

21世纪高等学校应用型特色精品规划教材

现代旅游酒店会展服务系列



旅游服务礼仪

曹培培 主 编

孙丰念 闫莹娜 副主编



清华大学出版社

21 世纪高等学校应用型特色精品规划教材·现代旅游酒店会展服务系列

旅游服务礼仪

曹培培 主 编

孙丰念 闫莹娜 副主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书内容由三大部分组成。第一部分为个人礼仪,主要包括绪论、个人形象礼仪、日常交往礼仪;第二部分为职业礼仪,主要包括旅游饭店服务礼仪、旅行社服务礼仪、旅游景区服务礼仪;第三部分为其他礼仪,主要包括宗教礼仪、我国部分少数民族习俗礼仪、我国主要客源国习俗礼仪。

本书的内容安排注重层次性和完整性,相关知识尽量选取最新资料,注重实用性。同时,书中还插入了大量的图片、案例和知识链接等,图文并茂、通俗易懂、形象生动。

本书既可以作为应用型本科院校旅游管理、酒店管理等专业各学历层次教学的首选教材,也可以作为旅游行业从业人员的岗前培训教材。

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。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/曹培培 主编. —北京:清华大学出版社, 2015

(21世纪高等学校应用型特色精品规划教材·现代旅游酒店会展服务系列)

ISBN 978-7-302-39319-1

I. ①旅… II. ①曹… 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(2015)第 024937 号

责任编辑:王玉玲

装帧设计:王 军

责任校对:侯佳宜

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:20.5 字 数:427千字

版 次:2015年5月第1版 印 次:2015年5月第1次印刷

印 数:1~2500

定 价:39.00元

产品编号:063221-01

前 言

旅游服务礼仪是旅游从业人员必须遵循的行为规范和职业理念,它既能衡量旅游从业者的素质、道德、教养的高低,也能反映一个国家旅游业整体的精神文明素养的高低。当前,面对国际旅游业的快速发展和激烈的市场竞争,加强旅游服务礼仪规范,加速旅游服务专业人才培养已成为亟待解决的问题。为满足日益增长的旅游市场需求,培养社会急需的旅游服务技能人才,我们组织多年从事旅游服务礼仪教学和实践活动的一线教师,共同精心编撰了本书,旨在更好地服务于我国的旅游事业。

本书通过个人礼仪、职业礼仪及其他礼仪三个大的方面来详细介绍旅游服务礼仪,具体内容可分为九章,即:绪论、个人形象礼仪、日常交往礼仪、旅游饭店服务礼仪、旅行社服务礼仪、旅游景区服务礼仪、宗教礼仪、我国部分少数民族习俗礼仪、我国主要客源国习俗礼仪。由于本书融入了旅游服务礼仪最新的实践教学理念,力求严谨,注重与时俱进,结构新颖、内容翔实、流程清晰、案例生动、贴近实际、突出实用性,注重旅游服务的工作过程和岗位技能要求,注重实践能力培养,因此本书既可以作为职业院校旅游管理、酒店管理等专业各学历层次教学的首选教材,也可以作为旅游行业从业人员的岗前培训教材。

本书由曹培培担任主编,负责全书的策划、统稿、审定工作,孙丰念、闫莹娜担任副主编。具体编写人员及分工如下:曹培培(第一章、第七章、前言及附录),孙丰念(第二章、第三章)、齐琳(第四章),张德平(第五章、第六章)、闫莹娜(第八章、第九章)。

为方便广大教师教学和学生学学习,本书还配套提供了电子课件及习题答案,读者可以从清华大学出版社网站(www.tup.com.cn)免费下载使用。

本教材的写作和出版获得了众多人士的支持和帮助,在此感谢旅游界知名专家的具体指导,感谢各位参编的通力合作、力求完美,书中凝结了大家的智慧与辛勤劳动!此外,本教材在编写的过程中,广泛吸取了国内外现有的研究成果,引用了大量文献和网站上的精美图片,文中未能详细全部列出出处,在此一并表示感谢!

虽然编写组竭尽全力参与编写,但毕竟水平有限,书中的疏漏之处在所难免,恳请各位专家学者和广大读者予以批评指正,不胜感激!



