

中等职业学校饭店专业教学用书

饭店服务礼仪

FANDIAN
FUWU LIYI

主 编 徐 强
副主编 万丽霞



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com>

中等职业学校饭店专业教学用书

饭店服务礼仪

主 编 徐 强

副主编 万丽霞

主 审 苗雅杰 蔡 杰

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是结合饭店服务行业的需要,介绍了礼仪的基本理论知识,详细介绍了旅游接待服务人员在形象塑造、社交、涉外交往等方面的个性化礼仪规范与要求,并结合饭店服务的特点,分章节对各接待岗位的个性化礼仪规范、程序等方面进行了具体的阐述。最后还介绍了不同宗教、不同国家与地区的礼仪习俗。

本书内容实用,文字简洁,通俗易懂,操作性强,可作为中职学校饭店管理专业及相关专业的教材和教学参考书,亦可供饭店从业人员的岗位培训选用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务礼仪/徐强主编. —北京:电子工业出版社, 2009.1

中等职业学校饭店专业教学用书

ISBN 978-7-121-07641-1

I. 饭… II. 徐… III. 饭店—商业服务—礼仪—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 167317 号

策划编辑:涂 晟

责任编辑:李 影 张 广

印 刷: 北京牛山世兴印刷厂

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 6.5 字数: 166.4 千字

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 3 000 册 定价: 10.50 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前 言

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。礼仪是治事待人的准则，也是人与人之间相处的规范。现代社会，越是竞争激烈，越要靠礼貌谦和来协调各种关系。饭店业是礼貌服务行业，对广大从业人员和即将走上服务岗位的员工进行礼仪教育，是十分必要的。本书内容使学生通过了解饭店服务接待工作中的礼貌礼仪常识，学会并掌握饭店各岗位接待工作中常用的服务用语、基本礼节及行为规范，养成礼貌待客的良好职业习惯，真正实现优质服务的饭店宗旨。“饭店服务礼仪”是培养饭店服务与管理专业复合性、实用性人才的必修课程。

本书由南昌市教育局职教研究室徐强任主编，南昌市第二职业中专万丽霞任副主编并负责统稿定稿。第一、第四、第六章由万丽霞编写，第二、第八章由吴展编写，第三章由童颖编写，第五、第七章由裘华编写。全书由长春大学管理学院苗雅杰和长春职业技术学院蔡杰主审。

本书在编写过程中，参阅了大量关于礼仪的著作，他们的真知灼见，使本书增色不少，感激之情难付笔端。

由于学识水平有限，书中问题在所难免，我们企盼在今后的教学实践中，能不断改进和提高，恳请读者不吝赐教，以便进一步修订，使之日臻完善。

为了方便教师教学，本书还配有教学指南、电子教案及习题答案（电子版）。请有此需要的教师登录华信教育资源网（www.huaxin.edu.cn 或 www.hxedu.com.cn）免费注册后再进行下载，有问题时请在网站留言板留言或与电子工业出版社联系（E-mail:hxedu@phei.com.cn）。

编 者

2009年1月

目 录

第一章 礼仪概论	1
第一节 礼的基本概念	2
一、礼的含义	2
二、礼貌	2
三、礼节	3
四、礼仪	3
五、礼宾	5
第二节 礼的起源与发展	5
一、礼的起源	5
二、礼的形成与发展	6
第三节 礼仪的性质与作用	7
一、礼仪的性质	7
二、礼仪的作用	8
第四节 东、西方礼仪的比较	9
一、东方礼仪及其特点	9
二、西方礼仪及其特点	11
第五节 饭店服务礼仪	12
一、饭店服务礼仪的概念	12
二、饭店服务礼仪的具体要求	12
三、饭店服务人员培养礼仪修养的途径	14
第二章 前厅服务礼仪	17
第一节 前厅部员工的素质要求	17
一、外在形象	18
二、内在素质	19
第二节 前厅部服务礼仪	21
一、礼宾服务礼仪	21
二、总台服务礼仪	23
三、电话总机服务礼仪	25
四、电梯服务礼仪	26
五、商务中心服务礼仪	26
前厅服务常用礼貌用语(中英文对照)	27
第三章 客房服务礼仪	33
第一节 客房部员工的素质要求	33
一、外在形象	33
二、内在素质	35

