

旅游实用礼仪

LYYOU SHIYONG LIYI

主编 苗爱群



高等学校“十一五”规划教材
旅游管理系列丛书

总主编 胡善风

安徽大学出版社

安徽省高等学校“十一五”省级规划教材

旅游管理系列丛书

总主编 胡善风

旅游实用礼仪

主 编 苗爱群

副主编 魏 芬 程静静

编 者 (以姓氏笔画为序)

朱 琳 张越剑 苗爱群

程静静 魏 芬

安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游实用礼仪 / 苗爱群主编. —合肥:安徽大学出版社,2009.1
安徽省高等学校“十一五”省级规划教材
ISBN 978-7-81110-520-9

I. 旅... II. 苗... III. 旅游业—礼仪—高等学校—教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 195725 号

旅游实用礼仪

苗爱群 主编

出版发行 安徽大学出版社
(合肥市肥西路3号 邮编 230039)
联系电话 编辑室 0551-5108498
发行部 0551-5107716
责任编辑 李 梅 江 琛
封面设计 孟献辉
经 销 新华书店

印 刷 合肥创新印务有限公司
开 本 787×1092 1/16
印 张 13
字 数 305 千
版 次 2009 年 1 月第 1 版
印 次 2009 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81110-520-9

定价 23.50 元

如有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

总 序



进入 21 世纪后,伴随着经济全球化和区域经济一体化的深入推进,全球旅游业进入一个前所未有的大发展时期。尽管也面临着恐怖主义、政治冲突和局部战争、自然灾害、流行疾病,以及波及全球的金融危机等因素的巨大挑战,但在“和平与发展”的时代主旋律下,全球大众化群体旅游在不断地变革和调整中高速发展的强劲势头已不可扭转。

据世界旅游组织预测:2010 年全球国际旅游人数将达到 10 亿人次,2015 年将达到 12 亿人次,2020 年将达到 16 亿人次。与此同时,旅游活动也正从单一的观光旅游向着集观光、休闲、度假、商务、探险、考察等多功能于一体的综合性旅游方向发展,旅游的社会经济地位和作用日益显著,许多国家和地区纷纷将旅游业作为推动经济发展的重点产业甚至先导产业。

经过 20 年来的发展,我国旅游业从无到有、从小到大,产业形象日益鲜明,产业规模不断壮大,已成为国民经济中发展速度最快的行业之一,同时也是具有明显国际竞争优势的产业之一。我国已由旅游资源大国发展成为世界旅游强国。本世纪之初,中国旅游业的综合实力已位居世界第五,另据世界旅游组织预测:到 2015 年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大客源输出国。到 2020 年,中国旅游入境人数将达到 2.1 亿人次;国际旅游外汇收入将达到 580 亿美元,国内旅游收入将达到 2.1 万亿元人民币,旅游业总收入将超过 2.5 万亿元人民币,相当于国内生产总值的 8%~11%,旅游业将真正成为中国国民经济中的支柱产业。

中国旅游业持续、高速的发展客观上为旅游学科的发展提供了千载难逢的机遇,对旅游学科理论建设提出了更加迫切的要求,同时也给旅游研究工作与教育工作创造了良好的外部环境,我国旅游学科的建设也取得了巨大的进步。与我国旅游学科发展相适应的是我国旅游教育事业的进步。改革开放 30 年来,我国旅



游高等教育和中等职业教育均得到了飞速发展,旅游类院校如雨后春笋般涌现,初步形成了从专业培训到职高、大专、本科、硕士、博士等不同层次,完备的专业旅游教育体系,旅游教育与旅游实践互促互长的格局已基本形成。

但在旅游高等教育蓬勃发展的同时,既具有前瞻性、时代性,又体现应用性、技能性等现代旅游高等教育特点的教材却非常缺乏。为此,我们策划开发了一套适应现代旅游高等教育特点的旅游管理专业系列教材。教材的编委会由业内权威专家组成,参加编写人员均为具有丰富旅游教学经验及旅游企业管理经验的教授、专家及骨干教师,这就确保了本套教材的权威性、专业性和实用性。

全套教材选题广泛,并紧扣教育部颁发的高等院校旅游管理专业的教学要求和人才培养目标。教材编写注重理论阐述与案例分析相结合,注重创新能力和综合素质的培养,既考虑到国内外旅游业发展的现实需要,又注重结合理论研究的超前性和未来旅游业的发展趋势,力求将学生培养成为旅游企业一线迫切需要的高素质人才。

