越富有个性，举止仪态越来越优雅，并符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

二、礼仪的特征

（一）普遍性

礼仪是全社会约定俗成、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特征，但多数礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性。人们在交际场合的言谈话语、行为举止等必须符合礼仪。例如，问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式等，大体是世界通用的。礼仪的普遍性，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趋同。

（二）差异性

各个地区、各个民族的习俗、生活习惯、地理环境、交通条件及文化修养等诸多方面的不同，其反映在礼仪上也会有一定的差异性，正所谓“十里不同风，百里不同俗”；针对不同对象的礼仪规则也有所差异，如握手礼节对男女、长幼、上下、宾主等都有不同的要求。这就要求人们在交往中，应当相互学习、相互尊重、求同存异、入乡随俗。

（三）继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分，其发展与沿用从来就没有间断过，它是历史的产物，每个时代都能反映其发展面貌，有精华也有糟粕。礼仪的继承还具有与时俱进的变革性，不是全盘继承，而是要从传统的礼仪精神遗产中批判地继承，进行扬弃，去粗取精，不断推陈出新，不断适应时代和社会的需要，同时也推动时代和社会的进步。

（四）规范性

礼仪的规范性，是指人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范



性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止,要求使之合乎礼仪,而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人,判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

(五) 时代性

礼仪不是永远不变的,它随着时代发展与与时俱进,时代越进步,对礼仪的要求就越严格、越完善。现在,礼仪已经渗透到人类社会生活中的各个层面,反映着市场经济时代的政治、经济、文化、道德等各方面的面貌。随着世界经济全球化、一体化的发展,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,它们之间的礼仪也会不断地相互影响、相互渗透,并赋予礼仪时代的内容。

三、礼仪的原则

作为一种约定俗成的行为规范,礼仪有其自身规律性的东西,这也就是礼仪的原则。

(一) 平等原则

它是礼仪的核心,是现代礼仪的基础。即尊重交往对象,以礼相待,任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇。任何抬高和贬低自己或他人的语言和行为,都不利于建立和谐的人际关系。在具体运用礼仪时,允许因人而异,要根据不同的交往对象,采取不同的具体方法;不允许因为交往对象彼此之间在性别、年龄、职业、身份、地位、种族、文化、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。

(二) 尊重原则

它是礼仪的具体体现,是现代礼仪的实质。即在人们社会交往的过程中要体现出对他人发自内心的尊重。心理学认为,人们对尊重的需要可分为两类,即自尊和来自他人的尊重。自尊包括获得信心、能力、本领、成就、独立和自由的愿望;来自他人的尊重包括威望、承认、接受、关心、赏识等。要获得他人的尊重,首先要学会尊重他人。与人交往,不论对方的地位、身份、相貌如何,都要尊重他人,切勿伤害对方的自尊心,更不能侮辱对方的人格。在人际交往中,只有人与人之间彼此互相尊重,才能保持和谐愉快的人际关系。

(三) 自律原则

它是礼仪的基本出发点。古语云:“己所不欲,勿施于人。”自律就是要克己、慎重,也就是要求自身树立良好的道德信念和行为准则,积极主动、自觉自愿、表里如一、自我对照、自我反省、自我要求、自我检点、自我约束、自我控制,不允许妄自尊大、自轻自贱;也不能人前人后不一样,生人熟人面前不相同。在与人们交往中,要树立起一种内心的道德理念和行为修养准则,自觉按礼仪规范去做。



(四) 真诚原则

它是礼仪的基本要求。即要求在人际交往中运用礼仪时,必须诚心诚意、待人以诚、诚实无欺、言行一致。由于国情、民族、文化背景不同,人们在进行交往时就必须入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。不允许在运用礼仪时逢场作戏、言行不一、口是心非、投机取巧、作假骗人。

(五) 宽容原则

它是礼仪的一种美德。即人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。孔子说“宽则得众”,要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求。在人际交往中,要允许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,不要求其他人处处效法自身,与自己完全保持一致,这实际上也是尊重对方的一个主要表现。

(六) 随俗原则

它是礼仪的具体应用。即在人际交往中,由于国情、民族、文化背景的不同,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大、唯我独尊,简单否定其他人不同于自己的做法。只有遵守这些规定,才会使人们对礼仪的应用更加得心应手,避免出现差错,更加有助于人际交往。

小资料

介绍信

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙伴到办公室做事,先生的朋友挺奇怪。先生说:“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,随手关上门,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;那本书是我故意放在地上的,所有的应试者都不屑一顾,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,难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗?”

资料来源:《现代交际礼仪》

第四节 东西方礼仪的差异

现在具有不同文化背景的人们彼此交往日益增多,密切的跨文化沟通也是当今社会的一种特征。礼仪作为人们交往中的重要组成部分已不可或缺。礼仪是人们在社会



中交往的一种规则,也是一种语言,更是一种工具。由于形成礼仪的重要根源不同,这使得世界上信仰不同的人们遵守着各不相同的礼仪。中国是四大文明古国之一,中华民族是传承了千年文明的民族之一。中国的礼仪,始于夏商周,盛于唐宋,经过不断地发展变化,逐渐形成体系。西方社会,是几大古代文明的继承者,曾一直和东方的中国遥相呼应。经过中世纪的黑暗,最终迎来了文艺复兴,并孕育了资本主义和现代文明,产生了现代科技和文化。中西方有着截然不同的礼仪文化。

随着我国改革开放步伐的日益加快,跨国交际日益增多,中西方礼仪文化的差异更是越发显露,这种差异带来的影响也是不容忽视的。在中西礼仪没有得到完美融合之前,我们有必要了解东西方礼仪的差异。

一、东西方礼仪的差异

(一) 交际语言的差异

1. 称呼方面

日常打招呼,中国人大多使用“吃了吗”、“上哪儿去”等,这体现了人与人之间的一种亲切感。可对西方人来说,这种打招呼的方式会令对方感到突然、尴尬,甚至不快,因为西方人会把这种问话理解成为一种“盘问”,感到对方在询问他们的私生活。在西方,日常打招呼他们只说一声“Hello”,或按时间来分,说声“早上好”、“下午好”、“晚上好”。而英国人见面会说“今天天气不错啊”。

2. 称谓方面

在汉语里,一般只有彼此熟悉、亲密的人之间才可以“直呼其名”。但在西方,“直呼其名”的场合却很多。在西方,常用“先生”和“女士”来称呼不知其名的陌生人,年轻的未婚女子可称呼其为“小姐”,年长的已婚女性可称其为“女士”或“夫人”等。在家庭成员之间,不分长幼尊卑,一般可互称姓名或昵称。对所有的男性长辈,都可以称“叔叔”;对所有的女性长辈,都可以称“阿姨”。这在我们中国是不行的,在中国,必须要分清辈分、老幼等关系,否则就会被认为不懂礼貌。

3. 语言方面

中西方语言有多种不同。如在探望病人时,中国人常说“多喝点开水”、“多穿点衣服”、“早点休息”之类的话,表示对病人的关怀。但西方人绝不会说“多喝水”之类的话,因为这样说会被认为有指手画脚之嫌,他们会说“多保重”或“希望你早日康复”等。

(二) 服饰礼仪的差异

1. 社交场合

西方男士在正式社交场合通常穿保守式样的西装,内穿白衬衫,打领带。他们喜欢黑色,因此一般穿黑色的皮鞋。西方女士在正式社交场合要穿礼服套装。另外,女