第二节 客房部各岗位服务礼仪	35
一、客房楼层台班服务礼仪	35
二、客房楼层清洁服务礼仪	40
三、公区卫生保洁员服务礼仪	41
四、客房服务常用礼貌用语	42
第四章 餐饮服务礼仪	46
第一节 餐饮部员工的素质要求	46
一、外在形象	46
二、内在素质	47
第二节 餐厅服务礼仪	48
一、迎宾员	48
二、值台员	49
三、传菜员	51
四、酒吧台服务员	52
五、调酒师	53
餐厅常用的一些礼貌服务用语(中英文对照)	54
第五章 商场部服务礼仪	58
第一节 商场部员工的素质要求	58
一、具有良好的形象	59
二、举止要大方得体	59
三、语言要文明礼貌	59
四、态度要热情周到	59
第二节 商场部服务礼仪	60
一、热情接待	60
二、服务周到	60
三、推销商品	61
四、言行文明	62
五、礼貌送客	62
商场部服务常用语(中英对照)	63
第六章 康乐服务礼仪	66
一、游泳池服务员	66
二、保龄球服务员	68
三、健身房服务员	70
四、桑拿浴服务员	71
五、歌舞厅服务员	71
康乐部常用的一些礼貌服务用语(中英文对照)	73
第七章 其他相关知识	76
第一节 宗教礼仪	76
一、佛教礼仪	76
二、道教礼仪	78

三、基督教礼仪	78
四、伊斯兰教礼仪	79
第二节 涉外礼仪	80
一、礼宾次序	80
二、国旗悬挂方法	81
三、会见、会谈、签字	83
第三节 地区礼仪	85
一、亚洲	86
二、欧洲	87
三、美洲	88
四、非洲	88
五、大洋洲	89
常用礼宾词汇	89

第一章 礼仪概论



学习目标

- ◇掌握礼、礼貌、礼节、礼宾等概念
- ◇了解礼仪的演变及发展
- ◇了解东、西方礼仪的特点
- ◇掌握现代礼仪的性质与作用及饭店服务人员的礼仪要求



案例导入

中国游客的“七宗罪”

随着中国国力的增强，出国旅游的人越来越多，但有些人把不文明、不卫生、不礼貌的陋习也带出了国门，使中国“礼仪之邦”的形象严重受损，令许多国家和地区的人们面对中国内地的游客所带来的中国假日经济既爱又恨。香港《亚洲周刊》列举了“七宗罪”。

第一宗：脏。中国游客所到之处必定是垃圾满地。在英国海德公园有中国游客当众脱鞋抓痒，引来英国老太太耻笑；在香港崇光百货，有中国人一边选购高级西服，一边掏鼻孔。

第二宗：吵。外出旅游时在飞机上、车（船）上、餐厅、甚至在酒店打开房门，有些中国游客毫无顾忌大声喧哗。

第三宗：抢。不守规则、不讲秩序，干什么都要抢先，成了一些中国游客的特点。在国际航班上，大陆旅游团不听空姐安排，抢占行李架任意摆放行李。

第四宗：粗。在一些中国游客身上，看不到对他人起码的尊重礼仪。中国吸烟者在景区和某些公共场合禁烟区，悠然自得的吞云吐雾。

第五宗：俗。有人称，在海外的旅游景点，如果见到有人蹲着等车或休息，十有八九是中国客。

第六宗：窘。有些中国游客西装革履蹲在街头，有些人身穿睡衣在入住酒店的房间串门，引起其他国家和地区住客的误解。

第七宗：泼。据中国《足球》报报道，2002年4月30日晚，赴韩国观看中韩对抗赛的中国球迷，在济州机场发生冲突，因对韩方机场不满，结果中国人之间意见分歧引起冲突，更有甚者是在旅游地作奸犯科的，令中国人在海外蒙羞。



【想一想】

1. 为什么要进行礼仪学习和培训?
2. 如何改变中国人的不良形象?