目 录

第一章 绪论	1	二、男士西装着装规范	55
第一节 礼仪概述	2	三、女士套裙着装规范	59
一、礼仪的含义	2	四、饰品佩戴	60
二、礼仪的发展	5	习题	62
三、礼仪的特征	9	第三章 日常交往礼仪	64
四、礼仪的功能	12	第一节 见面礼仪	65
第二节 东西方礼仪差异	13	一、称呼	65
一、交际语言的差异	13	二、介绍	68
二、餐饮礼仪的差异	14	三、会面礼节	73
三、社会习俗的差异	15	四、名片	78
第三节 旅游服务礼仪概述	16	第二节 电话礼仪	81
一、学习旅游服务礼仪的意义	16	一、拨打电话的礼仪	81
二、旅游服务礼仪的培养途径	18	二、接听电话的礼仪	83
习题	20	三、手机礼仪	85
第二章 个人形象礼仪	24	第三节 餐饮礼仪	86
第一节 仪容礼仪	26	一、宴请的形式	86
一、发部修饰	26	二、中餐礼仪	88
二、面部修饰	28	三、西餐礼仪	95
三、肢体修饰	30	第四节 馈赠礼仪	100
四、美容化妆	32	一、馈赠的原则	101
第二节 仪态礼仪	36	二、赠礼礼仪	102
一、站姿	36	三、受赠礼仪	103
二、坐姿	40	四、国际交往中的馈赠常识	103
三、行姿	43	习题	105
四、蹲姿	44	第四章 旅游饭店服务礼仪	107
五、手势	46	第一节 前厅服务礼仪	108
六、表情	49	一、门厅迎送服务礼仪	109
第三节 服饰礼仪	53	二、行李服务礼仪	110
一、着装的国际通用原则	53	三、总台接待服务礼仪	110

四、电话总机服务礼仪.....	113	一、旅行社计调的素质要求.....	166
五、大堂副理服务礼仪.....	114	二、旅行社计调询价报价工作礼仪... ..	170
第二节 客房服务礼仪.....	116	三、旅行社计调预订及确认工作 礼仪.....	172
一、客房服务礼仪原则.....	116	四、旅行团运行管理工作礼仪.....	173
二、客房接待服务礼仪.....	117	五、事故及突发事件处理礼仪.....	175
三、客房清洁和维修服务礼仪.....	120	第四节 旅行社外联工作礼仪.....	176
四、客房部其他对客服务礼仪.....	122	一、旅行社接待拜访工作礼仪.....	176
五、公共区域卫生保洁员服务与 礼仪.....	123	二、旅行社国际商务洽谈礼仪.....	179
第三节 餐饮服务礼仪.....	123	三、旅行社外联人员的客户维系 礼仪.....	182
一、餐厅服务人员的仪表、仪容、 仪态的基本要求.....	123	四、旅行社外联参展工作礼仪.....	183
二、餐饮部各岗位服务礼仪.....	126	习题.....	184
第四节 康体娱乐中心服务礼仪.....	128	第六章 旅游景区服务礼仪.....	186
一、健身中心礼仪规范.....	128	第一节 旅游景区票务服务礼仪.....	187
二、游泳馆员工礼仪.....	131	一、旅游景区售票服务礼仪.....	188
三、洗浴中心服务礼仪.....	132	二、旅游景区检票服务礼仪.....	189
四、KTV 服务礼仪.....	139	第二节 旅游景区引导巡护服务礼仪.....	191
第四节 会展服务礼仪.....	142	一、旅游景区引导巡护人员的基本 礼仪.....	191
一、接待礼仪.....	142	二、景区引导巡护人员的服务礼仪 标准.....	193
二、会务礼仪.....	146	第三节 旅游景区导游服务礼仪.....	196
习题.....	147	一、旅游景区导游的基本素质要求... ..	196
第五章 旅行社服务礼仪.....	150	二、旅游景区导游服务准备工作中 的礼仪规范.....	198
第一节 旅行社门店接待服务礼仪.....	151	三、旅游景区导游讲解服务礼仪.....	199
一、旅行社实体门店接待服务礼仪... ..	152	四、旅游景区导游沟通协调服务的 礼仪规范.....	201
二、旅行社虚拟门店接待服务礼仪... ..	154	第四节 旅游景区咨询与投诉受理的 服务礼仪.....	203
第二节 旅行社导游服务礼仪.....	158	一、旅游景区咨询服务礼仪.....	203
一、导游服务的准备工作礼仪.....	158	二、旅游景区投诉受理服务礼仪.....	204
二、导游迎送工作礼仪.....	160		
三、导游的住店服务礼仪.....	162		
四、导游的用餐服务礼仪.....	163		
五、导游的游览服务礼仪.....	164		
六、导游的购物服务礼仪.....	165		
第三节 旅行社计调操作礼仪.....	166		

