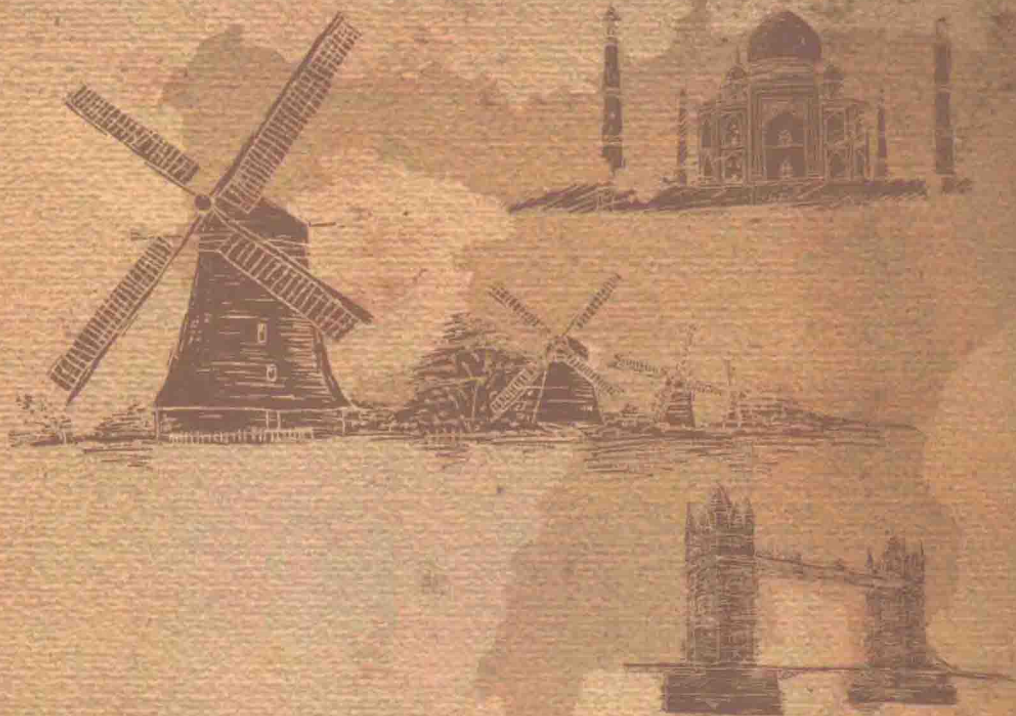


二十一世纪高职高专教育规划教材



Lvyou fuwu liji jiaocheng

旅游服务礼仪 教程

详细介绍了旅游专业的学生应该了解的实用礼仪
包括礼仪概述、仪表礼仪、日常交往礼仪、接待礼仪、餐饮礼仪
涉外礼仪、宗教礼仪、习俗礼仪等方面
能够指导旅游专业学生在日常生活和工作中学礼、知礼、守礼、讲礼
提高学生自身素养 促进社会和谐

总主编◎李荣建 主编◎孙东亮

中国传媒大学出版社

二十一世纪高职高专教育规划教材



Lvyou fuwu liji jiaocheng

旅游服务礼仪

常州大学图书馆藏

教程

总主编 李荣建
主 编 孙东亮
编 者 殷 姿 徐 洋 朱 文 宋亿光
乐玉惠 梁瑞琪 赵 健

中国传媒大学出版社

旅游服务礼仪教程 / 孙东亮编著. — 北京: 中国传媒大学出版社, 2010.5

ISBN 978-7-81127-921-4

I. ①旅… II. ①孙… III. ①旅游服务—礼仪—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第080662号

旅游服务礼仪教程

主 编 孙东亮
责任编辑 王 进 李密珍 赵晓磊
责任印制 曹 辉
出 版 人 蔡 翔

出版发行 中国传媒大学出版社 (原北京广播学院出版社)
北京市朝阳区定福庄东街1号 邮编100024
电话: 010-65450532 65450528 传真: 010-65779405
http: //www.cucp.com.cn

经 销 全国新华书店

印 刷 北京市通县华龙印刷厂
开 本 787×1092mm 1/16
印 张 15.25
版 次 2010年5月第1版 2010年5月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-81127-921-4/F·921 定 价 28.00元