我国素有礼仪之邦的美称。讲“礼”重“仪”是我国世代相传的优良传统，源远流长的礼仪文化，几千年来哺育着华夏儿女，也影响着周邦邻国，甚至影响于世界，成为人类共有的文化瑰宝。

第一节 礼的基本概念

一、礼的含义

“礼之名，起于事神。”《说文·示部》解释为：“礼，履也。所以事神致福也。”其本意是敬神，逐步引申为表示敬意的通称。礼既指为表示隆重和敬意举行的仪式，也泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期社会实践中约定俗成的行为规范。孔子将“礼”提到用以治国安邦、安身之命的高度。他明确指出：“为国为礼”、“克己复礼”、“不学礼，无以立。”荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”现代社会，礼渗透在人们的日常生活中，体现人们的道德观念，确定人们交往的准则，指导人们的行动。

二、礼貌

1. 礼貌的含义

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬意和友好的行为准则，它体现了时代的风貌与道德品质，反映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，它是通过语言、动作等来表示对交往对象的尊重。

2. 礼貌的表现形式

礼貌分为礼貌行动和礼貌语言两部分。

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、接吻等。

礼貌语言是一种有声的行动。礼貌的一般表现形式有很多种，即仪容、仪表、仪态、语言、谈吐、着装、服饰、发型、面部表情、姿势、待人接物、为人处世的方式，态度。如使用“女士”、“先生”等敬语，“恭候光临”、“我能为你做点什么”等谦语，“哪一位”、“不新鲜”、“有异味”、“哪里可以方便”等雅语。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沿用。如“己所不欲，勿施于人”，“礼尚往来”、“来而无往非礼也”等。过去常说的“温良恭俭让”，即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让，也是我国古代衡



量礼貌周全与否的准则之一。今天我们正在提倡的礼貌语言为五声十个字,即“你好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”,充分体现了语言文明的基本形式。

3. 礼貌的具体要求

在不同的国家和民族,处于不同的时代以及不同的行为环境中,礼貌表达的形式和要求虽然不同,但其基本要求是一致的,即相互尊重与友好相处,待人接物时应做到诚恳、谦虚、和善和有分寸,因此,礼貌的具体要求表现为五个方面,即严于律己、宽厚待人、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。

讲究礼貌是人类社会发展的客观要求,是维持社会生活正常秩序的起码条件。人们在日常工作、学习和生活中,总是难免产生这样或那样的矛盾,如果能够讲究礼貌,相互谅解,相互尊重,矛盾就比较容易得到化解不致升级激化。

讲究礼貌是一种良好的道德品质,对人的尊重友好必须是发自内心,以诚相待的。表面的客套不是礼貌,它往往是不真诚的,故作姿态,表里相悖的,讲究礼貌应把握分寸,不卑不亢,落落大方,热情有度,既不失礼,又讲原则,也不要放弃原则,过分殷勤,低声下气,甚至卑恭屈膝。

三、礼节

1. 礼节的含义

礼节是人们在日常生活特别是在交际场合相互表示尊敬、祝贺、致意、问候、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是关于他人态度的外在行为规则,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现。没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,也就伴有相应的礼节。

2. 礼节的表现形式

各国各民族都有着自己的礼节,然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。由于当代国际间交往频繁,各国的礼节既表现出相互融通的趋势,又体现了许多具有鲜明特色的礼节形式。如中国古代的作揖、跪拜礼,当今世界各国通用的点头、握手礼,南亚诸国的双手合十礼,欧美国家的拥抱、亲吻礼,还有少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是不同国家礼节的表现形式。因此,在相互的交往中,熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯,就显得十分必要了。

四、礼仪

1. 礼仪的含义

礼仪是一个复合词,包括“礼”和“仪”两部分。“礼”是指“事神致福”的形式(即敬神)，“仪”是指“法度标准”。礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的





典章制度,从狭义上讲,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成的,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礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述含义主要表现了四层意思:第一,礼仪是种行为准则和规范。第二,礼仪准则和规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。第三,在现代社会中,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力。它体现了一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现,遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。第四,礼仪是对礼节、仪式的统称。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼仪在层次上高于礼貌、礼节,其含义更深、更广,它是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节构成的,是一个表示礼貌的系统 and 完整的过程。

