

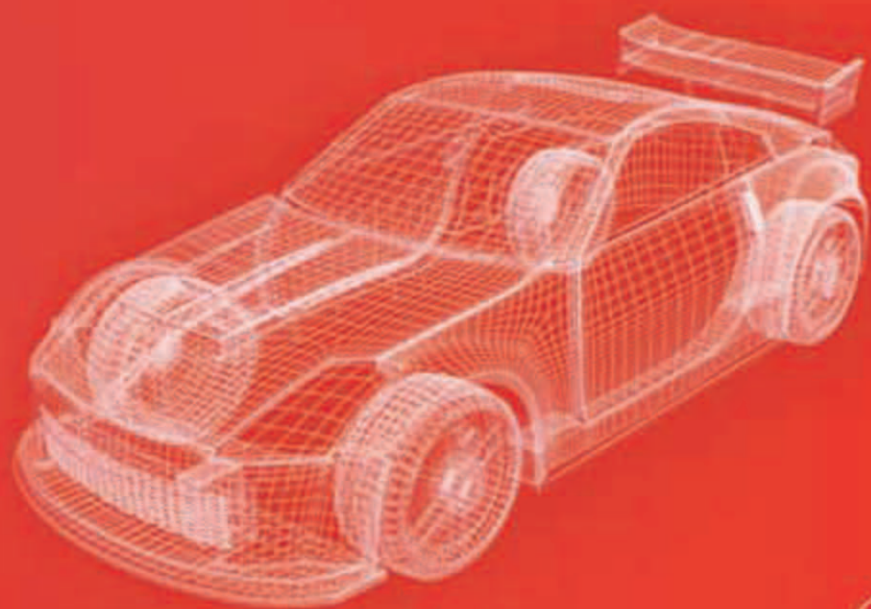


高等职业教育“十二五”规划教材
教育部高等学校高职高专汽车类专业教学指导委员会推荐精品课程教材

汽车服务礼仪

(理实一体化教程)

主编 张志



上海交通大学出版社
Shanghai Jiao Tong University Press

高等职业教育“十二五”规划教材

教育部高等学校高职高专汽车类专业教学指导委员会推荐精品课程教材

汽车服务礼仪

(理实一体化教程)

主 编 张 志
副主编 李文涛
参 编 杨立云 李 敏 姬 虹
主 审 高景峰

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书以项目为导向,能力训练为重点,系统地介绍了汽车营销服务人员礼仪基本知识、服务形象礼仪、服务人员交往礼仪、会务礼仪、仪式礼仪、文书礼仪、汽车营销服务礼仪实务及汽车营销专业学生求职面试礼仪等内容。

本书贴近实际,深入浅出,且内容系统、丰富。书中穿插大量形体礼仪训练图片,通俗易懂;同时,每章都布置了思考题,不仅可以引导学习者自学,而且可以检验和固化学习成果。

本书可作为高职高专院校汽车相关专业的教材,也可作为汽车服务行业及其他有关营销人员学习的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

汽车服务礼仪:理实一体化教程/张志主编. —上海:上海交通大学出版社,2012
ISBN 978-7-313-08580-1

I. 汽... II. ①张... III. 汽车—服务营销—礼仪—教材 IV. F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 109601 号

汽车服务礼仪

(理实一体化教程)

张 志 主 编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

上海亿顺印务有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:13.5 字数:324 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

印数:1~3 030

ISBN 978-7-313-08580-1/F 定价:30.00 元

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话:021-56889281

高等职业教育“十二五”规划教材

教育部高等学校高职高专汽车类专业教学指导委员会推荐精品课程教材

顾 问

- 陈 宇 中国就业促进会副会长、北京大学中国职业研究所所长、教授、博导
王建平 中国人才交流协会汽车人力资源分会常务副会长、秘书长
余卓平 中国汽车工程学会常务理事、同济大学汽车学院院长、教授、博导
王优强 教育部高等学校高职高专汽车类专业教学指导委员会秘书长、教授、博导
陈关龙 上海交通大学汽车工程学院常务副院长、教授、博导
荀逸中 上汽集团华域汽车有限公司副总经理
任 勇 东风日产乘用车公司副总经理
阮少宁 广州元丰汽车销售服务有限公司董事长