这套教材的出版得到了很多高校学者及安徽大学出版社的鼎力支持,在此表示衷心的感谢!这套教材既可作为高等院校旅游管理专业教学用书,又可作为高等职业教育及职业培训的参考用书,希望能受到本专业师生和旅游行业人士的欢迎。

胡善凤

2008年8月18日于黄山

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的起源与发展	1
第二节 礼仪的含义	6
第三节 礼仪的原则和特点	9
第二章 仪容礼仪	15
第一节 面容修饰	15
第二节 头发修饰	25
第三节 肢体修饰	28
第三章 服饰礼仪	32
第一节 着装的基本原则	32
第二节 服饰的色彩与搭配	34
第三节 不同场合的着装礼仪	39
第四章 仪态礼仪	52
第一节 表情礼仪	52
第二节 形体礼仪	59
第三节 手势礼仪	68
第五章 见面礼仪	73
第一节 称呼礼仪	73
第二节 介绍礼仪	76
第三节 握手礼仪	82
第四节 名片及其他见面礼	85
第六章 言谈礼仪	93
第一节 言谈礼仪的基本要求	93
第二节 常用礼貌用语的规范运用	97
第三节 交际语言艺术	103



第七章 通联礼仪	109
第一节 电话礼仪	109
第二节 网络礼仪	113
第三节 信函礼仪	116
第八章 仪式礼仪	123
第一节 宴请礼仪	123
第二节 拜访与接待礼仪	134
第三节 会议礼仪	141
第九章 酒店服务礼仪	148
第一节 酒店服务礼仪概述	148
第二节 前厅服务礼仪	150
第三节 餐厅服务礼仪	155
第四节 客房服务礼仪	162
第十章 旅行社服务礼仪	167
第一节 旅行社接待礼仪	167
第二节 导游服务礼仪	170
第十一章 涉外礼仪	175
第一节 涉外交往的原则及特点	175
第二节 涉外交往礼仪规范	178
第三节 我国主要客源国和地区的礼仪习俗	187
参考文献	198

第一章 礼仪概述



- 【学习目标】**
1. 了解礼仪的起源与发展
 2. 理解礼仪的含义,认识礼貌、礼节与礼仪的关系
 3. 掌握礼仪的特点,能运用礼仪的基本原则进行人际交往

【导 入】 中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”之称。在其 5000 年的历史进程中,礼仪不仅形成了一套完整的礼仪思想,而且在民众的心目中形成了一种行为规范,从而成为中华民族的文化特征。不论从孔子的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”,还是到今天人们普遍崇尚的“相敬如宾”、“礼尚往来”的社会风尚,礼仪不仅是人们的一种行为规范和思想准则,更是一种处世态度和生活习惯。孔子的“不学礼无以立”,更是道出了礼是个人立身之本。现代社会不仅人人开始注重文明修养,讲究礼仪,而且礼仪也已扩展到了塑造组织形象,建立组织良好声誉上来了,可以说礼仪已成为人们和组织步入现代文明社会的通行证。

第一节 礼仪的起源与发展

中国是世界闻名的礼仪之邦,“礼”是中国文化的突出精神,也是中国古代伦理思想的基本概念之一。好礼、有礼、注重礼仪是中国人立身处世的重要美德。

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,剩后嗣者也。”(《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。中国伦理文化从某种意义上可以说是“礼仪文化”。“礼”是中华民族的美德之一,作为道德规范,它的内容比较复杂;作为伦理制度和伦理秩序,谓“礼制”、“礼教”;作为待人接物的形式,谓“礼节”、“礼仪”;作为个体修养涵养,谓“礼貌”;用于处理与他人的关系,谓“礼让”。

当今社会已进入了物质文明与精神文明高度发展的时期,人际交往日益频繁与重要。人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现,把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一;对个人而言,礼仪则是衡量道德水准和有无教养的尺度。学礼、知礼、用礼,不仅是每个具有现代意识的人的主观意愿,而且也是人们共同生活的客观需要。一个现代人在人际交往中,若能恰到好处地运用礼仪,言谈举止透露着良好的涵养与教养,必