习题	206	一、回族	250
第七章 宗教礼仪	208	二、维吾尔族	252
第一节 宗教礼仪概述	209	三、蒙古族	255
第二节 佛教礼仪	210	第三节 西南少数民族习俗礼仪	259
一、佛教概述	210	一、苗族	259
二、佛教礼仪	213	二、彝族	263
三、佛教禁忌	216	三、藏族	266
四、佛教主要节日	218	第四节 中东南少数民族习俗礼仪	269
第三节 道教礼仪	220	一、壮族	269
一、道教概述	220	二、土家族	272
二、道教礼仪	223	三、黎族	274
三、道教禁忌	224	习题	276
四、道教主要节日	226	第九章 我国主要客源国习俗礼仪	278
第三节 基督教礼仪	226	第一节 亚太地区国家习俗礼仪	279
一、基督教概述	226	一、韩国	279
二、基督教礼仪	229	二、日本	282
三、基督教禁忌	231	三、越南	285
四、基督教主要节日	232	四、马来西亚	288
第四节 伊斯兰教礼仪	233	第二节 欧洲地区国家习俗礼仪	290
一、伊斯兰教概述	233	一、俄罗斯	290
二、伊斯兰教礼仪	236	二、德国	292
三、伊斯兰教禁忌	237	三、英国	295
四、伊斯兰教主要节日	238	四、法国	297
习题	239	第三节 北美地区国家习俗礼仪	299
第八章 我国部分少数民族习俗礼仪	242	一、美国	299
第一节 东北部分少数民族习俗礼仪	243	二、加拿大	303
一、满族	243	习题	306
二、朝鲜族	246	附录 中国饭店行业服务礼仪规范	308
三、赫哲族	248	参考文献	322
第二节 西北少数民族习俗礼仪	250		

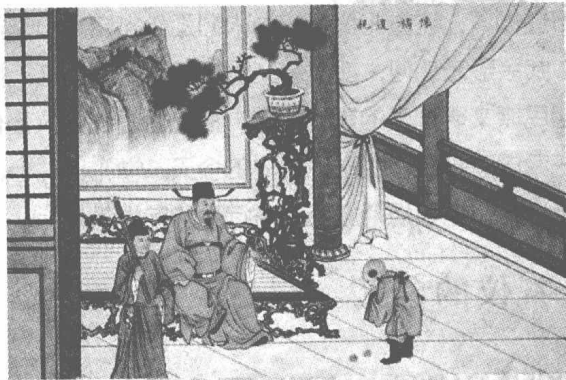
第一章 绪论

学习目标

通过本章的学习,了解礼仪的含义及发展,熟悉东西方礼仪的差异,掌握礼仪的特征及功能,明确旅游服务礼仪的意义及培养途径。

关键词

礼、礼貌、礼节、礼仪、旅游服务礼仪



第一节 礼仪概述



案例导入：孟子休妻

孟子的妻子独自一人在屋里，伸开两腿坐着。孟子进屋看见妻子这个样子，对母亲说：“我的妻子不讲礼仪，请允许我休了她。”孟母说：“为什么？”孟子说：“她伸开两腿坐着。”孟母问：“你怎么知道的？”孟子说：“我亲眼看见的。”孟母说：“这就是你没礼貌，不是妇人没礼貌。《礼记》上不是说了吗？‘将要进屋的时候，先问屋中有谁在里面；将要进入厅堂的时候，必须先高声传扬(让里面的人知道)，将进屋的时候，必须眼往下看。这些为的就是不让人没准备。现在你到妻子闲居休息的地方，进屋没有声响，因而看到了她两腿伸开坐着的样子。这是你没礼貌，并非是你妻子没礼貌！”孟子认识到自己错了，不敢休妻。

(资料来源：百度百度——孟子欲休妻)