委 员

- 尹万建 王秀贞 牟盛勇 董继明 刘学明 张 志 谢忠辉 李美丽 李 杰 宁建华
张国新 姬 虹 闫忠孝 周建军 李云飞 贾桂玲 郭 炬 窦肖菲 孙 玥

本书编写委员会

- 主 编 张 志
副主编 李文涛
参 编 杨立云 李 敏 姬 虹
主 审 高景峰

序

我国作为世界汽车生产和消费大国,汽车产业的高速发展和汽车消费的持续增长,为国民经济增长产生了巨大拉动作用。近年来,我国汽车专业职业教育事业取得了长足发展,为汽车行业输送了大量的人才。随着汽车产业的迅猛发展,社会对汽车专业人才提出了更高的要求。进一步深化人才培养模式、课程体系和教学内容的改革,提高办学质量,培养更多的适应新时代需要的具有创新能力的高技能、高素质人才,是汽车专业教育的当务之急。

作为汽车专业教育的重要环节,教材建设肩负着重要使命,新的形势要求教材建设适应新的教学要求。职业教育教材应针对学生自身特点,按照技能人才培养模式和培养目标,以应用性职业岗位需求为中心,以素质教育、创新教育为基础,以学生能力培养、技能实训为本位,使职业资格认证内容和教材内容有机衔接,全面构建适应 21 世纪人才培养需求的汽车类专业教材体系。

本书作者既有来自汽车专业教学一线的老师,也有来自行业和企业专家,他们根据自己长期从事实际工作的经验,对人才培养模式和教学方法进行了新的探索和总结,并形成这一系列特点明显的创新教材。我觉得该系列教材有以下两个值得关注的亮点:

一是教材编写形式新颖。该系列教材按照理实一体化教学模式进行编写,在整个教学环节中,理论和实践交替进行,让学生在学中练、练中学,在学练中理解理论知识、掌握技能,达到学以致用效果。

二是教材内容生动活泼。书中提供了大量详细、实用的案例,也穿插讲述了相关知识和技巧,引导学生积极参与教和学的过程,激发学生学习的热忱,增强学生学习的兴趣。

我衷心希望通过本系列教材的出版为我国高等职业教育汽车类专业教材的编写探索一个新的模式,也期待本系列教材的出版为我国汽车类专业人才培养和教育教学改革起到积极的推动作用。

北京大学中国职业研究所所长
中国就业促进会副会长
中华职业教育社专家委员会副主任
中国就业培训技术指导中心学术委员会主任

陳 宇

(教授,博导)

2011 年 5 月

前 言

礼仪,又称礼节和仪式。中国自古就以“礼仪之邦”著称于世。进入近代以来,国际流行的礼仪,是从法语 Etiquette 演变而来的,原是法国法庭上用的一种通行证,上面写着进入法庭应遵守的事项。后来,其他各种公众场合也都制订了相应的行为规则。这些规则由繁到简,构成系统,并逐渐得到大家的公认,成为大家自觉遵守的“礼仪”。对汽车销售人员来说,礼仪不但是社交场合的一种“通行证”,也是体现其个人修养水平和业务素质的一种标志。礼仪有多种表现形式,不同的场合,不同的对象,有不同的礼节和仪式要求,因而懂得各种礼仪并能恰到好处地应用,是汽车销售人员的基本条件之一。

本书立足于高等职业教育特点及汽车经销企业对营销人才的需求,结合汽车经销企业的职业礼仪规范,从营销人员应有的职业态度、职业素质及职业能力出发,提供规范营销人员与客户沟通互动过程中职业态度、职业仪容、仪表以及职业行为习惯的标准。

本书编写分工:课程整体设计、项目七、项目八,河北机电职业技术学院,张志;项目一,邢台职业技术学院,李敏;项目二,河北机电职业技术学院,李文涛;项目三、项目四,河南职业技术学院,姬虹;项目五、项目六,河北机电职业技术学院,杨立云;全书由张志统稿。