序

礼仪是人类文化的结晶，社会文明的标志，具有鲜明的时代特征和地域特色。礼仪内容包罗万象，博大精深，是人们进行交往的行为规范与准则，被誉为步入社会的“通行证”。学习礼仪，有助于培养高尚的道德情操和卓越的交际能力。

我国是文明古国、礼仪之邦。近年来，随着经济建设的蓬勃发展和社会生活的不断进步，广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。我国许多大专院校相继开设了包括礼仪课在内的素质教育课程，各种各样的礼仪教材应运而生，林林总总，不下数十种，这些礼仪教材各具特色，各有千秋，对于提高学生的文化素质和礼仪水平起到了重要作用。

为了更好地满足新时期大专院校礼仪课教学的需要，中国传媒大学出版社独具匠心，精心策划、编辑、出版 21 世纪全国普通高等教育实用规划教材《大学生礼仪规范教程》系列丛书，该系列丛书在齐、全、专、新、趣、博等方面下功夫，以适应新时代的需求，体现礼仪教育的新特色。该系列丛书责任编辑李密珍专程来汉向我介绍礼仪丛书的指导思想及编写体例等，作为一名礼仪教育工作者，我对该社组织、出版该系列丛书的气魄、详尽计划及周到安排表示钦佩和支持。不久，我被中国传媒大学出版社聘任为该系列丛书总主编，从而有机会为各位同仁撰写的礼仪著作大纲、文稿“把把关”。

在《大学生礼仪规范教程》系列丛书出版之际，我向组织出版这套丛书的中国传媒大学出版社和参与撰写丛书的各位作者表示敬意与谢意，并对这套礼仪丛书充满了期待，希望这套精美的礼仪丛书宛如文明的种子，在广阔的华夏大地生根、发芽，开放美丽的花朵，散发沁人肺腑的芳香，使人们的心灵得到净化和升华，为构建和谐中国、和谐世界做出积极的贡献。

李 密 珍

前言



近年来,高职高专毕业生备受用人单位青睐,发展职业教育是解决“十一五”经济社会发展人才瓶颈的有效途径。有专家称,中国经济目前仍然是短缺经济,其中最大的短缺就是教育短缺,而现阶段最短缺的就是职业教育。职业教育要想改善现状,就不得不大力加强教材编写的力量,以满足日益增长的需求。

根据目前形势的要求以及礼仪教育的需要,本书力求从内容上做到齐、全、专、新、趣、博,形式上活泼、新颖、表达载体多样化。内容上不仅符合教学大纲的要求做到齐全,而且针对旅游专业突出了专业特色,这些特色主要体现在针对实践中旅游管理相关专业学生入职后将面临的礼仪要求,而从内容上侧重布局,以及用具体的专业案例针对性教学。并且,所引分析的大量案例有古有今有正有反,“古”体现博,“今”做到了与时俱进,而且尽量加入一些实践中的案例与企业对接,引导学生学以致用。丰富的案例使礼仪知识有趣而易懂。

除内容风格外,教材体例具有下列特色:

学习目标:列出了每章内容应达到什么样的教学目标或能帮学生达到什么效果。

重点内容:列出了该章的重点概念。

本章框架:用框架图将本章重点知识清晰地表现出来。

案例评礼:以案例引导学生学礼。

名言警句:教材中含有丰富的名言警句,以提高学生礼仪素养。

实训现场:在每章后面设置了实训现场,以提高学生学以致用的能力。

在知识链接、拓展探究与前沿追踪中,加入一些相关的礼仪知识、故事、案例及礼仪前沿知识。

强化演练:对每章进行总结,以思考与练习题来强化学习效果。

本教材共分为九章,其中第一章由孙东亮编写,第二、四章由殷姿编写,第三章由徐洋编写,第五章由朱文编写,第六章由孙东亮、宋亿光编写,第七章由乐玉惠编写,第八章由梁瑞琪编写,第九章由赵健编写,全书由孙东亮统稿。在编写过程中也得到了包刚、魏明月、王晶星、解锦羿等老师的帮助,在此一并致谢。