中国是文明古国，中华民族素有“礼仪之邦”的美称，文明礼貌的传统美德源远流长。礼仪所涉及的内容十分丰富，范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面，这些传统的习俗礼仪反映了中华民族悠久的历史 and 古老的文明，积淀了深厚的人类历史文化，它的精华一直被后人继承和发扬。

随着全球物质文明的不断进步，市场经济的不断发展，人们的社会交往日益广泛，国际间的交流日益频繁，注重礼仪已成为人们工作、学习和交往中的一种共识。无论国家大小、民族人口多寡、社会形态如何，都提倡文明礼貌、重视礼仪。社会生活中，人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重要标志，把是否重视礼仪当作衡量一个人内在修养和素质的尺度。

在我国建设社会主义现代化的今天，学礼、讲礼、用礼既是建设社会主义精神文明必不可少的重要内容，也是规范旅游服务行为的前提条件。

一、礼仪的含义

1. 礼

礼，按《说文解字》的解释：“礼，履也，所以事神致福也”，其本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。随着历史的发展，“礼”的内涵已经有了延伸和扩展，在许多场合它已成为“礼貌”、“礼节”、“礼宾”、“礼仪”等的代名词，具体来说包括以下四个方面：第一，是指社会生活中，由于道德观念和风俗习惯而形成的礼节，如婚礼、丧礼、典礼；第二，是指符合统治阶级整体利益的行为准则，如礼教、礼治、克己复礼；第三，表示尊敬的态度和动作，如礼让、礼遇、礼赞、

礼尚往来、先礼后兵；第四，表示庆贺、友好或敬意所赠之物，如礼物、礼金、献礼。

中国文化认为，礼是人与动物相区别的标志，“凡人之所以为人者，礼仪也”（《礼记·冠义》）。礼是治国安邦的根本，“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也”（《左传·隐公十五年》）。礼同时又是立身之本和区分人格高低的标准，《诗经》言：“人而无礼，胡不遄死？”孔子说：“不学礼，无以立。”

现代社会，礼是人们处理人际关系并约束自己行为以示他人的准则。礼属于道德的范畴，是社会公德中极为重要的部分。礼渗透于人们的日常生活中，体现着人们的道德观念，确定着人们交往的准则，指导着人们的行动。在社会生活中，人人以礼相待，互尊、互爱、互谅，并成为自觉的行动，这是社会文明进步的表现。

2. 礼貌

礼貌是礼的行为规范，是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。《孟子·告子下》写到：“礼貌未衰，言弗行也，则去之。”东汉经学家赵岐解释为：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。礼衰，不敬也；貌衰，不悦也。”司马光则进一步要求：“凡待人无贵贱贤愚，礼貌当如一。”意思是社会交往中，要一视同仁，讲究礼貌，并且是出自内心，自然为之。

礼貌的基本要求是：诚恳、谦恭、和善和有分寸，做到待人“诚于中而形于外”。礼貌的主要内容包括遵守秩序、言必有信、敬老尊贤、待人和气、仪表端庄、讲究卫生等。礼貌的内容既是社会公德的核心内容，也是商务职业道德的基本规范。

礼貌是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，所以在日常工作与生活中，礼貌会表现在人们的举止、仪表、语言上，表现在服务的规范、程序上，表现在对客人的态度上。例如，现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”，这充分体现了语言文明的基本要求。

3. 礼节

礼节是礼的惯用形式，具体来说，就是人们在日常生活中，特别是在交际场合，相互问候，致意、祝愿、慰问以及给予必要协助和照料时惯用的形式。我国自古注重礼节，《礼记·儒行》中记载：“礼节者，仁之貌也。”唐朝经学家孔颖达注解：“言礼仪撝节是仁儒之外貌。”礼节往往从向他人表示敬意的仪式方面表现出来，像点头致敬、鞠躬、握手、吻手等均属于礼节的各种形式。日常服务礼节中，最为基本的分为五种：称呼礼节、问候礼节、应答礼节、迎送礼节和操作礼节。其中称呼礼节、问候礼节、应答礼节是体现在语言上的礼节，迎送礼节、操作礼节是具体

体现在举止上的礼节。

礼节是礼貌的具体表现，二者之间的关系是相辅相成的。礼貌是抽象的，礼节是具体的。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质，那么礼节强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼，虽有对他人尊敬友好的心意，却不知怎样去表达，因而在与人交往时往往会出现尴尬、紧张、手足无措等现象。不懂礼貌只学些表面的礼节形式，就难免机械模仿、故作姿态，让人感到虚情假意。我们主张敬人要发自内心，并在行动上表现出来，做到内心和行动协调，表里一致。