本书由河北机电职业技术学院张志担任主编,河北机电职业技术学院李文涛担任副主编,河北机电职业技术学院高景峰负责主审。

本书在编写过程中,参阅了大量教材和相关资料,吸取了许多有益的内容,在此向其作者致以诚挚的谢意。

由于本书内容涉及较广,编者水平有限,书中的错误和不当之处,敬请使用本书的师生和广大读者不吝指正。

目 录

项目一 汽车服务礼仪总论	1
任务一 汽车服务职业道德	1
任务二 汽车礼仪的原则和作用	5
任务三 汽车服务人员的职业素养	12
项目二 服务形象礼仪	17
任务一 仪容礼仪	17
任务二 服饰礼仪	22
任务三 仪态礼仪	30
项目三 服务人员交往礼仪	40
任务一 见面介绍礼仪	41
任务二 称呼礼仪	45
任务三 握手礼仪	49
任务四 名片礼仪	54
任务五 位次礼仪	59
项目四 会务礼仪	71
任务一 洽谈会礼仪	72
任务二 新闻发布会礼仪	78
任务三 展览会礼仪	84
任务四 茶话会礼仪	87
项目五 仪式礼仪	96
任务一 开业仪式	96
任务二 剪彩仪式	100
任务三 商务交接仪式礼仪	103
任务四 商务庆典仪式礼仪	108
任务五 签约仪式	114
项目六 文书礼仪	118
任务一 电话礼仪	118
任务二 手机礼仪	124

任务三 传真、电子邮件使用礼仪	126
任务四 商务信函礼仪	129
项目七 汽车营销服务礼仪实务	136
任务一 4S店汽车销售	136
任务二 客户开发	142
任务三 客户接待礼仪	148
任务四 客户需求咨询礼仪	151
任务五 车辆展示与介绍礼仪	156
任务六 试乘试驾礼仪	164
任务七 客户异议处理	166
任务八 交车服务礼仪	172
任务九 售后跟踪	175
项目八 汽车营销专业学生求职面试礼仪	179
任务一 汽车营销专业学生素质要求	179
任务二 求职面试的准备	181
任务三 求职面试的礼仪	186
任务四 面试技巧	195
参考文献	203

项目一

汽车服务礼仪总论

任务一 汽车服务职业道德

任务二 汽车礼仪的原则和作用

任务三 汽车服务人员的职业素养

学习目标

通过本单元任务的学习,将能够掌握汽车服务职业道德的内容、汽车礼仪的原则和作用以及汽车服务人员所需的职业素养。

☆ 期待效果

通过本项目的学习,能够了解汽车服务礼仪。



项目理解

汽车服务礼仪通常指的是礼仪在汽车服务行业中的具体应用。汽车服务礼仪主要泛指汽车服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。汽车服务礼仪的实际内涵是指汽车服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务的标准的、正确的做法。汽车服务礼仪主要以汽车服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。

任务一 汽车服务职业道德

知识目标

- 掌握职业道德的含义。
- 掌握职业道德的社会作用。

能力目标

- 能够运用所学知识确定汽车服务工作应遵循什么样的职业道德。



情境描述

职业道德是道德这个庞大体系中的一个重要部分,它是社会分工发展到一定阶段的产物。



任务剖析

本任务主要讲解道德和职业道德、职业素质及其构成、职业精神和职业道德修养等内容。以帮助汽车从业人员全面认识和掌握有关职业道德的基础知识,在实际工作中提高职业道德修养,发扬职业道德精神。为社会主义现代化建设和构建和谐社会做出应有的贡献。



任务载体

名言警句:

公生明,偏生暗。——《荀子·不苟》

鞠躬尽瘁,死而后已。——诸葛亮《后出师表》

有公心必有公道,有公道必有公制。——傅玄《傅子·通志》

人人好公,则天下太平;人人营私,则天下大乱。——刘鹗《老残游记》

没有下岗的痛苦,就不知道上岗的幸福,爱国先爱岗,做事先做人。

工作不怕干不到,就怕眼里看不到。操主人心,尽主人责,办主人活,干主人活。

该干的工作认真干,能干的工作主动干,难干的工作想法干。

有今天的苦干,才有明天的幸福。

自己给自己找活干,会永远有活干,自己给自己出难题,会永远无难题。



相关知识

职业与职业道德作为一种社会现象,两者均属于历史的范畴。它们的产生及其发展的根本原因和客观基础,是由于人类社会生产力发展而引发的社会大分工。

一、职业道德的内涵和特征

所谓职业道德,就是指从事一定职业劳动的人们,在特定的工作和劳动中以其内心信念和特殊社会手段来维系的、以善恶进行评价的心理意识、行为原则和行为规范的总和,它是人们在从事职业的过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。