定会赢得别人的尊重与认可,是事业和生活成功的必备法宝。

一、礼仪的起源

中国自古就有“礼仪之邦”的美称,礼仪的形成和发展,经历了一个从无到有,从低级到高级,从零散到完整的发展过程。礼仪究竟何时何故而起,自古以来,人们作过种种探讨,归纳起来,大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼,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。将礼与仪连用始于《诗经》。郭沫若先生说:“大概礼之起源于祀神,故其字后来从示,其后扩展而对人,更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种礼制。”从文献记载看,《通典》上说:“自伏羲以来,五礼始彰;尧舜之时,五礼咸备。”这种说法不无道理,不过最为学者所公认的说法,还是礼起于三代而备于周朝。但是无论文明礼仪起源于何时,礼仪作为人类维系社会正常生活而需要共同遵守的最起码的道德规范,经过制度式的宣扬和人们自觉的实践,不仅可以使一个国家几千年的文明之花灿烂盛放,而且可以提高一个民族的总体素质。

二、礼仪的发展

中国礼仪的发展历程大致可以分为七个阶段。(1)礼仪的萌芽时期(公元前5万年~公元前1万年), (2)礼仪的草创时期(约公元前1万年~公元前22世纪), (3)礼仪的形成时期(约公元前21世纪~公元前771年), (4)礼仪的发展和变革时期(约公元前770年~公元前221年), (5)礼仪的强化和衰落时期(公元前221年~1911年), (6)近代礼仪时期(1911~1949年), (7)当代礼仪时期(1949年至今)。

(一)礼仪的萌芽时期(公元前5万年~公元前1万年)

作为一种文化现象,礼仪最早产生于人与人的交往中,在原始社会时期,人们在共同采集、狩猎、饮食生活中所形成的习惯性语言、动作,构成礼仪的最初萌芽,可以说礼仪起源于原始社会时期。在原始社会长达100多万年的发展历史中,人类逐渐开化。在原始社会的中、晚期(约旧石器时期)出现了早期礼仪的萌芽。例如:生活在距今约1.8万年的北京周口店山顶洞人,就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上。而他们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。尽管原始社会的生活异常简单,但当时,人类社会的各种基本社会关系已经产生,因而各种礼仪均已萌芽。

(二)礼仪的草创时期(约公元前1万年~公元前22世纪)

公元前1万年左右,人类进入了新石器时期,石器制作越来越精细,并且已有了农耕与畜牧。在其后几千年的发展中,原始礼仪渐具雏形。仰韶文化和西安半坡遗址提供的民俗资料表明,当时人际交往利益已初步形成。人们已经注重尊卑有序、男女有别了。家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:老者坐上边,年少者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。他们用两根中柱把主室分成两个半边,右边中柱是女性,左边中柱是男性。男女成年时在各自的柱子前举行成年仪式,今天的纳西族人仍保留着这古老的仪式。此外,半坡遗址中,发现了生活在距今约5000年的半坡村人的公共墓地。墓地中的坑位排列有序,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。



礼仪名言

- ◆ 形象意味着一切
- ◆ 言谈举止改变命运
- ◆ 大事之人,即懂大礼之士
- ◆ 改变你的形象,就能改变你的人生
- ◆ 人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁
- ◆ 国尚礼则国兴,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰

(三)礼仪的形成时期(约公元前 21 世纪~公元前 771 年)

约公元前 21 世纪到公元前 771 年,中国进入了青铜器时代。随着生产力的发展,人们生活水平的提高,社会财富有了剩余并逐渐集中在少数人手里,因此出现了阶级与阶级对立。原始社会开始瓦解。公元前 21 世纪,中国的第一个朝代——夏朝建立,中国从原始社会逐渐过渡到了奴隶社会。在此期间,尊神活动比较盛行。

在奴隶社会,由于缺乏科学知识,人们对一些自然现象无法理解和解释,就认为自然界存在一种神的力量,人类无法抗拒它。于是就敬着它。定期进行一些祭神活动,祈求风调雨顺、五谷丰登、升平祥和。从某种意义上说,早期礼仪既是奴隶社会人们生活的若干准则,又是原始社会宗教信仰的产物。据考证,人类历史进入文明时期的重要标志:商朝的“甲骨文”上就有“礼”字,其繁体字写成“禮”,X 辞中作“豐”即“丰丰”、“凵”、“豆”之合,“丰丰”是一条条玉石,“凵”是盛玉石的盒子,“豆”就是放盒子的支架,盛着玉石的盒子放在支架上即成了“豐”,拿着这样的东西去供神,就是“礼”,表示对先祖和神的敬意。《礼记·乐记·乐本篇》中记载:“簠、簋、俎、豆、制度、文章,礼之器也”。在人类面对大自然的力量无法认识与控制的时代,祭祀仪式实质上是先人们寻求与神灵(大自然)沟通的一种方式,希望以此来缓和与大自然之间的矛盾,调整与大自然之间的关系。