2. 礼仪的表现形式

依照运用对象、适用范围及使用目的的不同,礼仪有下列表现形式。

1) 个人礼仪

个人礼仪是社会个体的行为规范与待人处事的准则。是对个人仪表、仪容、言谈、举止、服饰等方面的有关规定。个人礼仪以个体为支点,以修养为基础,以尊敬为原则,以维护社会文明为目标和尺度,是一个人在道德、品质、文化素质等精神内涵的外在表现。

2) 家庭礼仪

家庭礼仪包括称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等的礼仪规范。

3) 公务礼仪

公务礼仪是人们在公务活动中应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。通常包括工作礼仪、办公室礼仪、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪、颁奖礼仪等。

4) 社交礼仪

从家庭走向社会,进行社会交往,是礼仪行为向社会的拓展。社交礼仪包括见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、交谈与交往礼仪、宴请与馈赠礼仪、舞会与沙龙礼仪、社交禁忌等。

5) 商务礼仪

商务礼仪与一般人际交往礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。对企业来说,从商品采购到销售,再到售后服务等,每一环节都与企业形象息息相关。因此商业企业及每一个成员必须按商务礼仪要求去开展工作,这对塑造企业形象,促进产品销售起着极其重要的作用。商务礼仪包括柜台接待礼仪、商业洽谈礼仪、推销礼仪、商业仪式、签字礼仪等。

6) 习俗礼仪

不同国家,不同民族存在着不同的风俗习惯,充分了解这些风俗习惯,并在社交中自觉遵守,有助于促进交往的成功。习俗礼仪包括日常生活礼仪、岁时节



令礼仪、人生礼仪（婚嫁礼仪和丧葬礼仪）等。

7) 宗教礼仪

宗教礼仪是宗教活动的重要组成部分，是宗教信徒在长期活动中形成的体现宗教内容的行为规范和习俗，不同教派有不同的礼仪习俗。

8) 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业从业人员，在工作岗位上向服务对象提供服务时所应遵守的礼仪规范。其主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范及岗位规范为基本内容。在具体操作中，服务礼仪有着较为完整且详细的规定和要求。

9) 涉外礼仪

涉外礼仪通常被称为国际礼仪，是指在国际交往中，与外国人打交道时所应遵守的礼仪。其内容是国际交往惯例，即国际通则。

五、礼宾

“礼宾”一词原意指按一定礼仪接待规格，以宾客之礼相待。在现实生活中，特别是在人际交往、涉外活动、接待与服务中，主方根据客方身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇，称为礼宾或礼遇。实际上，礼宾是对礼貌、礼节、礼仪的抽象概括；它是一个历史范畴，强调继承性与发展性的结合，在不同民族、不同时代及不同行为处境中有着不同内容和要求。

第二节 礼的起源与发展

一、礼的起源

礼之产生，可以追溯到远古时代。自从有了人，有了人与自然的关系，有了人与人之间的交往，礼便产生和发展起来。

1. 礼起源于人类为协调主客观矛盾的需要

1) 维持自然“人伦秩序”而产生礼

人类为生存和发展必须与大自然抗争，不得不以群居的方式相互依赖。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、保障和维护的社会秩序。人类的祖先以打猎为主，世界对他们来说充满危险；狩猎者之间须保持适当的距离。不同部落的人相遇，若没有敌意，便伸出手掌，手心朝前，向对方表示手中没有石头或者其他武器；走近再相互摸摸右手以示友好。这一源于交往安全需要的动作沿袭下来，就是现代人常用的握手礼，仍保留着表示友好的原意。

2) 为“止欲制乱”而制礼

欲望是人之本能，人的欲望是无止境的。为满足欲望会不断地去追寻、去实



现,为所欲为地侵夺他人。在追寻和实践中,人与人之间自然会发生矛盾和冲突,需要一种能约束人们行为的规范以维持社会生活的基本秩序。于是,受人称道和尊重的“圣贤之人”黄帝、尧、舜、禹等,为“止欲制乱”而制礼,且身体力行、为民众做出榜样,人们才更加遵礼、尚礼。