职业道德有三方面的特征:

(1) 范围上的有限性。任何的职业道德适用范围都不是普遍的,而是特定的、有限的。

(2) 内容上的稳定性和连续性。由于职业分工具有相对的稳定性,与其相适应的职业道德也就有较强的稳定性和连续性。

(3) 形式上的多样性。职业道德的形式,因行业而异。一般来说,有多少种不同的行业,就有多少种不同的职业道德。

二、职业道德的范畴

人们评价职业活动中的种种关系和现象,学习和培养职业道德规范,常常是从以下几个道德范畴的角度出发,即职业态度、职业义务、职业技能、职业纪律、职业良心、职业荣誉和职业作

风。这是职业道德体系中的几个最基本的道德范畴。

职业态度:就是劳动态度。

职业义务:就是职业群体和从业者所应承担的职业责任。

职业技能:是指从业者为完成职业责任应掌握的职业技术、本领。

职业纪律:是指从业者在职业活动中应遵守的纪律、规定和要求。

职业良心:是从业者对职业责任的自觉意识,用以对职业行为进行自我检查、自我评价。

职业荣誉:是对职业行为的社会价值所做的客观评价,是职业义务和职业良心的价值尺度。

职业作风:是指从业者在其职业实践和生活中所表现出来的一贯的职业态度和工作作风,职业作风对职业群体中成员往往具有潜移默化的影响和教育作用。

从职业态度到职业作风,这几个职业道德范畴的渐进发展,显示了从职业道德角度出发对职业行为道德评价的逐步深入,也显示了职业道德要求由外在向内在的逐步深化。

三、职业道德的社会作用

1. 职业道德是推动社会主义现代化事业的重要精神力量

社会主义现代化必须依靠全国各族人民的共同努力,依靠各行各业的分工协作。为了保证人们尽职尽责地工作,可以使用法律的、行政的、经济的手段,而这些手段(特别是法律手段)往往只要求人们“不许怎样”,而道德则告诉人们“应该怎样”。职业道德要求从事不同职业的人们,应该为社会主义现代化建设承担道德责任,维护职业荣誉,遵守职业纪律,等等。一个职业劳动者一旦树立了相应的职业道德观念,增强了职业义务感、良心感和荣誉感,就能努力提高个人素质,钻研业务,提高工作能力和工作效率,更大地发挥自己的积极性、主动性和创造性,为社会主义现代化事业贡献力量。

2. 职业道德是完善人际关系,改造社会风气的重要因素

社会主义新型人际关系要求人们在社会主义建设过程中团结一致、互爱互助、共同奋斗、共同前进。社会主义职业道德作为社会主义道德的具体化,始终体现着为集体、为社会服务的思想和精神,也就是要为人民服务。建立和谐人际关系与职业道德要求是完全一致,相辅相成的。一般说来,任何工作总是与一定的职责和权利联系在一起。一个人既可以通过本职工作为社会做贡献,也存在利用职权和职责谋取个人私利的客观条件。我们如果树立了高度的职业道德观念,正确认识和行使自己的职业权利,履行自己的职业义务,并能以职业道德规范去待人、接物、处事,做到领导和群众、上级和下级、买者和卖者、服务者与被服务者、消费者与生产者之间相互理解、相互支持,那么就可以促进社会主义新型人际关系的建立、完善,促进良好社会风气的形成。反之,如果我们的从业者缺乏或没有良好的职业道德观念,违背职业道德要求,利用职权拉关系,走后门,谋取个人私利,势必破坏社会主义新型人际关系,污染社会风气。

3. 职业道德是提高自身素质的重要途径

随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。因此,通过倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会、礼貌待人为主要内容的职业道德,来提高自身的素质。