鉴于编者水平有限,加之时间仓促,书中难免有错漏与不足之处,恳请广大读者批评指正。

编者



CONTENTS 目录

第一章 礼仪概述 1

- 第一节 礼仪的涵义 2
- 第二节 礼仪的起源与发展 6
- 第三节 旅游礼仪的原则与特征 10
- 第四节 旅游工作礼仪修养 13

第二章 仪表礼仪 21

- 第一节 仪容礼仪 22
- 第二节 仪态礼仪 27
- 第三节 服饰礼仪 42
- 第四节 旅游职业人员的仪表要求 53

第三章 日常交往礼仪 65

- 第一节 见面礼节 66
- 第二节 交谈礼仪 70
- 第三节 拜访与馈赠礼节 73
- 第四节 行路礼仪和乘车礼仪 81
- 第五节 乘船礼仪和乘机礼仪 87
- 第六节 现代通讯礼仪 89

95 第四章 接待礼仪

- 96 第一节 接待规格与礼宾次序
- 99 第二节 接待程序及礼仪
- 105 第三节 旅游接待礼仪

111 第五章 餐饮礼仪

- 112 第一节 餐饮的种类与用餐方式
- 114 第二节 宴请礼仪
- 123 第三节 中餐礼仪
- 127 第四节 西餐礼仪

137 第六章 会议礼仪

- 138 第一节 会议礼仪概述
- 142 第二节 会议接待服务礼仪
- 146 第三节 事务性会议礼仪
- 151 第四节 仪典礼仪

163 第七章 涉外礼仪

- 164 第一节 涉外礼仪通则
- 168 第二节 涉外迎送礼仪
- 172 第三节 涉外礼仪规范
- 177 第四节 出入境礼仪
- 179 第五节 涉外礼仪禁忌

第八章 宗教礼仪 185

- 第一节 宗教概述 186
- 第二节 佛教礼仪 189
- 第三节 基督教礼仪 195
- 第四节 伊斯兰教礼仪 201

第九章 习俗礼仪 209

- 第一节 中国部分节日习俗 210
- 第二节 中国部分少数民族习俗与禁忌 217
- 第三节 世界部分国家和民族的传统节日习俗 221
- 第四节 世界部分国家习俗与禁忌 224

参考文献 233

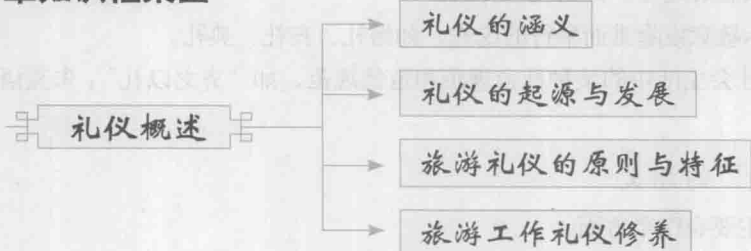
第一章 礼仪概述

学习目标

1. 掌握礼仪的基本概念
2. 了解礼仪的起源和发展
3. 把握礼仪的原则和特征
4. 认识礼仪的功能和作用



本章知识框架图





第一节 礼仪的涵义

今天,礼仪在人们的生活和工作中的作用非常重大,礼仪可以使人们之间相互尊重、沟通感情、以礼相待、加深友谊、促进文明。

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现;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。

一、礼

2

礼在中国古代是社会的典章制度和道德规范。作为典章制度,它是社会政治制度的体现,是维护上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式。作为道德规范,它是国家领导者和贵族等一切行为的标准和要求。在孔子以前已有夏礼、殷礼、周礼。夏、殷、周三代之礼,因革相沿,到周公时代的周礼,已比较完善。作为观念形态的礼,在孔子的思想体系中是同“仁”分不开的。孔子说:“人而不仁,如礼何?”他主张“道之以德,齐之以礼”的德治,打破了“礼不下庶人”的限制。到了战国时期,孟子把仁、义、礼、智作为基本的道德规范,礼为“辞让之心”,成为人的德行之一。荀子比孟子更为重视礼,他著有《礼论》,论证了“礼”的起源和社会作用。他认为礼使社会上每个人在贵贱、长幼、贫富等等级制中都有恰当的地位。