2. 礼起源于原始的宗教祭祀活动

原始社会,人们无法解释日月星辰的更替、风雨雷电的变幻和灾害瘟疫的流行等自然现象,产生了“万物有灵”的原始宗教观念,认为是鬼神、祖先以超自然的力量在对人类生活进行干预;企图用祭祀、崇拜、祈祷、赞颂等方式来讨好、以虔诚来感化和影响神灵和祖先,以求少降灾、多赐福。人们把内心的信仰、崇拜及祈祷、赞颂等态度,通过一定的程序和方式逐步完善和具体化,原始的“礼”便产生了。

3. 从祭祀之礼扩展为多种礼仪

随着社会的进步,人们的认识能力不断提高,对复杂的社会关系有了一定程度的认识,如由血缘引起的亲疏、敌友关系等。人们将事神致福活动中一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人事,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

二、礼的形成与发展

从历史唯物主义的观点来看,礼属于上层建筑,是与社会经济基础相适应的。礼作为一种文化现象,最初产生于人与人的交往之中。从历史发展角度看,中国古代礼的形成和发展分为四个阶段。

1. 礼的起源时期〔夏朝以前(公元前21世纪以前)〕

礼较为简单而虔诚,主要表现在:建立简单的部落内部尊卑制度,形成原始政治体制;确定某些祭典仪式,制定一些礼节形式和表示恭敬的动作(用手势、表情反映意向,用拍手、击掌、拉手、拥抱表达感情,用手舞足蹈庆胜利等),这正是现代人际交往中礼仪形式的雏形;制定原始的婚姻制度,以明确血缘关系。

2. 礼的形成时期〔夏、商、周三代(公元前21世纪—公元前771年)〕

中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,提出了许多极为重要的礼仪概念。西周初期,著名政治思想家周公总结了长期的政治实践和礼制建设中的重要经验,以天命论为前提,为维护宗教、等级制度的需要,提出了系列的礼仪制度;后人在此基础上编成了《周礼》,使礼制达到了完备阶段;《周礼》的主要部分是“五礼”,即事神致富的“吉礼”,人事万民和睦的“嘉礼”;内容相当广泛,确立了崇古重礼的文化传统;后经儒家从伦理道德上加以阐释,使它更加系统和完善,因而深入人心,传承沿袭,对后人的心态、仪表和行为有较大的影响。



3. 礼的变革时期 [春秋战国时期 (公元前 770 年—公元前 221 年)]

学术界百家争鸣,孔子、孟子、荀子大倡礼仪之风,主张“仁政”,倡导“爱人”,强调交往中相互尊重,规范了人们的行为;被称为“三礼”的儒家经典著作《周礼》、《礼仪》、《礼记》相继问世,系统地阐述了礼的起源、本质和功能,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意义。孔子继承和发扬了周公的思想,提出了“仁”的新命题,将“仁”作为最高道德准则,“仁”即人,其内涵乃“德”与“礼”的结合;如“克己复礼”希望每个人都能克制欲望,恢复正常的人际交往,按“仁、义”处理人际关系;他还主张统治者对民众要“道之以德,齐之以礼”,使礼作为世人伦理道德规范;这一思想长期被统治阶级所利用,成为统治人民的工具。

4. 礼的强化时期 [秦到清末 (公元前 221 年—公元 1911 年)]

在漫长的封建社会里,尽管礼仪文化分别体现各历史朝代当时的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同的特点,即一直为统治阶级所利用,形成维护封建统治的精神支柱。西汉著名儒学家董仲舒从人性论出发,把封建礼仪程序和礼仪道德归纳为“三纲五常”,宋代形成封建礼教的高峰,出现了程朱礼学,家礼开始兴盛,提出了“三从四德”的家庭礼仪标准;明朝大力推崇礼教,制定了祭祖、祭天等仪式程序,规范了社会活动中的君臣之礼、尊卑之礼、交友之礼,使礼仪规范日益完善;清朝为巩固政权,借鉴历代汉族统治者的经验,进行礼制的继承和发展。秦到清末,礼仪的内容大致有涉及国家政治的礼仪制度和家庭礼仪两类,构成了我国传统礼仪的主体。

第三节 礼仪的性质与作用

一、礼仪的性质

1. 礼仪的阶级性

礼仪自产生之日起就具有阶级性。统治阶级为使自己的统治长治久安,一方面建立起强大的国家机器,充分发挥国家机器的镇压和压迫职能;另一方面又通过建立和完备礼仪制度、道德规范等使统治和被统治、压迫和被压迫的关系合法化、程序化。统治者为了维护自己的统治,除了在礼仪规范中强调其统治是合理外,还需要有稳定的社会秩序。为此,统治阶级也需制定并不断完善社会各阶级之间的行为准则和礼仪规范。

