

人

CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO

考

CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO

全国成人高等学校职业教育专业课入学统一考试参考丛书
根据国家教育委员会制订的《复习考试大纲》编写

礼仪规范考试参考书

《礼仪规范考试参考书》编写组
中国经济出版社

CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO

成

CHENGREN GAOKAO CHENGREN GAOKAO



根据国家教育委员会制定的《复习考试大纲》编写
全国成人高等学校职业教育专业课入学统一考试参考丛书

礼仪规范考试参考书

《礼仪规范考试参考书》编写组

中国经济出版社

责任编辑:黄允成 张植信

责任校对:辛 铭

封面设计:白长江

礼仪规范考试参考书

《礼仪规范考试参考书》编写组

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号)

(邮政编码:100037)

各地新华书店经销

北京四季青印刷厂印刷

787×1092 毫米 1/16 15 印张 364 千字

1996 年 8 月第 1 版 1996 年 8 月第 1 次印刷

印数 1—5,000

ISBN 7-5017-3758-4/Z·535

定价:22.50 元

前 言

1995 年国家教育委员会制定了《全国成人高等职业教育专业课复习考试大纲》。广大考生在使用该大纲进行复习备考时,由于缺少统一的教材而遇到了很大的困难。为了解决这个问题,我们组织编写和审查大纲的教授、专家,遵照大纲的要求编写了这套《全国成人高等学校职业教育专业课入学统一考试参考丛书》。此书的特点是综合性、系统性、专业性较强,同时注意到了实用性和针对性,可以帮助考生提高知识和能力水平。

考生复习备考的范围和程度以各科的《全国成人高等职业教育专业课复习考试大纲》为准。

本丛书共有 36 种:包括《会计基础》、《计算技术》、《经济法基础》、《商品知识》、《营销基础知识》、《实用公共关系》、《应用文与写作》、《旅游概论》、《礼仪规范》、《烹调技术》、《烹饪原料加工技术》、《有机化学》、《药剂学》、《中药学》、《中医基础学》、《人体解剖学》、《生理学》、《机械基础》、《机械制造工艺基础》、《机械制图》、《电工基础》、《电子技术基础》、《计算机应用基础》、《BASIC 语言》、《化工分析基础》、《化工基础》、《化学肥料》、《炼钢生产管理》、《轧钢生产管理》、《高炉冶炼技术知识及生产管理》、《建筑材料》、《金属切削原理与刀具》、《建筑结构》、《施工技术基础知识》、《电机与拖动》、《电路基础》。

希望各科专家和广大读者提出宝贵意见,待有机会再版时进一步完善。

这套丛书经国家教育委员会考试中心审定,并作为推荐用书。

国家教育委员会考试中心

1996 年 4 月 26 日

目 录

第一部分 礼 貌	(1)
一、概述	(1)
二、知识要点	(2)
(一)道德的概述	(2)
(二)社会公德	(3)
(三)礼貌的概述	(6)
(四)礼节	(10)
(五)礼貌修养	(13)
(六)服务行业礼仪规范概述	(18)
三、学习指导	(22)
(一)学习重点	(22)
(二)学习时应注意的问题	(22)
四、基本练习	(23)
(一)基本练习题	(23)
(二)练习题答案	(24)
第二部分 仪 表	(26)
一、概述	(26)
二、知识要点	(27)
(一)仪表的概念	(27)
(二)仪容	(28)
(三)仪态	(28)
(四)服饰	(33)
(五)卫生	(36)
(六)不良仪表的纠正和改善	(38)
(七)遵守时间	(42)
三、学习指导	(43)
(一)学习重点	(43)
(二)学习时应注意的问题	(43)
四、基本练习	(45)
(一)基本练习题	(45)
(二)练习题答案	(46)