在长期的历史发展中,礼作为中国社会的道德规范和生活准则,对中华民族精神素质的培养起了重要作用;同时,随着社会的变革和发展,礼不断被赋予新的内容,不断地发生着改变和调整。

二、礼仪

“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词,而组成这个词组的两个词的涵义又非常丰富。要真正理解现代礼仪的概念,首先要弄清“礼”和“仪”的涵义。

(一) 礼的涵义

礼的涵义主要有四个方面:

(1) 礼物,如送礼、礼品。

(2) 表示敬意的通称,如敬礼、礼貌。

(3) 为表示敬意或隆重而举行的仪式,如婚礼、丧礼、典礼。

(4) 泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范,如“齐之以礼”;朱熹语曰:“礼,谓制度品节也。”

(二) “仪”的涵义

仪的涵义主要有四个方面:

(1) 指人的外表，如仪表、仪态。

(2) 指形式、仪式，如仪式、司仪。

(3) 指典范、表率，如“上者，下之仪也”，礼仪小姐。

(4) 指礼物，如贺仪、谢仪。

“礼仪”一词，在《诗经》和《礼记》中早已出现，只是当时表现出的涵义比较狭窄，与我们今天对礼仪概念的理解有很大不同。

(三) 礼仪的涵义

礼仪是人们在社交活动中形成的，为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。

礼仪就是律己、敬人的一种行为规范，是表现对他人的尊重和理解的过程和手段。

礼仪的“礼”字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲“礼者敬人也”，实际上是一种待人接物的基本要求。礼仪的“仪”字为仪者仪式，即尊重自己、尊重别人的表现形式。因此，礼仪是尊重自己尊重别人的表现形式，也是一种交往艺术，待人接物之道。

总而言之，礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。



案例评礼

一毛钱，还想买态度？

据《春城晚报》载文：在某地一辆公共汽车上曾发生了一起乘客与乘务员之间的争吵。乘务员：“往里走，塞在门口为哪样？”乘客：“同志，态度好一点嘛！”乘务员：“态度？态度几文一斤？”乘客：“刚才我不是跟你说了嘛，我到前一站就下车。”乘务员：“我不也在跟你说吗，你一毛钱，想要买什么态度？”

【分析提示】在四大文明古国中，只有中国有“礼仪之邦”的美称。在现实生活中，新中国也一直倡导文明礼貌用语，这既是人际关系和谐的润滑剂，也是尊重别人尊重自己的客观要求，更是中华民族精神文明的具体体现。作为服务性行业“您好、请、谢谢、对不起、再见”，则是对客人服务的基本用语。

本案例中乘务员还把态度跟钱联系在一起，表现出来的不仅是对乘客的不尊重，更重要的是他（她）也贬低了自己，以钱来决定对客人态度的服务人员，是得不到别人的尊重的。

三、礼节

礼节是人们在日常生活，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体体现，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、亲吻，少数国家和地区的吻手、



吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是礼节的不同表现形式。

对旅游工作者来说，礼节往往是本国或本民族对接待服务对象表示尊敬、善意和友好的行为。对一个人来说，是其心灵美的外化。如餐厅的引位员在接待客人时，要主动微笑问候：“小姐（先生），您好！”“请问，预定过吗？一共几位？”在服务时，餐厅值台员送茶、上菜、斟酒、送毛巾等应按照先主宾后主人，先女宾后男宾等礼遇顺序进行。

因此在旅游岗位上，礼节是每位旅游职业人员的岗位职责和岗位要求，所以，作为旅游职业人员要熟知各国、各民族的礼节，了解各民族的风俗习惯，以免在实际工作中出现不必要的错误。



案例评礼

维护好个人形象

郑伟是一家大型国有企业的总经理。有一次，他获悉的一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问，并有寻求合作伙伴的意向。他于是想尽办法，请有关部门为双方牵线搭桥。

让郑总经理欣喜若狂的是，对方也有兴趣同他的企业进行合作，而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，郑总经理对自己的形象刻意地进行一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿茄克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。无疑，他希望自己能给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。