四、职业道德的评价

职业道德评价是社会道德评价活动中的重要组成部分。正确认识职业道德评价的含义和作用,深入理解职业道德评价的依据和标准,掌握正确进行职业道德评价的方式方法,对于提高人们的职业道德水准有着重大的现实意义。

1. 职业道德的评价意义

职业道德是根据一定的职业道德标准,通过社会舆论、各种形式的教育、传统习惯和内心信念等形式,对他人或自己的职业道德行为进行善恶评价表明褒贬态度的一种道德活动。

职业道德评价主要具有三大意义:

1) 对职业道德行为的善恶起裁决作用

职业道德评价的裁决作用,是指人们依据一定的职业道德标准,判明人们职业道德行为或思想的善恶价值。人们常常把职业道德评价比作“职业道德法庭”。在社会职业活动中,它通过社会舆论等形式,对职业道德行为进行评审,维护一定职业道德的原则与规范,保障职业道德具有权威性和有效性。如果没有职业道德评比,职业道德行为就缺乏必要的监督与考核,职业道德原则、职业道德规范就无法落实。

2) 具有直接而深刻的教育作用

职业道德评价所表现出来的深刻教育作用,是指它能凭借社会舆论和内心信念的力量影响社会风尚,培养人们的职业道德、职业理想和职业行为。在社会生活中,学先进,树典型,通过榜样的力量来教育、影响人们的职业道德思想和职业道德行为,形成相互关心“我为人人,人人为我”的良好社会风气。对每个职业者来说,不仅能够从价值判断中,了解什么是善,什么是恶,而且能够使人们从职业道德评价中,更多、更好地去正确选择职业道德行为。

3) 具有突出的调节作用

职业道德评价突出的调节作用,是指它能够凭借社会舆论、传统习惯和内心信念等形式,指导或纠正人们的职业道德行为,以调节人与人之间、个人与集体、个人与社会之间的关系。在社会职业活动中,职业道德评价通过社会和自我评价调节人们的职业道德行为。它以职业道德规范为尺度,不断调整社会和整体个人职业道德关系的目标,从而指导整个社会的职业道德活动。同时,职业道德评价是职业劳动者职业道德行为知行统一的调节器。通过职业道德评价,可以自觉地不断地调整职业劳动者自身的职业道德行为的方向,将职业道德的原则、规范转化为职业劳动者的职业信念、职业理想、职业良心和职业义务等。

2. 职业道德评价的依据

职业道德的评价,主要依据职业劳动者在履行自己职责的行为过程中的动机、效果及其相互关系。

1) 职业活动的动机和职业活动的效果

职业活动的动机,是指职业劳动者在承担社会责任、履行社会义务时,在同社会和他人 的关系中,自觉追求一定目的的自觉愿望或意图。职业活动的效果,则是指职业劳动者在履行自己职业行为的活动给社会和他人所带来的实际后果。

2) 动机和效果的辩证统一

职业活动的动机和职业活动的效果是构成职业劳动者职业行为的两个基本要素。动机发动人的行为,效果记录人的行为;动机产生于人的行为之前或之中,效果出现在行为之后;动机

为效果做预测,效果为动机做证实。两者相互依存,相互联结,相互贯通,相互转化。

3. 职业道德评价的类型

职业道德评价活动可分为社会的(他人的)评价和自我评价两种类型。

1) 社会的(他人的)职业道德评价

所谓社会的(他人的)职业道德评价,是指社会、集体或他人对行为当事人的职业道德行为进行善恶评判和表明倾向性态度。在职业评价过程中,评价主体和行为主体处于不同的两极,行为主体是职业劳动者,评价主体是职业劳动者的服务对象。这种职业道德评价是为帮助职业劳动者认识和调节自己的职业道德行为服务的。在这种职业评价活动中形成的价值信息(或善或恶)和准则性命令(应当怎样或不应当怎样),一般是通过社会舆论和传统习惯,从外部传递给职业劳动者的,是一种很重要的社会强制力量,它通过行为当事人产生共鸣而发生作用。