第三部分 礼貌服务用语	(48)
一、概述	(48)
二、知识要点	(48)
(一) 礼貌服务用语的概念	(48)
(二) 礼貌服务用语的正确使用	(51)
(三) 基本礼貌服务用语例句	(53)
三、学习指导	(55)
(一) 学习重点	(55)
(二) 学习时应注意的问题	(55)
四、基本练习	(55)
(一) 基本练习题	(56)
(二) 练习题答案	(56)
第四部分 日常服务礼节	(59)
一、概述	(59)
二、知识要点	(59)
(一) 体现在语言方面的礼节	(59)
(二) 体现在行为举止方面的礼节	(62)
(三) 礼节禁忌	(65)
三、学习指导	(67)
(一) 学习重点	(67)
(二) 学习时应注意的问题	(68)
四、基本练习	(68)
(一) 基本练习题	(68)
(二) 练习题答案	(69)
第五部分 饭店各部门的礼貌服务	(72)
一、概述	(72)
二、知识要点	(73)
(一) 礼貌服务	(74)
(二) 训练有素的服务人员	(76)
(三) 服务观念	(77)
(四) 应接服务的礼节规范	(78)
(五) 总台服务的礼节规范	(83)
(六) 客房服务的礼节规范	(88)
(七) 餐厅服务的礼节规范	(91)
(八) 酒吧服务的礼节规范	(95)
(九) 商场服务的礼节规范	(96)

(十)电话总机室服务的礼节规范	(98)
三、学习指导	(100)
(一)学习重点	(100)
(二)学习时应注意的问题	(100)
四、基本练习	(101)
(一)基本练习题	(101)
(二)练习题答案	(102)
 第六部分 亚洲主要客源国家和地区的习俗和礼节	(104)
一、概述	(104)
二、知识要点	(104)
(一)亚洲简介	(104)
(二)日本的习俗和礼节	(105)
(三)新加坡的习俗和礼节	(107)
(四)泰国的习俗和礼节	(108)
(五)菲律宾的习俗和礼节	(109)
(六)印度的习俗和礼节	(110)
(七)台、港、澳的习俗和礼节	(111)
三、学习指导	(112)
(一)概述部分	(112)
(二)日本的习俗和礼节	(113)
(三)新加坡的习俗和礼节	(115)
(四)泰国的习俗和礼节	(117)
(五)菲律宾的习俗和礼节	(118)
(六)印度的习俗和礼节	(118)
(七)台、港、澳的习俗和礼节	(120)
四、基本练习	(124)
(一)基本练习题	(124)
(二)练习题答案	(125)
 第七部分 北美洲、欧洲主要客源国家和地区 的习俗和礼节	(128)
一、概述	(128)
二、知识要点	(128)
(一)美国的习俗和礼节	(128)
(二)英国的习俗和礼节	(130)
(三)法国的习俗和礼节	(131)
(四)德国的习俗和礼节	(132)

(五)意大利的习俗和礼节	(133)
(六)俄罗斯的习俗和礼节	(134)
三、学习指导	(135)
(一)美国的习俗和礼节	(135)
(二)英国的习俗和礼节	(136)
(三)法国的习俗和礼节	(137)
(四)德国的习俗和礼节	(138)
(五)意大利的习俗和礼节	(140)
(六)俄罗斯的习俗和礼节	(140)
四、基本练习	(144)
(一)基本练习题	(144)
(二)练习题答案	(144)

第八部分 大洋洲、非洲主要客源国家和地区的习俗和礼节..... (147)

一、概述	(147)
二、知识要点	(148)
(一)澳大利亚的习俗和礼节	(148)
(二)新西兰的习俗和礼节	(148)
(三)埃及的习俗和礼节	(149)
(四)坦桑尼亚的习俗和礼节	(150)
三、学习指导	(151)
(一)澳大利亚的习俗和礼节	(151)
(二)新西兰的习俗和礼节	(151)
(三)埃及的习俗和礼节	(151)
(四)坦桑尼亚的习俗和礼节	(152)
四、基本练习	(154)
(一)基本练习题	(154)
(二)练习题答案	(155)