然而事与愿违，郑总经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。郑总经理的错误在哪里？他的德国同行对此有何评价？

【分析提示】根据惯例，在涉外交往中，每个人都必须时刻注意维护自己的形象，特别是要注意自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一形象。郑总经理与德方同行的第一次见面属国际交往中的正式场合，应穿西服或传统中山服，以示对德方的尊敬。但他没有这样做，正如他的德方同行所认为的：此人着装随意，个人形象不合常规，给人的感觉是过于前卫，尚欠沉稳，与之合作之事当再作他议。

四、礼貌

礼貌是人与人之间在交往过程中相互表示尊重和友好的行为准则，它体现了时代的风貌与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌的具体要求是：热情友好，尊重他人；待人接物落落大方、不卑不亢；办事慎重而不推诿；行为举止有教养，符合职业素质要求等。

礼貌是一个尊重别人的体现，也是一个良好素养的体现，更是旅游职业人员尊重宾客，体现服务意识和服务水平的标志。旅游职业人员接待宾客时应面带微笑，心存真诚，举止有礼，而且还要把握分寸。

知识链接

古代生活礼仪

中国古代礼仪非常完备，体现在生活的各个层次，主要包括以下方面：

①诞生礼。从妇女未孕时的求子到婴儿周岁，一切礼仪都围绕着长命的主题。高禘之祭即是乞子礼仪。此时，设坛于南郊，后妃九嫔都参加。汉魏时皆有高禘之祭，唐宋时制定了高禘之祀的礼仪，金代高禘祭青帝，在皇城东永安门北建木制方台，台下设高禘神位。清代无高禘之祭，却有与之意义相同的“换索”仪式。诞生礼自古就有重男轻女的倾向。诞生礼还包括“三朝”、“满月”、“百日”、“周岁”等。“三朝”是婴儿降生三日时接受各方面的贺礼。“满月”在婴儿满一个月时剃胎发。“百日”时行认舅礼，命名礼。“周岁”时行抓周礼，以预测小儿一生的命运、事业吉凶。

②成年礼，也叫冠礼，是跨入成年行列的男子加冠礼仪。冠礼从氏族社会盛行的男女青年发育成熟时参加的成丁礼演变而来。汉代沿袭周代冠礼制度。魏晋时，加冠开始用音乐伴奏。唐宋元明都实行冠礼，清代废止。中国少数民族不少地区至今还保留着古老的成年礼，如拔牙、染牙、穿裙、穿裤、盘发髻等仪式。

③飧燕饮食礼仪。飧在太庙举行，烹太牢以饮宾客，重点在礼仪往来而不在饮食，燕即宴，燕礼在寝官举行，主宾可以开怀畅饮。燕礼对中国饮食文化的形成有深远的影响。节日设宴在中国民间食俗上形成节日饮食礼仪。正月十五吃元宵，清明节吃冷饭寒食，五月端阳的粽子和雄黄酒，中秋月饼，腊八粥，辞岁饺子等都是节日仪礼的饮食。在特定的节日吃特定的食物，这也是一种饮食礼仪。宴席上的座次，上菜的顺序，劝酒、敬酒的礼节，也都有社会往来习俗中男女、尊卑、长幼关系和祈福避讳上的要求。

④宾礼。主要是对客人的接待之礼。与客人往来的馈赠礼仪有等级差别。士相见，宾见主人要以雉为贄；下大夫相见，以雁为贄；上大夫相见，以羔为贄。

⑤五祀。指祭门、户、井、灶、中（中室）。周代是春祀户，夏祀灶，六月祀中溜，秋祀门，冬祀井。汉魏时按季节行五祀，孟冬三月“腊五祀”，总祭一次。唐、宋、元时采用“天子七祀”之说，祀司命（官中小神）、中、国门、国行、泰厉（野鬼）、户、灶。明清两代仍祭五祀，清康熙之后，罢去门、户、中、井的专祀，只在十二月二十三日祭灶，与民间传说的灶王爷腊月二十四朝天言事的故事相合，国家祀典采用了民间形式。