2. 礼仪的民族性、国别性

礼仪具有民族和国别性。不同的国家、民族,由文化传统、语言、文字、活



动领域不同,历史发展过程中形成的心理素质特征不同,其礼仪也就带有本国、本民族独有的特点。我国是一个地域辽阔的多民族国家,56个民族各有的礼仪规范在长期的历史发展进程中逐步融合、凝固起来,形成了统一的中华民族的礼仪规范。礼仪在各民族、各地区之间存在着某些差异,而又是相互联合、相互沟通、互为补充的。国际中,我国人民发扬礼仪之邦、文明古国的礼仪规范之精华,也尊重别国、别民族的礼仪规范和生活习惯,从而赢得了世界各国人民的尊敬。周恩来总理对礼仪的民族性、国别性提出了精辟的见解:“入乡随俗,不强人所难”。

3. 礼仪的普遍性

礼仪是人类社会文明的一种表现和象征,具有极其明显的人文性、社会性。在人类生存和发展的进程中,可以说礼仪无时不有、无处不在,这就是礼仪的普遍性。礼仪是保证社会生活正常运转的最简单、最起码的道德行为规范,无论是谁都要受到一定礼仪形式的制约和影响。当今,礼仪在社会生活中普遍存在,使礼仪的普遍性这一特点更加突出。如科技、交通的日新月异,电话、短信联系,大大地缩短了空间的距离,东西方人们在空间频繁的交往,逐渐形成了带有普遍性的国际礼仪。

二、礼仪的作用

“富者有礼高雅,贫者有礼免辱,父子有礼慈孝,兄弟有礼和睦,夫妻有礼情长,朋友有礼义笃,社会有礼祥和”(2000年12月12日香港《公正报》登载《社会有礼祥和》一文摘要)。这是对礼仪作用的精彩诠释。现代社会,礼仪已渗透到人们日常生活中,被广泛提倡,并受到社会各界的高度重视,因为它是人们在社会中用以调整、处理相互关系的重要手段。

1. 教育作用

礼仪是现代文明的集中体现。礼仪既可衡量一个国家和民族的文明程度及国民素质的高低;又是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,体现着社会的需求与时代的精神。礼仪作为一种道德习俗,对全社会的每一个人都在施行教育;接受礼仪教育可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 协调作用

《礼记·利器》说:“君子有礼,则外谐而内无怨。”现代礼仪是人际关系的润滑剂和调节器。因人的成长环境和受教育的程度不同,以及个性、职业、年龄、性别等方面的差异,导致人们在人际交往中的角色取向。为自身利益,人们在行为方式上不同程度地带有“利己排他”的倾向,交往双方必然会发生不同程度的矛盾和冲突,就需借助某些礼仪形式来调和。礼仪的基本原则尊人律己,真诚友善,它能联络人与人之间的感情、架设友谊的桥梁,协调各种人际关系,营造和



谐的社会氛围,也有助于建立和发展相互尊重和友好合作的新型人际关系。

3. 维护作用

礼仪是整个社会文明程度的反映和标志,对精神文明产生广泛、持久和深刻的影响,使社会更加和谐稳定。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的健全与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的和睦、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要求。礼仪对人们的社会行为有很强的约束力。它一经形成和巩固,便成为社会的行为规范和习俗,人们都应遵守社会上普通的礼仪要求,他就会受到约束。如果一个人我行我素,不能遵守社会上普遍的礼仪要求,他就会受到道德和舆论的谴责,甚至要负有法律责任。

4. 沟通作用

礼仪具有沟通作用。礼仪是人际间的一种双向传播,即沟通。人们通过礼仪沟通彼此间的关系,增进相互间的了解、升华感情,实现人际间的信息共享和情感相互交流,使人们的生活丰富多彩。交流双方的行为只有符合礼仪的要求,人际交流才能得以正常进行和延续。人与人之间的相互观察和了解,一般都是从礼仪开始的。友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,可以唤起人们沟通的欲望,彼此建立起好感和信任,产生以心换心、心心相印的沟通效应。