第九部分 国际礼仪常识

一、概述	(157)
二、知识要点	(157)
(一)接待准备	(157)
(二)迎送宾客	(158)
(三)外事会见会谈	(160)
(四)外事宴请	(163)
(五)签字仪式	(171)
(六)授勋仪式	(173)
(七)国际礼宾次序	(173)

(八)国旗的悬挂	(175)
三、学习指导	(178)
(一)概述	(178)
(二)接待准备	(178)
(三)迎送宾客	(178)
(四)外事会见会谈	(180)
(五)外事宴请	(180)
(六)签字仪式	(183)
(七)授勋仪式	(183)
(八)国际礼宾次序	(184)
(九)国旗的悬挂	(185)
四、基本练习	(186)
(一)基本练习题	(186)
(二)练习题答案	(187)
第十部分 礼仪常识	(192)
一、宗教礼仪常识	(192)
(一)佛教礼仪	(192)
(二)基督教礼仪	(195)
(三)伊斯兰教礼仪	(198)
二、一些国家的礼仪知识和习俗	(200)
(一)国家称谓的种类	(200)
(二)一些国家的别称	(200)
(三)一些国名的源义	(201)
(四)一些国家的国歌	(203)
(五)各国国花、国鸟、国树、国兽便览	(203)
(六)色彩的礼仪寓意	(205)
(七)数字的礼仪寓意	(206)
(八)花木交往礼仪	(207)
(九)中外节日一览	(209)
(十)中外友好城市(省、州)	(211)
(十一)婚节纪念表	(212)
附录:	
1996 年成人高等学校职业教育招生专业课	
全国统一考试礼仪规范试题及答案	(213)
后 记	(219)

第一部分 礼貌

社会主义精神文明建设是一项十分复杂的社会性的“系统工程”，既包括思想、道德建设和教育科学、文化建设两大方面，又包括个人的文化科学修养、政治道德修养、审美情趣、思维能力、精神境界的提高和精神生产、精神生活、习俗风尚的发展与改造两大范畴。正是由于它具有丰富的内涵，又有多方面多层次的工作，因而是一项长期的战略任务。精神文明是一个历史的范畴，每个时期有其特定的内容。社会主义精神文明是历史上思想领域的一次革命，它是在继承了历史上优秀传统文明成果的基础上发展起来的，其内容呈现出层次性，而这种层次性正是历史发展阶段性的反映。礼貌修养属于道德规范体系中的社会公德，是社会主义精神文明中处于较低层次的基础性内容，是符合千百年来优良的传统习惯，适应大多数人需要的伦理道德规范。再高一层次是当代进步社会普遍提倡的人与人互相帮助，我为大家、大家为我的集体主义精神，它是社会主义向人们提出的基本要求。处于最高层次的是共产主义思想，即毫不利己，专门利人，全心全意为人民服务。这些不同层次的内容是相互联系的，低层次要向高层次发展，高层次中包含着较低层次的内容。要建设社会主义精神文明的大厦，需要有不同层次的结构。这项巨大的、异常艰巨复杂的系统工程，需要从最基本的工作做起，即从较低层次的基础的精神文明建设开始，一步步地最终实现高层次的精神文明。历史证明，一种高尚的行为，只有少数人能做，那就永远只是一种可歌可泣的高尚行为，因为它不普遍，所以不能代表一个时代的文明。但是，一种很普通的、最起码的礼貌行为，诸如遵守公共秩序，讲礼貌用语，得体的文明举止等等，尽管没有传奇式的伟大，但为人人遵守，并已成为一种习惯，那就形成了一种十分深刻的道德力量。它虽不光彩夺目，却有着持久而隽永的魅力。这种道德力量在潜移默化烙印在全体居民身上，将成为社会主义精神文明建设的基础部分。只有基础打得扎实，大厦才能坚固。试想，面对一个头脑简单，举止粗俗，出语不雅，灵魂肮脏的人，向他提出为共产主义事业献身的要求是不切合实际的。只有扎扎实实地进行人类文明的启蒙教育，逐步提高人们的觉悟，增长才干，才有可能把他们培养成具有社会主义精神文明素质的人。在全社会，特别是在服务行业中，进行讲究文明礼貌、注重礼仪、尊重社会公德的教育是十分重要的。