⑥雩仪。滥觞于史前，盛行于商周。周代的雩仪是四季驱邪逐疫。周人认为自然的运转与人事的吉凶息息相通。四季转换，寒暑变异，瘟疫流行，鬼魂乘势作祟，所以必须适时行雩以逐邪恶。雩仪中的主神是方相氏。两汉，雩仪中出现了与方相氏相配的十二兽。魏晋南北朝隋唐沿袭汉制，雩仪中加入了娱乐成分，方相氏和十二神兽角色，由乐人扮演。至今遗存的贵州土家族傩堂仪为完整典型。



拓展探究

欧美礼忌

欧美国家生活礼仪有很多禁忌，主要包括以下方面：

- (1) 握手忌：对长者、女子或生人，忌主动而随便地握手。
- (2) 行走忌：在行进中，忌醉步摇斜、随地吐痰或乱扔废物。
- (3) 路谈忌：路遇熟人时，忌在路中央交谈或在路旁久谈；与女子路谈，应边走边谈，忌在路边立谈。
- (4) 作客忌：到亲友家作客，进门后切忌不脱帽和带雨具；与女子对坐，切忌吸烟。
- (5) 会客忌：会见客人时，忌坐姿歪斜和小动作，忌家人吵骂或看表询问时间。
- (6) 慰问忌：探病时，忌久谈；吊唁时，忌先提及死者。

第二节 礼仪的起源与发展

中国是世界四大文明古国之一，也是人类文明的发源地之一。中国自古就是一个讲究礼仪的国度，素有“礼仪之邦”的美称。礼仪在我国社会的政治文化生活中占有很重要的地位，并渗透在社会生活的方方面面。

一、礼仪的起源

礼仪起源于原始社会和奴隶社会时期。归纳起来，大体有五种礼仪起源说：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，起于俗。

1. 天神生礼说

这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教，是崇拜神的反映，代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。《左传》有言：“礼以顺天，天之道也。”意思是说，礼是用来顺应天意的，只有这样的礼才合乎“天道”。“天神生礼说”虽然不科学，但反映了礼仪起源的某些历史现象。

2. 礼是天地人的统一体说

这种观点是春秋以后兴起的一股思潮。它认为，天地与人既有制约关系和统一性，又具有高于人事的主宰性。把礼引进到人际关系中来讨论，比单纯的“天神生礼说”有了很大进步，但仍没有摆脱原始信仰，所以仍是不科学的。

3. 礼起源于人性说

这是儒家的创见，儒家学派把礼和人性结合起来，以为礼起源于人的天性。孔子以仁释礼，一方面把“礼”作为处理人际关系的总则，另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以

爱人，就是“仁”；用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系，就是“礼”。

4. 礼是人性与环境矛盾的产物说

这一学说的目的，在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点，就是看到了人和环境的矛盾，而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制，什么坏事都可能做得出来，于是圣人制礼，节制贪欲。

5. 礼生于理，起于俗说

这是对礼仪起源的更深入地探讨。理，是指事物的必然性的道理。人们为了正常生存和发展，根据面临的生存条件，制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范，就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处，使之与世故习俗相关，所以又有了礼起源于俗的说法。荀子说：“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”从理和俗上说明礼的起源。

根据上述种种说法，可以认为，“礼”先于“仪”，有了“礼”这个道德规范，才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生，并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化，随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。



案例评礼

错误的数数法

小王精神饱满地奔赴酒店，准备当天的旅游接待工作。小王笑容可掬地站在车门旁边迎候游客们上车，接着小王按惯例开始清点人数，“1、2、3、4……”小王轻轻地念着，同时用手指点着数游客。游客很准时，没有迟到的。在旅游过程中，小王的旅游知识尽管很丰富，服务也很周到，但是他发现游客们还是有点不对劲。小王百思不得其解。随后，小王向经验丰富的导游员进行请教，才茅塞顿开。