在周朝出现了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。《周礼》又名《周官》,本为一官职表,后经整理,成为讲述周朝典章制度的著述。《周礼》原有 6 篇,详介六类官名及其职权,现存 5 篇,第 6 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。

(四)礼仪的发展和变革时期(约公元前 770 年~公元前 221 年)

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会过渡时期。在此期间,相继出现了孔子、孟子、荀子等思想家,发展和革新了礼仪理论。

孔子(公元前 551 年~公元前 479 年),是我国古代著名的思想家、教育家,儒家学派创始人。他编订的《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《周礼》和孔门后学编的《礼记》,合称“三礼”,是中国古代最早、最重要的礼仪著作,周代出现的《周礼》、《仪礼》和《礼记》三礼就是周代礼仪制度的反映,这也是被后人称道的“礼学三著作”。同



时也是中国最早的礼制百科全书,它标志着利益已达到系统、完备的阶段,其内涵也由单纯祭祀天地、鬼神、祖先,跨入了全面制约人们行为的领域,更加突出了君臣、父子、兄弟、尊卑、贵贱等等级关系。这一时期,礼仪被典制化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面。“三礼”奠定了我国传统礼仪的基础,尤其是《周礼》对后世治国安邦、施政教化、规范行为,起到不可估量的作用。孔子认为,“不学礼,无以立”。他创立了以仁为核心的道德学说,教育人们要富有同情心,乐于助人,待人真诚、宽厚。“己所不欲,勿施于人”、“君子成人之美,不成人之恶”、“躬自厚而薄责于人”等等,同时,这也是他个人的做人准则。孔子系统地阐释了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论上升到了一个新的高度。

孟子(约公元前372年~公元前289年),是战国时期的思想家、教育家、散文家、政治家,著名的儒家代表人物之一,孔子之后的儒学大师。后世将其与孔子并称为“孔孟”,且称其为“亚圣”。孟子维护并发展了儒家思想,发展了孔子的“礼治”和“德政”思想,提倡“王道”,主张“仁政”,坚持以“人”为本,主张“以德服人”,强调后天教育对人的良好道德修养的重要性。

【案例】 孟子休妻的故事

《韩诗外传·卷九》:“孟子妻独居,踞。孟子入户视之,白其母曰:‘妇无礼,请去之。’母曰:‘何也?’曰:‘踞。’母曰:‘何知之?’曰:‘我亲见之。’母曰:‘乃汝无礼也,非妇无礼。礼不云乎:将入门,问孰存;将上堂,声必扬;将入户,视必下,掩人不备也。今汝往燕私之处,入户不有声,令人踞而视之,是汝之无礼,非妇无礼也。’于是孟子自责不敢去妇。”

评析:上面这段文字,说的是孟子妻子一个人在家,伸开腿坐着。孟子进门,看到她坐相不雅,要休了她。母亲说,你进门的时候她不知道,《礼记》中有进屋前,要先问一下里面是谁;上厅堂前要高声说话;为了避免看见别人的隐私,进房后,眼睛应向下看。你想想,卧室是休息的地方,你不出声、不低头就闯了进去,已经失礼在先,怎么能责备别人没礼貌呢?没礼貌的人是你自己。于是孟子认为母亲说得对,不再谈休妻的事。

荀子(约公元前325年~约公元前235年),是战国末期的大思想家。他坚持儒家的礼治原则,同时重视人的物质需求,主张发展经济和礼治法治相结合。“礼”的思想是荀子社会政治思想的核心观念。荀子提出,“礼”的内容虽包含“事生”、“送死”、“祭祀”、“师旅”等等,实质不外乎“养”(“养人之欲”)和“制”(“贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也”)。荀子强调,“礼”是衡量一切的最高标准和治国的根本,即“人道之极”,同时也是至高无上、永恒存在的最高原则。荀子提出,“天地以合,日月以明,四时以序,星辰以行,江河以流,万物以昌,好恶以饰,喜怒以当,以为下则顺,以为上则明,万变而不乱,贰之则丧也,礼岂不至矣哉!”