第四节 东、西方礼仪的比较

一、东方礼仪及其特点

1. 东方礼仪及其构成

东方的礼仪文化主要是指以中国、日本、朝鲜、韩国、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的具有东方民族特点的礼仪文化。

2. 东方礼仪及其特点

古老的东方,是人类历史的发源地之一。它以其富含人情味的传统礼仪向世人展示了悠久的历史文化和无穷的魅力。与西方礼仪相比,东方礼仪具有如下特点:

1) 重视血缘与亲情

东方民族尤其信奉“血浓于水”的传统观念,由此人际关系中最稳定的因素是血缘关系。当多种利益发生矛盾或冲突时,大多数人肯定会选择维护有血缘关系的家族利益。

“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”,在重视家族和血缘关系的东方,





敬老爱幼，古风依然。许多中国传统的大家庭，四世同堂共居一室，家长维系着家庭中各个成员之间的关系，并具有绝对的权威性。家长终身操劳，从养育儿女到孙辈，只求“人丁兴旺、儿孙满堂”，不仅不以苦，反而自得乐。这在西方人看来简直不可思议。西方国家的家长，从小注重培养儿女的独立性和自理能力，一旦儿女成年，理所当然要依靠自己的能力去求生存。像“父母在，不远游”等传统思想，足以体现东方人强烈的家庭观念。

2) 谦逊、含蓄的美德

与直率、坦诚的西方人相比，东方人通常显得谦逊和含蓄。以送礼这一较为普遍的社会交往习俗为例，西方人总是对受礼人直截了当说明：“这是我精心为您挑选的礼物，希望您喜欢。”受礼方则应当面将礼物打开，以表示谢意和礼貌。而东方人就完全不同，中国人和日本人在送礼时尽管费尽心机，精心挑选，但在受礼者面前总是谦逊又恭敬地说：“微薄之礼不成敬意，请笑纳”之类的话。而受礼者往往只说“谢谢”并不马上打开礼物，怕礼物过轻或不尽如人意而有失对方的面子，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

东方人谦逊，还表现在面对别人夸奖时所持的态度。一位德国老太来中国旅游，对接待她的导游小姐评价颇高，于是夸奖说：“你的德语讲的很好！”可导游连忙说：“我的德语讲的不好。”德国老太一听很生气，德语是我的母语，难道我不知道说的好不好？造成老太生气原因是导游忽视了东西方礼仪的差异，西方人对别人真诚的赞扬，往往要用“谢谢”来表示。而东方人则讲究的是谦虚，凡事不张扬。

3) 满足现状，承认现实

大多数东方人随着年龄的增长，从心态上逐渐趋于平和。这一特点表现在他们对于“老”字的心安理得的认可和怡然自得心态上。“老”在东方，尤其在中国是褒义，在称呼前面冠以“老”，是一种尊重。如，经验丰富的技术工人称为“老师傅”；德高望重的学者被称为“赵老，刘老”等；即便一般年长者，也尊称为“老大爷”、“老大娘”；而“老当益壮”、“姜还是老的辣”等更是对“老”字的一种赞美。

东方人上了一定年纪，在服装选择上便逐步趋于保守，往往不再选择鲜艳、亮丽的色彩，而偏重中性色，如灰色、黑色等，其实这些并不一定是自己喜欢，而是担心别人说“老来俏”或“老不正经”等。在化妆品的使用上则更是慎之又慎，少而又少。

西方人在这方面就截然不同，他们独立意识强，不愿老，不服老。在使用化妆品上呈年龄上的倒挂状态。年轻女性崇尚自然美，如果不出席正式场合，一般都“素面朝天”，不施粉脂；倒是上了年纪的老太太，每天都要精心将自己装扮一番后，才会出门。在服饰的选择方面更是新潮大胆，无论多么亮丽鲜艳的服装，只要自己喜欢，都敢买来穿。真可谓是“花枝招展”。

4) 注重共性

东方人非常注重共性拥有，民族感较强。尤其日本人最为突出，他们对国家、民族、甚至“集团”的凝聚力非常强。所以日本企业的员工有很强的“敬业