虽然现代社会的交际礼节有从简及逐渐一致或相通的趋势，但是，各国人民的文化特征是客观存在的，所以各国、各地区、各民族礼节还是会或多或少有所不同的。对旅游从业人员来说，要熟知各国、各民族的礼节，了解各民族的风俗习惯，在交往时必须注意尊重对方，以避免在实际工作中有“失礼”的行为，出现不该发生的错误。

4. 礼仪

礼仪是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分：“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，是依据“礼”的规定和内容，形成的一套系统而完整的程序。礼和仪连在一起，意思就是按照一定的制度、法则、标准和规范去表达某种敬意。《辞源》把礼仪概括为“礼仪，行礼之仪式。”礼仪是一种较为正式的礼节形式，是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的反映。中国人讲究礼仪，自古以来就是礼仪之邦，从婚丧嫁娶到国际邦交，处处有礼仪。注重礼仪学习，主动用礼仪规范要求自已，也体现了对自己以及他人的尊重。

礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为，两者是相互联系、相辅相成的。从本质上说，两者是一致的，但又各有其自身的特殊含义和要求。相对于礼节而言，礼仪的文化内涵要相对深些，它侧重于社会交往中，是人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范，多用于较大规模或较为隆重的场合。礼节多指交往过程中个别的行为，而礼仪则是指社交活动中，自始至终以一定的程序、方式来表现的完整行为。一般说来，礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小，礼节也较为简单，随着社会交往的扩大化和现代化，交往活动越来越频繁深入，礼节也越来越复杂，于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序，礼仪就从礼节中自然而然地游离出来。因此，礼节是礼仪的基础，礼仪是程式化了的礼节。

二、礼仪的发展

1. 礼仪的起源

现代人类学、考古学、历史学的研究成果表明,礼仪起源于人类最原始的两信仰,即天地信仰和祖先信仰。在原始社会,生产力极其低下,物质生活资料十分匮乏,人们的认识水平具有很大的局限性,在面对斗转星移、电闪雷鸣、地震洪水等变幻莫测的自然现象时,因无法解释,所以对其充满了恐惧和敬畏,认为天地间是有神灵在控制的。对于他们来说,当自身能力不能主宰自己的生存时,就不得不转而求助于灵物,求助于神祇,由此产生了各种崇拜祭祀活动,如拜天地、祭神明。此外,由于灵魂不死观念的产生及对过世亲人的怀念,祖先祭祀也日益受到重视。于是祭祀天地神明,保佑风调雨顺,祈祷祖先显灵,拜求降福免灾也就成了历史的必然。为祈祷而举行的敬神拜祖仪式就成了“礼仪”的萌芽。

在原始社会萌芽的礼仪较为简单和虔诚,内容主要包括:制定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祀仪式;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。



案例 1-1: 黄帝陵祭祖礼仪入选央视春节特别报道《过年》

黄帝陵景区推出祭祖礼仪服务以来深受旅游团队和广大游客的喜爱和推崇,也引起了人民网、中国网、陕西日报、延安日报等媒体的普遍关注。1月9日,中央电视台国际频道春节特别报道《过年》栏目组深入黄帝陵景区拍摄祭祀礼仪,将向全国人民展示黄帝陵独特的春节祭祖文化。

黄帝陵是中华民族的人文圣地,每年都有数以百万计的海内外炎黄子孙前来缅怀始祖、谒陵祭祖。轩辕黄帝祭祀礼仪也被列入中国第一批非物质文化遗产名录,春节祭拜轩辕黄帝,祈求新的一年风调雨顺、家庭幸福安康已成为当地百姓独具特色的春节文化活动。栏目组通过摄像机一一记录“春节”期间当地百姓、年长者身着盛装向黄帝陵敬上高香、敬献“花馍”贡品等祭拜轩辕黄帝的场景,通过电视画面向全国观众展现浓厚的黄帝文化和祭祀文化。