纵观这一时期的“礼”的思想,在孔孟等思想家看来,“礼”不但是指礼仪,而且涵盖了全部道德的内容,并形成了统治阶级的“统治术”。这些礼仪思想,构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对古代中国礼仪的发展产生了重要的深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

(五)礼仪的强化和衰落时期(公元前221年~1911年)

西汉时期大思想家董仲舒把封建制度的理论系统化,提出“惟天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。他把儒家礼仪具体概括为“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。





汉代时,孔门后学编撰了《礼记》。《礼记》共计 49 篇。其中包括:风俗礼仪、饮食礼仪、家庭礼仪、服饰礼仪等方面,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。《礼记》堪称集上古礼仪之大成,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一(另外两本为《周礼》和《仪礼》)。

宋代时,礼仪与封建伦理道德说教相融合,即礼仪与礼教相杂,成为实施礼教的得力工具之一。行礼为劝德服务,繁文缛节极尽其能。家庭礼仪是宋代礼仪发展的一个特点。以史学家司马光的《涑水家仪》和理学家朱熹的《朱子家礼》最为著名。

明代时,交友礼仪更加完善,而忠、孝、义、节等礼仪日益繁多。清代时继承并发展了汉族的礼制。鸦片战争使我国的国门被西方列强打开之后,伴随着西方政治、经济、文化、思想的渗透,中国的传统礼仪文化也受到了冲击,一些西方流行的礼节在我国被接受和运用,如我们今天普遍使用的握手礼、注目礼、敬礼等。

纵观这一时期的礼仪,其内容大致可以分为两类,一类是关于国家政治的礼仪制度,另一类则是家庭礼仪。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。



古代生活礼仪

成年礼。也叫冠礼,是跨入成年人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。

五祀。指祭门、户、井、灶、中雷(中室)。周代是春祀户,夏祀灶,六月祀中雷,秋祀门,冬祭井。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(宫中小神)、中雷、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、中雷、井的专祀,只在腊月二十三日祭灶,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。

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。至今仍有遗存的贵州土家族傩堂仪最为完整典型。

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,以预测小儿一生命运、事业吉凶。



(六)近代礼仪时期(1911~1949 年)

辛亥革命后,符合近代社会道德、思想、伦理观念的新礼仪开始兴起,如人们纷纷剪了辫子留起短发以示革命,鲁迅笔下的阿 Q 就是一个写照。还有的人脱去长袍马褂,穿上了西服,跪拜礼也被鞠躬和握手礼所取代等。这些礼仪形式的变化,反映了时代的进步,反映了当时中国资产阶级革除陈规陋习的良好愿望,推动了礼仪文化的发展,从而拉开了近代礼仪的序幕。

(七)当代礼仪时期(1949 年至今)

新中国的建立,使中国人民彻底推翻了压在自己身上的三座大山,真正成了国家的主人,人与人之间的关系发生了根本性的变化,人与人之间的地位是平等的,不分贵贱、不分等级的。自然,人际关系也是以平等相处、友好往来、互相帮助、团结友爱为主要原则的。那些反映旧的等级制度的礼仪形式被彻底抛弃。中国的礼仪建设自此进入了一个崭新的历史时期,礼仪的发展大致可分为三个阶段即礼仪革新阶段(1949~1966 年)、礼仪的退化阶段(1966~1976 年)和礼仪的复兴与大发展阶段(1976 年~至今)。尤其在第三阶段,中国的礼仪建设也进入了全面复兴时期。“五讲、四美、三热爱”的文明礼貌宣传深入人心,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪教育日益红火。社会风气日渐好转,社会面貌有了很大的改观。关于礼仪的资料与著作如雨后春笋般地显现出来。随着改革开放的深入,东西方交流的增多,西方一些礼仪、礼节也快速地传入我国,使我国的礼仪又增加了许多新的、符合国际惯例的因素。今后随着信息技术革命的不断发展和经济全球化的推动下,世界各国之间、不同民族之间、不同地域之间的交往与沟通将会日益频繁和密切,饱含文化内涵的礼仪将会更多地相互影响、相互渗透、相互取长补短,一些共同的礼仪将被作为国际公认的行为规范而普遍采用,也会进一步影响我国礼仪文化的发展。