2) 自我的职业道德评价

所谓自我的职业道德评价,是指职业劳动者对自己履行职业责任的行为,进行善恶判断或形成倾向性态度。在这种评价过程中,职业劳动者既是行为的主体又是评价的主体;或者说,职业劳动者既是评价的主体,又是被评价的客体。在自我职业道德评价中,价值信息是通过职业劳动者的个性心理活动而形成的,自我职业道德评价的道德信念、道德责任感和善恶判断能力,起着关键性的作用,对于所评价的行为发生作用的大小,完全取决于职业劳动者能不能像要求别人那样,或更甚于要求别人那样严格要求自己。

3) 社会职业道德评价和自我职业道德评价的关系

社会的职业道德评价和自我的职业道德评价,虽然各具特点,但在实际的职业道德评价活动中,两者都可以相互补充、相互促进、相辅相成。就同一行为评价的本身来看,行为效果直接涉及社会、集体或他人的利益,其感受就更直接、更深刻。因此,在职业动机和职业效果不一致的情况下,社会的职业道德评价和自我的职业道德评价相结合,可以纠正偏颇,取长补短,相得益彰,从而使这一职业行为总体的善恶判断和褒贬态度,更趋准确和公正。社会评价只有和职业劳动者的自我评价相一致或大体相一致时,并在职业劳动者的心灵上引起了共鸣,才能产生作用。因此,我们要经常把这两种类型的评价有机地结合起来。

任务二 汽车礼仪的原则和作用

知识目标

- 掌握礼仪的起源与发展。
- 掌握汽车礼仪的原则与作用。

能力目标

- 能够将礼仪的原则灵活地运用在实际工作中。



情境描述

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应运产生的。至今礼仪仍然体现着这种本质特点与独特的功能。



任务剖析

礼仪涵盖了礼仪的渊源与概念、特性与构成、功能与作用、规律与原则、规范与技巧等内容。



任务载体

一位老师带领学生前往一大集团公司参观,老总是该老师的大学同学。老总亲自接待而且还非常客气。工作人员为每位同学倒水,席间有位女生表示自己只喝红茶。学生们在有空调的大会议室坐着,大多坦然接受服务,没有半分客气。当老总办完事情回来后,不断向学生表示歉意,竟然没有人应声。当工作人员送来笔记本,老总亲自双手递送时,学生们大多伸着手随意接过,没有起身也没有致谢。从头到尾只有一个同学起身双手接过工作人员递过来的茶和老总递来的笔记本时客气地说了声:“谢谢,辛苦了!”最后,只有这位同学收到了这家公司的录用通知。有同学很疑惑甚至不服“他的成绩并没有我好,凭什么让他去而不让我去?”老师叹气说:“我给你们创造了机会,是你们自己失去了。”



相关知识

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、礼仪的起源与发展

中国自古就以“礼仪之邦”著称于世。讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优良传统。几千年的人类文明史证明,礼仪是人们步入现代文明的“通行证”,是一个国家、一个民族不断摆脱愚昧、野蛮和落后,走向进步、开化与文明的标志。随着我国经济发展,走向世界的今天,礼仪更成为人们社会生活中必备不可缺少的内容。礼仪知识,礼节、礼貌修养,不仅是现代文明人必备的基本素质,而且是人们进行社会交往和追寻事业成功的重要条件。

1. 礼仪的起源和形成时期

1) 礼仪的起源时期

礼仪起源于原始社会时期,在长达 100 多万年的原始社会历史中,人类逐渐开化。在原始社会的旧石器时期就出现了早期礼仪的萌芽;在人类进入新石器时期,不仅能制作精细的磨光石器,并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里,原始礼仪也渐具雏形。如:在原始社会的中晚期生活在北京周口店山顶洞人,他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上,装扮自己;在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。在进入新石器时代后,当今西安附近的半坡遗址中发现了生活距今约五千年前的

半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。此外,半坡遗址提供的有关资料显示,当时那个时代人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上边,晚辈坐下边;男子坐左边,女子坐右边,他们用两根中柱把主室分为两个半边,左边中柱是男柱,右边中柱是女柱。男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。现在这种礼仪在我国纳西族中仍然传承。