一、概述

(一)道德是人类社会中所特有的、由经济关系决定的、依靠人们的内心信念和特殊的社会手段维系并以善恶进行评价的原则规范、心理意识和行为活动的总和。

道德的基本问题是道德与利益的关系问题。一方面是物质利益与道德谁决定谁；另一方面是个人利益与他人利益、社会整体利益发生矛盾时，谁服从谁的问题。

道德是一种社会的上层建筑和意识形态现象。它是由社会的物质生活条件决定的,同时又具有相对的独立性,对社会物质生活条件的发展起着巨大的能动作用。

(二)道德具有历史性、阶级性和全人类性。全人类性主要表现在以下几方面:在各个历史时代共同承认和信守的道德观念和道德行为准则;在各个时代人们用以表达道德的心理形式和行为形式方面;在各个时代的道德所共有的社会功能及其表现形式方面。

社会公德的存在是由于人类社会生活的共同利益决定的,是道德体系中全人类性因素的具体体现。社会公德是指一个社会的全体居民为着维护社会正常生活秩序而共同遵循的最简单最起码的公共生活准则。社会公德产生的原因有以下几方面:为了维护正常的生活秩序,处理人们最一般的社会关系需要社会公德;共同的历史条件和历史背景;社会各阶级存在着某些共同利益。社会公德具有全民性、普遍性和传统性的特点。社会公德与旅游服务行业职业道德有着密切的联系。

(三)礼貌是社会公德的核心部分。礼貌是人们交往时,相互表示尊重和友好的行为规范。它体现了时代的道德水准,体现了人们的文化素养及文明程度。礼貌的基本要求是诚恳、谦恭、和善、有分寸。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。社会主义的物质文明和精神文明建设中,注重礼貌有十分重要的意义。礼节、礼仪是待人接物注重礼貌的外在表现形式。礼貌修养是道德修养的重要组成部分。

(四)礼仪的社会演变。礼仪的本质及其特点。礼仪的原则。礼仪的功能。服务行业礼仪的分类及注重礼仪的意义。

二、知识要点

(一)道德的概述

道德概念是人类社会道德现象的反映。从历史上看,人们很早就从人的社会关系中发现道德现象的存在,并逐渐认识深化。科学的认识判定,道德是社会意识形态之一,是一定社会调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为规范的总和。人们在社会生活中,形成了各种各样复杂的社会关系。这些社会关系中,最基本的是与物质生产活动直接相联系的生产关系,即经济关系。与其相适应,人们之间便形成了一定的政治关系、道德关系以及其它的社会关系。这些社会关系是由经济关系决定的,并表现为一定的意识形态的上层建筑。人们生活在一定的社会关系中,个人与社会之间,个人与个人之间的矛盾是随时发生的。为了保证正常的生产和生活秩序,就必须对发生的矛盾进行调整,对个人的行为加以适当的约束。这样就产生了调整人际关系的各种原则和规范。人们的经济关系以及直接反映人们经济利益的政治关系,通过各种政策和法律进行带有强制性的调整。然而,通过各种政策和法律并不能使人们完全自觉地控制、约束自己的行为并调整人们之间的相互关系,还必须用道德来调整。道德以人们内在的自觉性为基础,一方面通过舆论和教育方式影响人们的道德意识和心理,形成人们的善恶观念、情感和意向,以集中形成人们内心的信念;另一方面又通过社会舆论、传统习惯和规章制度的形式,在社会生活中确定下来,成为约束人们相互关系和个人行为的原则和规范。