【分析提示】在导游讲解服务过程中，最忌讳导游人员用手指点游客，这是对游客的极大的不尊敬。在清点人数时，可以采用默数的形式，即用目光进行清点，心里默记。

7

二、中国礼仪的发展

我国礼仪的发展大体可以划分为以下四个阶段：

1. 礼仪形成阶段（约公元前 21 世纪至公元前 771 年）

这一阶段主要是指夏商周时期。从史料上看，夏代已开始制礼，商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。记载周代礼仪的书籍《三礼》的出现，标志着“周礼”已经达到了系统完备阶段。在这一时期，礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面制约人们行为的领域。在这一阶段中，礼的内容主要体现在“周礼”中的“王礼”部分。所谓“王礼”，就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”、“嘉礼”、“宾礼”、“军礼”和“凶礼”。这是对我国古代礼仪的总结汇编。这些礼仪内容，对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成，都产生了极大的影响。



2. 封建礼仪阶段(公元前 771 年至 1911 年)

这一阶段主要是指从儒学的产生,到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。以孔子为祖师的儒家学派逐步形成。这一时期,礼仪成为儒家学派的核心——“礼教”。在这时期,礼仪的明显特征,就是把人们的行为纳入封建道德的轨道,把人们教化成“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容。

3. 近代礼仪阶段(1911 年至 1948 年)

辛亥革命的胜利,结束了统治中国 2000 多年的封建专制制度。新的礼仪礼俗也就随之出现。这一时期的礼仪,体现了近代自由、平等的原则,因此,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点开始渗透到社会生活中的各个方面,冲击了森严的封建意识和等级观念,对当今中国社交礼仪产生了重大影响。

4. 当代礼仪阶段(1949 年以来)

新中国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入了一个新的历史时期。这一时期,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

改革开放以来,随着国际交往日益频繁,我国又吸取了世界上一些先进的文明礼仪,融入我国当代礼仪部分。借鉴国际上一些通行的礼仪规则和惯例,为我国的社会主义现代化建设服务。

知识链接

握手礼的起源

握手礼的起源,最早可以追溯到人类“刀耕火种”的原始社会。当人类刚刚从动物界脱胎出来,还带有几分野蛮时,人们不仅在狩猎或战争中,甚至于在日常交往时,手上常常拿着石块、棍棒等“武器”以防不测。当人们在路上遇到不属于自己部落的陌生人时,如果双方都没有恶意,就会主动放下手中的“武器”,双手伸开让对方抚摸掌心,表示自己手中没有藏着武器,并以此来证实自己的亲善、友好。这种习惯逐渐演变成人们今天作为见面和告辞礼的“握手”礼节,并且被大多数国家所认同接受。

三、东西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所具有的东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强,相比较而言,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责

任、义务分得很清楚，责任必须尽到，义务则完全取决于实际能力，绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由，追求个人利益。

2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼，凡事都要礼让三分，与西方人相比，常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖时所采取的态度，东西方人不相同。面对他人的夸奖，中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等，表示自己的谦虚；而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬，往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 在礼品馈赠方面

在中国，人际交往特别讲究礼数，重视礼尚往来，往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多，除了重要节日互相拜访需要送礼外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日、升职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实，在讲究礼貌的基础上力求简洁便利，反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人，除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下，他们既不送过于贵重的礼品，也不送廉价的物品，但却非常重视礼品的包装，特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时在送礼和接受礼品时，东西方也存在着差异。西方人送礼时，总是向受礼人直截了当地说明：“这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢”，或者说“这是最好的礼物”之类的话；西方人一般不推辞别人的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接过礼物后总是当面拆看礼物，并对礼物进行赞扬。而东方人则不同，中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选，但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意，请笑纳”之类的话。东方人在受礼时，通常会客气地推辞一番。接过礼品后，一般不当面拆看礼物，唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪，或显得自己重礼轻义，有失礼貌。

4. 在对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先，凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等，在礼仪中，等级的强调没有东方礼仪那么突出，而且西方人独立意识强，不愿老，不服老，特别忌讳“老”。

5. 在时间观念方面

西方人时间观念强，做事讲究效率。出门常带记事本，记录日程和安排，有约提前到达，至少要准时，且不应随意改动。西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当做判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据，在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。

遵守时间秩序，养成了西方人严谨的工作作风，办事井井有条。西方人工作时间和业余时间区别明显，休假时间不打电话谈论工作，甚至在休假期间杜绝非生活范畴的交往。相对来讲，