跨文化礼仪的差异

东方礼仪的特点	西方礼仪的特点
重血缘、重人情	崇尚个性自由
含蓄、谦逊	惜时如金
安于现状	平等、独立、开放

第二节 礼仪的含义

礼仪是人类文明与社会进步的主要标志,它既是交往活动的重要内容,又是道德文化的外在表现形式,有着丰富的内涵。孔子云:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”,意为做人没有“礼”就不能生活,做事没有“礼”就不能成功,治国没有“礼”国家就不能安宁。这三个“礼”字各有各的含义,第一个“礼”字指的就是生活交往中的行为规范;第二个“礼”字指的是规



矩、规则；第三个“礼”是指政治法律制度。

一、礼仪的含义

“礼仪”一词出自《诗经》：“献酬交错，礼仪卒度。”

在我国古代，对于礼仪的理解历来有广义、狭义之分。

广义的礼仪就是儒家所提倡的“礼”，它的涉及范围极其广泛。在我国历史上，它一度把典章制度、朝政法规、生活方式、伦理风范、治国根本、做人本分统统都包括了进去。狭义的礼仪，则主要指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则或规范的总和。在当今时代，也包括中国在内，人们对礼仪的理解一般都是指狭义的礼仪。

本书也是在狭义礼仪的范畴里展开讨论。



不同视角下的礼仪含义

为了更完整、更准确地理解“礼仪”这一概念，我们可以站在不同的角度对此加以描述：

- ◆ 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，礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。
- ◆ 从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处事的行为规范，或是标准做法、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，也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例。
- ◆ 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。

二、相关概念

(一) 礼貌

礼貌一般是指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它体现了时代的风尚与道德水准，反映着人们的文明程度。

按东汉经学家赵歧的解释：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”司马光则进一步要求：“凡待人无贵贱贤愚，礼貌当如一。”礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，这种表现是通过仪表及言谈举止来体现的。在人们交往时讲究礼貌，就能使大家相处和谐、愉快。反之，就容易使人反感，甚至会引起不必要的冲突。



【案例】为什么录用了他？

一位老师带领学生前往一家大集团公司参观，公司老总是该老师的大学同学。老总亲自接待不说还非常客气。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，学生们大都伸着手随意接过，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过来的笔记本并客气地说了声：“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，是你们自己没有珍惜。”

(二) 礼节

礼节通常是指人们在交往场合，相互表示尊重、友好的惯用形式。

《礼记·儒行》：“礼节者，仁之貌也。”礼节是社会外在文明的组成部分。从形式上讲，它具有严格的规范性；从内容上讲，它反映某种道德原则规范的要求及对人的尊重和友善。如在朋友生日聚会时，你送给他生日祝福，或给他送上生日贺卡、生日蛋糕等，这是礼节；在人们见面时，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、接吻，少数国家和地区的碰鼻子、拍肚皮等，这都是礼节。

(三) 仪式

仪式是礼的秩序形式，即为表示敬重或隆重，在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动。按照仪式的内容和形式的不同，可将仪式分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式和颁奖仪式等。

三、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

从本质上讲，礼貌、礼节、礼仪所表现的都是对人尊敬、待人友好。

礼貌侧重于表现人的品质与素养。礼节是礼貌的具体表现形式，是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体规定。礼节与礼貌的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

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。礼仪实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。



经典名言

“礼仪是在美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊敬和好感。没有良好的礼仪，其余一切成就就会被人看作骄傲、自负、无用、愚蠢。”美德是精神上的一种宝藏，使他们生出光彩的则是良好的礼仪；一个凡是能够受到他人欢迎的人，他的动作不但要具有力量，而且要优美……无论办什么事情，必须具有优美的方法和姿态才能显得漂亮，并得到别人的喜悦。

——英国哲学家约翰·洛克



第三节 礼仪的原则和特点

礼仪是一种随着历史发展而约定俗成的交往规范,但它和其他的社会规范相比,又有着自己的特点与原则。一般认为,礼仪有认同性、共同性、继承性、差异性和时代性的特点,应遵循尊重、遵守、适度、自律、宽容和平等的原则。

一、礼仪的原则

(一) 尊重原则

苏格拉底曾言:“不要靠馈赠来获得一个朋友,你须贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人交往时,真诚尊重是礼仪的首要原则,只有真诚待人才是尊重他人,只有真诚尊重,方能创造和谐愉快的人际关系。