据悉,中央电视台中文国际频道所拍摄的春节特别报道《过年》,将在全国各地拍摄不同的春节习俗,旨在传播传承中国悠久的春节文化。整档节目共8集,每集45分钟,将在腊月二十八至正月初五央视4套进行播出,祭祀黄帝陵将于大年三十和正月初一播出。

(资料来源:国家旅游局官网)

尧舜禹时期,尧舜禹他们本身都是讲究礼仪的典范。传说尧年轻的时候十分敬重老年人,同

辈之间，也是礼让三先，每次把打回的猎物平分给众人，自己拿最少的一份，有时还把那最少的一份猎物再分送给年迈体弱的老者。他的德行受到众人的称颂，所以大家都推选他为首领。虞舜讲究礼仪是历代的楷模。我国的《二十四孝图说》中第一篇《孝感动天》，就是讲他躬耕历山，任劳任怨；供养父亲、继母和同父异母之弟的故事。



知识链接 1-1：二十四孝

《二十四孝》全名《全相二十四孝诗选》，是元代郭居敬编录（另一说法是其弟郭守正编录，第三种说法是郭居业撰），由历代二十四个孝子从不同角度、不同环境、不同遭遇行孝的故事集合而成。由于后来的印本大都配以图画，故又称《二十四孝图》，为中国古代宣扬儒家思想及孝道的通俗读物。《二十四孝》的故事大都取材于西汉经学家刘向编辑的《孝子传》，也有一些故事取材《艺文类聚》、《太平御览》等书籍。

二十四孝包括下面二十四个故事，不同说法通常仅仅是不同顺序的排列：

孝感动天、戏彩娱亲、鹿乳奉亲、百里负米、啮指痛心、芦衣顺母、亲尝汤药、拾葚异器、埋儿奉母、卖身葬父、刻木事亲、涌泉跃鲤、怀橘遗亲、扇枕温衾、行佣供母、闻雷泣墓、哭竹生笋、卧冰求鲤、扼虎救父、恣蚊饱血、尝粪忧心、乳姑不怠、弃官寻母、涤亲溺器。



（资料来源：百度百科——二十四孝）

人类随着对自然与社会各种关系认识的逐步深入，渐渐将祭祀天地祖先的活动，从内容和形式上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领域中的各种各样的礼仪。同时，祭祀仪式又融入了最初的是非善恶、长幼尊卑等社会道德价值和伦理关系，对社会生活自身具有整合规范功能，并不断巩固强化，由此礼仪规范最终形成，并随着社会的进步而不断地纵向发展、横向融合。

2. 古代礼仪的发展

由于社会生产力的发展，原始社会逐步解体，人类进入了奴隶社会。“礼”原是一种宗教祭祀仪式，并没有等级制度的伦理道德方面意义，在阶级社会出现后，人类开始有等级之分，宗教祭祀也随之出现了身份的限制和区分，这时的“礼”也就被打上了阶级的烙印。为了维护奴隶主

的统治，奴隶主将原始的宗教“礼仪”发展成为符合奴隶社会政治需要的礼制，并专门制定了一整套“礼”的形式和制度。尧舜时期制定的礼仪经过夏、商、周这三个奴隶制社会国家 1000 余年的总结、推广，日趋完善。

西周前期历经文王、武王、成王三个君主，重新“兴正礼乐，度制于是政，而民和睦，颂声兴”。许多基本礼仪在商末周初已基本形成。辅佐周成王的周公还在朝廷设置礼官，专门掌管天下礼仪，把我国古代礼仪制度推向了较为完备的阶段。这一时期形成了“五礼”，即吉礼、凶礼、宾礼、军礼和嘉礼。周公提出的“礼仪三百”、“威仪三千”则更是将礼推崇到高于一切的地步。天子用礼制来约束臣下，“王命诸侯，各位不同，礼亦异数”（《左传》）。《周礼》明确规定了各级贵族所享有的权利和义务，周天子要求他们依礼而行。“礼”为社会构建了等级阶梯，任何僭越行为都是不允许的，因此西周社会等级森严，君臣、嫡庶、上下、贵贱、妻妾等，其间的界限一目了然，可谓君有君之威仪，臣有臣之礼仪。通过各种礼仪以及与之相匹配的音乐，西周统治者不断地强化人们的尊卑意识，以维护统治阶级的利益，巩固其统治地位。全面介绍周朝制度的《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著，成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》也有一些涉及礼仪的内容。