2) 礼仪的形成及变革时期

(1) 礼仪形成阶段。人类在进入了青铜时代后,由于金属器的使用,使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶,社会财富除消费外有了剩余并逐渐集中在少数人手里,从而出现阶级对立,原始社会由此解体。公元前 15 世纪的夏代,中国开始从原始社会末期向早期奴隶社会过渡,由于缺乏科学知识,人们不理解一些自然现象,尊神活动升温。他们猜想,照耀大地的太阳是神,风有风神,河有河神……因此,他们敬畏“天神”和祭祀“天神”。礼的繁体字“禮”,左边代表神,右边是向神进贡的祭物。因此,在公元前 14 世纪至公元前 11 世纪活跃在殷墟的殷人,他们建造了中国第一个古都,而他们在婚礼习俗上的建树,被其祭神、信鬼的狂热所掩盖。此时期就出现历史上对中国礼仪形成和发展颇有建树的《周礼》一书。

《周礼》又名《周官》,《周礼》全面介绍了周朝制度,是中国流传至今的第一部礼仪专著,其本为一官职表,后经整理,成为我国古代唯一的一部详细叙述政治和经济制度的典籍,构建了一个理想社会图景。《周礼》原有 6 篇,详细介绍了六类官名及其职权,现存 5 篇。第六篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中,天官主管官事、财货等;地官主管教育、市政等;春官主管五礼、乐舞等;夏官主管军旅、边防等;秋官主管刑法、外交等;冬官主管土木建筑等。其中春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼,是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼,指祭祀的典礼;凶礼,主要指丧葬礼仪;宾礼,指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;军礼,主要包括阅兵、出师等仪式;嘉礼,包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。概括起来讲,周礼的内容应该包括礼义、礼仪或礼节、礼俗三个层面。礼义是抽象的礼的道德准则。礼仪或礼节是具体的礼乐制度,即“五礼”。细分之,有所谓“经礼三百,曲礼三千”之说,真可谓“繁文缛礼”,大以至于政治、军事,小以至于衣冠、陈设,无不有仪。这些礼都是本着忠、孝、信、义等准则推衍而来,目的是为了“明贵贱,辨等列,顺少长”。礼俗即周人的社会风俗与道德习惯,它较礼节更细且繁,只是并无硬性规定。就主次而言,礼仪、礼节、礼俗是从属于礼义的,因为礼的根本目标是维护周王朝的统治,这才是其本质所在。由此可见,许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外,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。

(2) 礼仪变革阶段。春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。

2. 封建礼仪的形成、强化和衰落时期

这一时期(从秦、汉到清末),是以儒学为基础的封建礼仪的形成、强化和衰落时期。西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”:即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”。“五常”:即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。

笔记

《礼记》是西汉武、宣时代礼学家戴圣编撰的,共四十九篇。《礼记》是对礼学阐述最为精彩完备的名作,它包含了从孔子、孟子、荀子各家各派的礼仪论著,这些礼仪论著大多数写就于春秋战国时代,并记录了大量孔子言论或其弟子对孔子思想的发挥,为孔子七十子后学所记,内容相当丰富。其中,包含有当时社会生活情景的内容,增添了《仪礼》中缺失的逸礼,如奔丧、投壶等礼也有专篇阐释。《礼记》尤重视丧、祭,因为丧、祭二礼,集中反映了当时的社会结构、各项制度和观念形态。如记录丧制、丧事、丧服的有《曾子问》、《丧服小记》、《杂记》等。

另外,上至治国方略,下至家庭准则,在《礼记》中都有专门篇章论述。如:有记载古代封国、爵禄、职官、巡守、刑罚、养老、学校等制度的《王制》,有讲述古代风俗的《曲礼》,有谈论古代饮食居住概况的《礼运》,有论述师生关系的《学记》,还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》等内容极为丰富,包括社会观、人生哲学、政治理想、礼治思想、心理教育、音乐、天文等。其中的许多篇章体现出宗法制度的原则和精神,堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐兄弟和朱熹为其主要代表。宋代礼仪发展的另一个特点:家庭礼仪研究硕果累累。

明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、繁琐。例如,清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐,一些西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,以代替不合时宜的打千礼等。