道德还指人们的道德意识和道德活动。前者包括人们的道德观念、道德情感、道德意志、道德信念和道德理想,是属于存在于人们头脑中的主观的东西;后者包括道德行为、道德评价、道德教育和道德修养等等,是属于道德活动现象,体现在道德实践中。

总之,道德是人类社会中所特有的,由经济关系决定的,依靠人们的内心信念和特殊的社会手段维系并以善恶进行评价的原则规范、心理意识和行为活动的总和。道德的基本问题是道德与利益的关系问题。一方面是物质利益与道德谁决定谁;另一方面是个人利益与他人利益、社会整体利益发生矛盾时,谁服从谁的问题。

(二)社会公德

1. 社会公德的概念

社会公德的存在是由于人类社会生活的共同利益决定的,是道德体系中全人类性因素的具体体现。

社会公德是指一个社会的全体居民为着维护社会正常生活秩序而共同遵循的最简单最起码的公共生活准则。它属于道德规范体系中最基本的组成部分。所谓“公德”,一方面是在公共场所人们所遵循的公共生活准则;另一方面是全体居民应共同遵守的准则。它反映和调节的是人类生活中最一般的、最基本的关系,而不是某一特殊领域的关系,更不是某一特定阶级的关系。可以认为,人之异于动物,除了能使用工具从事生产劳动以外,最重要的就在于有社会公德。从我国的封建时代到目前的社会主义建设时期,从中国到世界各国,诸如救死扶伤、敬老爱幼、爱护公物、明辨是非、遵守秩序、文明礼貌等等这些道德的基本要求都是起码的公共生活准则,是向人们提出的最基本要求。

2. 社会公德产生的原因

首先,为了维护正常的生活秩序,处理人们最一般的社会关系需要社会公德。人,是社会的人。人们生活在社会里总要彼此联系,相互交往,并且在交往时都有一种最一般的要求。通常,人们都希望有一个稳定的生活环境,有正常的生活秩序。同时,人类生活中所体现的关系并不都是阶级关系,它比阶级关系更为广泛。社会公德正是人类社会生活中这种最基本、最一般、最广泛关系的反映。从人类历史上看,早在原始社会,人们就在社会生活的相互交往中,逐渐形成了一些为社会一切人所必须遵守的共同生活准则,如团结互助,扶助孤寡等。当时人们的行为和相互关系的维持,只是表现在这种“风俗的统治”。这些行为准则世代相传,便成为原始社会神圣不可侵犯的道德传统,风俗习惯。随着私有制的产生,阶级对立的出现,这些共同的生活准则遭到了破坏。然而,由于社会公德是人们共同遵循的最基本、最一般的生活准则,是人类社会生活得以正常进行,人类社会得以正常运转的前提条件,因此,一切进步的阶级、阶层总是不断地继承、丰富和发展它。在阶级社会中,在某种意义上讲,维护社会公德不仅是被压迫阶级的需要,对剥削阶级也是有利的,不可少的。所以,在一切社会中、一切国家、一切民族,都毫无例外地存在着社会公德。

其次,共同的历史条件和历史背景也是产生社会公德的重要原因。道德是社会意识的特殊形式,根源于社会的经济生活。在某一形态的社会中,由于各阶级处于同样或差不多同样的经济发展阶段,生活在共同的历史条件下和历史背景下,因而在道德观念上就会有某些共同之处。恩格斯指出:“……对同样的或差不多同样的经济发展阶段来说,道德论必然是或多或少地互相一致的。从动产的私有制发展起来的时候起,在一切存在着这种私有制的社会里,道德戒律一定是共同的:‘切勿偷盗’。”这里指出在阶级社会中,各阶级之间的道德

规范是存在着“共同的东西”的,是“具有许多共同之处”的,“是或多或少地相互一致的”。正是因为如此,所以“切勿偷盗”就成为动产私有制社会各个阶级共同的道德戒律。又如,社会中都存在家庭,而家庭都担负着抚养子女、赡养老人的责任,因此,“敬老爱幼”就成为这些社会都存在的社会公德。