知识链接 1-2：五礼

古代的五种礼制，即：吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼。

“吉礼”是对先祖与各种神进行祈求福祥的礼节。

“凶礼”是指哀邦国之忧的丧葬礼节，还包括对天灾人祸的哀吊。

“宾礼”是诸侯对王的朝见、诸侯间的聘问和会盟等礼节。

“军礼”是战争、田猎、筑城等动员大量人力的活动的礼节，即大师之礼、大田之礼等。

“嘉礼”是为了亲善万民的礼节，包括婚礼、冠礼、飨燕礼、庆贺礼、宾谢礼等。

（资料来源：中国华文教育网）

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期，在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，进一步发展和革新了礼仪理论。孔子把“礼”推向了一个至高无上的地位，他要求所有的人都要“克己复礼”、“己所不欲勿施于人”，教育他的弟子们做到“非礼勿视”、“非礼勿听”、“非礼勿食”。总之，为了“礼”的需要，可以舍弃一切。为了宣扬古代礼制，他不远千里，从鲁国到西岐向老子（李耳）学礼。齐景公向孔子请教施政方针时，孔子就简洁明了地回答道“君君、臣臣、父父、子子”，各就各位，各安本分，社会自然会安定下来。孟子提出：“礼之用，和为贵”（《论语》），把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”、“仁政”的学说

和民贵君轻说，主张“以德服人”。荀子主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并用，提出：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也”，“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁”，并且在荀子看来，古代先王制定礼仪是为了节制贪欲，纠正人类恶劣的天性，以生养人类，礼仪直接关系到人类的生死存亡。孔子编订的《仪礼》详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述的《周礼》和之后出现的《礼记》，被后世称为“礼学三著作”（简称“三礼”）。“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，渗透到社会生活的方方面面，全面制约、规范着人们的社会行为。同时，“三礼”，特别是《周礼》，对后世治国安邦、施政教化、规范人们的行为、培养人们的人格，也起到了不可估量的作用。

公元前 221 年，秦王嬴政统一中国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝，嬴政自认德高三皇，功盖五帝，通过种种措施，首先确立了至高无上的皇权，表现在称谓上即“朕”、“玺”等成了皇帝的专用词汇。秦始皇还确定了一套与皇帝地位相适应的复杂的祭典以及封禅大典。

汉武帝时期，“罢黜百家，独尊儒术”的治国方略确定之后，礼仪作为社会道德、行为规范、精神支柱，其重要性提高到了前所未有的高度。在这一时期，礼仪的明显特征就是将人们的行为纳入了封建道德的轨道，形成了以儒家学说为主导的正统的封建礼教。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。以“三纲五常”为核心价值观的儒家思想影响了自西汉至清末长达两千年的封建社会。“三纲”是指：君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲。“五常”指：仁、义、礼、智、信。这种封建伦理关系的准则，构成了整个封建社会礼仪的核心，成为束缚人民的精神枷锁，阻碍了人类的平等交往。

宋代将封建礼仪推向了一个新的高峰，产生了封建理学理论，并把道德和行为规范作为封建礼制的中心，继续奉行“君权神授”、“三纲五常”。“三从四德”成为这一时期妇女的道德礼仪标准。“三从”即在家从父、出嫁从夫、夫死从子；“四德”是指妇德（德行）、妇言（言辞）、妇容（容貌）、妇功（技艺）。“三从四德”是根据“内外有别”、“男尊女卑”的原则，由儒家礼教对妇女的一生在道德、行为、修养等方面进行的规范要求，它成了牢牢套在中国妇女身上的精神枷锁，成为封建吃人礼教的重要组成部分。“家礼”的兴盛是宋代礼仪的又一特点，在大量家庭礼仪著作中，以北宋史学家司马光的《涑水家仪》和朱熹的《朱子家礼》最著名。