3. 现代礼仪时期

这一时期,大约从民国初期到现在,这是中国现代礼仪形成时期。这一时期经历了两个阶段。

1) 半封建半殖民地社会阶段

1911年末,清王朝土崩瓦解,孙中山于1912年1月1日在南京出任中华民国临时大总统。孙中山和战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕。其服装变革;中山装出炉。民国期间,由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,后逐渐普及民间。20世纪三四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区,重视文化教育事业及移风易俗,进而谱写了现代礼仪的新篇章。

2) 新中国成立后

新中国成立后,新型人际关系和社会主义的确立标志着中国的礼学和礼仪进入一个崭新的历史时期。礼仪的发展大致可以分为三个阶段:

(1) 礼仪革新阶段。礼仪革新阶段是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。其主要任务是摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,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、讲究信义、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。

(2) 礼仪退化阶段。“文化大革命”使国家遭受了难以弥补的严重损失。许多优良的传统礼仪,被当做“封、资、修”扫进垃圾堆。也给礼仪带来一场“浩劫”,使礼仪受到摧残,社会风气逆转。

(3) 礼仪复兴阶段。1978年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风温暖了祖国大地,中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生,《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。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。

二、礼仪的原则

礼仪在文明的社会生活中,发挥着极其重要的作用。但是,经过几千年的积累、沉淀,加之不同地区、不同民族的差异,礼仪形式繁复。因此,在社会交往中,面对各种各样的礼仪规范,往往会使人感到手足无措,乃至失礼于人,闹出笑话,发生令人尴尬、不愉快的事情。

任何事物都有一定的原则,都有一些共同的规律可遵循。礼仪也不例外,也有它可遵循的原则。礼仪的原则,是对礼仪实践的高度概括。所以,熟悉和掌握了礼仪的原则,就可以做到触类旁通,以不变应万变。本节要研究的礼仪的原则,就是要帮助规范我们的礼仪行为,增强礼仪在日常社会交往活动的指导作用,减少社交失误。

1. 尊重原则

尊重是礼仪的灵魂、基础。包括自尊和尊重他人,不论什么国家、民族、地区的礼仪形式,总是在体现着“尊重”的精神。自尊和尊重他人,只有人与人之间相互尊重,才能保持和谐的人际关系。古语云:“敬人者,人恒敬之。”就是说,只有尊重别人的人,才能赢得别人的尊重。

美国心理学家马斯洛在其《人类动机理论》一书中,首次提出了“层次需要论”,他把人的需要分为5个层次:生理需要、安全需要、尊重需要、社交需要和自我实现需要。后来,在其《激励与个性》一书中,把人的需要分为7个层次,即:生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要、求知需要、求美需要和自我实现需要。马斯洛认为:生理需要和安全需要,是人与动物一样的、共有的一种低级需要。其他几个需要,是人具有的高级需要。马斯洛还认为,人们对尊重的需要包括自尊和来自他人的尊重。从马斯洛的理论中可以看到,“尊重”在人的社会生活中占据了多么重要的位置。

“自尊”,是人的一个非常重要的需要。人们需要来自他人的尊重,包括:接受、承认、关心、赏识、地位、名誉、威望等。一个人有了自尊,才有上进心,才会自信、自强,进而才会有能力、有本领和有成就。一个人没有了自尊,就会自卑、消极、颓废,甚至绝望,自毁前程。

尊重他人,首先要尊重他人的人格。人格通常是指人的尊严、价值和品格。可以说一个正常的人,最为看重、最为“在乎”的莫过于自己的人格。因此,尊重他人的人格,是人际交往中非常重要的一个方面。其次,还要尊重他人的爱好和习惯。不应当强求他人按照自己的爱好和习惯来行事。每个人的性格、特点、生活阅历不同,在长期生活中形成的爱好和习惯也会千差万别。能够与不同爱好和习惯的人和谐相处,才会使自己的生活更加丰富多彩,使自己的人品更加充满魅力。

2. 道德原则

道德是礼仪的又一个重要的基础。为了维护社会共同的利益,协调各种各样的利益关系,便产生了调和人们行为的准则。国家制定的、强制执行的行为准则叫法律,违犯了这种准则,就会受到法律的惩罚或制裁。依靠社会舆论和“良心”支持、维护的准则,叫做道德。道德是社