心理学家马斯洛认为,人们对尊重的需要分为自尊和来自他人的尊重两类。自尊包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由等的愿望。来自他人的尊重包括这样一些概念:威望、承认、接受、关心、地位、名誉、赏识。一个具有足够自尊的人总是更有信心,更有能力,也更有效率,自然也包括对自己在社会上所扮演的角色的正确认识,否则就会为了满足自己的自尊而造成对别人的无礼。礼仪讲究互尊原则,即相互尊敬、坦诚、谦恭、和善及得体,“你敬我一尺,我敬你一丈”,才能满足每个人的自尊心理。

尊重原则主要体现在以下几个方面:一是要在自尊的同时,尊重他人的人格、劳动、喜好、隐私等;二是不以任何方式强制他人接受自己的意志;三是要尊重对方的风俗习惯,或“客随主便”,或“主随客便”。



布吉尼原则

用以指导人际交往的布吉尼原则,又称 3A 原则,由美国学者布吉尼提出。

1. 接受对方(Accept)

接受对方是第一个 A,即英文中的“Accept”。接受别人,关键是要有一颗宽容的心。要能忍受别人不合理的行为和各种不顺心的情况,学习去欣赏并接受不同的生活方式、态度、文化、种族、年龄和长相。不要求全责备他人,要像孔子所说的那样:“己所不欲,勿施于人。”

2. 尊重对方(Appreciate)

尊重对方是第二个 A,即英文中的“Appreciate”。重视对方,即欣赏对方,要看到对方的优点,不要专找对方的缺点,更不能当众指正。重视对方的技巧:一是在人际交往中要善于使用尊称;二是记住对方,比如接过名片要看,记不住时不要张冠李戴。

3. 赞美对方(Admire)

赞美对方是第三个 A,即英文中的“Admire”。对交往对象应该给予一种赞美和肯定,懂得欣赏别人的人实际上是在欣赏自己,赞美对方也有技巧:一是实事求是,不能太夸张;二是适应对方,要夸到点子上。



(二) 遵守原则

在交际应酬中,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。遵守的原则就是对行为主体提出的基本要求,更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

【案例】 交际生活的钥匙

30多年前,美国总统尼克松为了准备他的“改变世界的一星期”的中国之行,费尽了心机。他知道到了中国免不了要用到筷子,临行前就专门练习了一番。1972年尼克松一行抵达北京的当天晚上,周恩来总理设宴款待他们。宴会上,尼克松自如地用筷子夹取食物,使在场的人大感意外。

分析:中国古代《礼记》中有这样一句话:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”尼克松的这一举动在客观上与这句话的精神是一致的,所以能够收到预期的效果。

(三) 适度原则

应用礼仪时要注意把握分寸,认真得体。适度就是把握分寸。礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题,没有“度”,施礼就可能进入误区。应根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪,如在与他人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚;要自尊却不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不能轻信;要谦虚但不能拘谨;要老练持重,但又不能圆滑世故。旅游从业人员在接人待物时,尤其要注意这一点。

【案例】 谦虚也有错的时候

一位英国人到中国旅游,她对接待她的导游小姐评价很好,认为她服务态度好,语言水平也高,便夸奖说:“你的英语讲得好极了!”导游小姐按照中国人谦虚的传统,回应说:“我的英语说得不好。”英国人一听生气了,心想:“英语是我的母语,难道我都不知道英语该怎么讲?”她越想越生气,第二天坚决要求旅行社给她换导游。

分析:确实,导游小姐一句得体的“谢谢”就不会引来这些麻烦,所以在日常生活和工作中应该掌握礼仪规范运用的适度原则。

(四) 自律原则

从总体上来看,礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。礼仪是待人处事的规范,是社会群体日常生活与交往过程中形成的合乎道德及规范的一些行为准则。这些行为规范并不是某一个人或某一个团体所规定的,而是由社会大众一致认可并约定俗成的行为规范。因此,礼仪是靠人自学来维系的,靠社会舆论来监督的,并被人们逐渐重视起来,从而发展至今形成一门规范的学科。礼仪作为一门学科,需要教育和训练,这样可以更为广泛地在人们心中树立起一种道德信念和礼貌修养准则。这样就会获得一种内在的力量。在这种力量下,人们不断提高自我约束、自我克制的能力,在与他人交往时,就会自觉按礼仪规范去做,而无需别人的提示和监督。

【案例】 招聘厨师

有一家有名的私营企业,需要招聘一位厨师,由于待遇较高,应聘的人很多。经过几关测