明、清两朝继承了宋代以来的封建礼仪，并有所发展，传统礼仪对于社会生活的各方面，大到国家军政，小到衣食住行、举手投足，无不做出详尽的规定，封建礼仪日臻成熟。

3. 现代礼仪的发展

1840 年，鸦片战争爆发，西方侵略者入侵中国。中国在进入半殖民地半封建社会的同时，也

受到了西方的政治、经济、文化以及资本主义的道德利益礼仪的影响，西方文明和文化对中国传统秩序和伦理秩序形成了巨大的冲击。1911年的“辛亥革命”推翻了封建专制制度，也使中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。在1915年开始的“新文化运动”中，觉醒的中国人民在提倡民主、科学，反对专制、迷信的斗争中，对以儒家学说为代表的维护封建专制制度的旧礼教、旧道德发动了猛烈的攻击，尖锐地揭露了封建社会伦理道德的危害性，并大力宣传男女平等、个性解放的新思想，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。西方文化中“自由、民主、平等、博爱”等思想得到了传播，新的礼仪标准、价值观得到推广。

新中国成立以后，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。但是，对外交往的迟滞严重制约了中国礼仪与世界通行礼仪的接轨。改革开放以后，中国加快了融入国际社会的步伐，礼仪也伴随着改革开放进入了新时代。中国现代礼仪是在继承和弘扬中华民族传统美德的基础上，融入了时代精神，逐步形成了符合国际惯例，具有时代特点的社会主义现代礼仪规范。与古代的繁文缛节相比，现代礼仪的礼节仪式更趋于简单化而易于人与人之间的交往，更多的体现了相互尊重。

随着人民生活的富裕、中外交往的日增，人们越来越感觉到礼仪的重要。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。重视礼仪、学习礼仪、运用礼仪，已成为人们的自觉行动。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。

三、礼仪的特征

1. 传承性

礼仪的形成和完善是历史发展的产物，是人类在长期共同生活中逐渐积累下来又不断演变至今的。任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的，离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。它是一个大浪淘沙、去粗取精的过程，那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级封建迷信的繁文缛节、与社会发展不适应的内容得以根除。温良恭俭让、尊老爱幼、父慈子孝、邻里互助、礼尚往来、言必有信、仪表端庄、讲究卫生等反映中华民族传统美德的礼仪已为现代的中国人所继承，而且必将为中华民族的子孙后代所继承并发扬光大，同时那些“三纲五常”、“三从四德”等封建糟粕也同时被现代人坚决遗弃。那些传承下来的传统礼仪经过社会不断的完善，具有了更强的适应性。

2. 时代性

礼仪文化是时代的写照，具有浓厚的时代特色，因为任何社会行为都要受到时代因素的影响。时代的特性和内容，往往就决定了礼仪的表现。我国古代礼仪的主旨是明确规定并严格维护封建等级制度，强调并坚持人的等级差异。与古代礼仪相比，现代礼仪更关心的是人际交往的成功，核心内容是人际交往的行为规范。例如：封建社会讲究三纲五常、男尊女卑；现代社会讲究人人平等、女士优先；在人际交往中，封建社会讲究磕头、跪拜，现代社会流行鞠躬、握手；在文革时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映，而现在丰富多彩的服饰文化既是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影；过去盛行“同志”、“师傅”这样的称谓，现在社交场合，人们则多用“先生”、“小姐”、“女士”等称呼。

3. 普遍性

在人类历史上，无论国家大小、民族人口多寡、社会形态如何，均存在着各种各样的礼仪规范，可以说，礼仪无时不在，无处不在。礼仪既是一个国家和民族文明程度的重要标志，也是衡量一个人内在修养和素质的尺度。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。比如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张志喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定礼仪行为准则。同时，礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。

4. 差异性

礼仪作为约定俗成的行为规范，在拥有一定共同性的同时，又因其文化传统、宗教信仰、地理环境等不同而表现出明显的差异性。例如：东方民族的含蓄、深沉；西方民族的直率、奔放；东方人见面习惯于拱手、鞠躬；西方人见面习惯于亲吻、拥抱。即便是同一区域中的民族，如中华民族，她所包含的 56 个民族也无不体现着礼仪的民族差异性。不同的宗教信仰，其礼仪的差异性表现得更为明显，例如佛教、基督教、伊斯兰教的宗教礼仪就各不相同，即使同一宗教中的不同教派也会有所差别，例如道教中的全真和正一两派的宗教礼仪也是不一样的。礼仪的差异性还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。例如，一个国家接待国宾时通常要鸣礼炮，按照国际惯例：鸣放 21 响是欢迎国家元首、政府首脑等贵宾，这是最高礼遇；鸣放 19 响，是欢迎部长将军一级的外宾；鸣放 17 响、15 响等，是欢迎再低一级的外宾。