最后,社会各阶级存在着某些共同利益,也是社会公德产生的原因之一。所谓各阶级的“共同利益”,不仅是指几个劳动阶级之间或几个剥削阶级之间存在着某些共同利益而产生了某些共同的道德观念,就是剥削阶级与被剥削阶级之间在根本利益对立的情况下,在一定的时期一定的历史条件下,也存在着某些利益上的一致。这些利益的一致是由于共同的背景所决定的,如祖国在受到外族侵略时,捍卫民族尊严,保卫祖国的独立和领土完整,就成为全体国民的共同愿望,共赴国难就成全体国民的道德行为。又如,当剥削阶级处于上升时期,它与劳动者阶级有某些利益上的一致,就必然有共同生活的基本要求。有时,不同阶级、阶层的人处在同一个环境里,在特定的条件下也有共同的利益,就要求遵守处所的道德规范。服务性行业接待的宾客,不管他原来属于什么阶级、阶层,只要他们进入宾馆饭店,就有较一致的心理需求,要求用一个共同的社会公德来调节宾客与宾客之间,宾客与服务人员之间的关系。

社会公德的产生是人类社会发展的必然产物,是客观存在的,是维系人类正常生活最基本的公共生活准则。

3. 社会公德的特点

社会公德具有共同性即全民性。马克思指出,要“努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则,成为各民族之间的关系中的至高无上的准则。”这里肯定了社会公德的存在,并且是每个居民都必须遵守的。在一定意义上说,人们在公共场所活动时,相互交往的身份已经不是原来的身份,而是具有所处的场所的性质赋予的身份。例如,在剧院,所有的人的身份是观众;在公园,人们的身份是游客;在车船上,人们的身份是旅客;在宾馆饭店,人们的身份是宾客;在商店,人们的身份是顾客等等。这种由场所性质直接规定的身份,虽然不可能完全脱卸每个人原来的阶级或政治地位的影响,但毕竟决定了人们在交往时关系的变化。因此,社会公德所反映的是人们之间最一般的关系,其内容和来源严格地讲不具有阶级性,它是同一社会中全体居民在调节人们相互之间的最一般关系的公共生活准则。这样,社会公德就成为社会中包括各民族、各阶级、各党派、各宗教教派、各社会团体以及各阶层的各种人在内都必须遵守的公共生活准则。全民性即共同性是社会公德区别于阶级道德的一个最鲜明的特征。

此外,社会公德还具有普遍性的特点,这是由履行公德的人员即“全体居民”这个特定主体规定的。社会公德是人们日常生活中的道德准则,是对人们普遍应该做到又不难做到的最低限度的行为要求,是道德体系中的较低层次。正是由于它的普遍性,才应该要求人们必须把它作为生活惯例来遵守。社会公德并不是某一特定阶级利益的反映,而是全社会利益的反映。它维护社会正常秩序,保证社会生活正常进行,因此,具有广泛的群众基础。正是这样,维护社会公德者自然会受到群众的支持和赞扬,破坏社会公德者必定受到群众的反对和谴责。在现实社会里经常可以见到,乘坐车船时主动把座位让给老弱妇孺;主动打扫公共场所,维护环境卫生;主动为宾客提供热情、周到、礼貌服务;自觉维护公共秩序等行为,使群众十分满意,受到称赞和表扬。

最后,社会公德具有传统性。这是指社会公德的主要内容多是习以成俗的民风,形成一种社会文化。它突出地、集中地把民族心理和民族习惯用准则的形式固定下来并沿袭下去。社会公德是前人在社会生活中逐步积累起来的维护正常生活秩序经验的总结,是社会进步人类文明的标志之一,因而代代相传并随着社会的发展而不断地丰富和发展。社会公德在各个时代往往不自成体系,而是依附于时代和阶级的传统习惯。社会公德的维系,主要靠各民族人们之间的相互习染,使之成为人们生活中的常识和习惯。

4. 社会公德受阶级道德的影响

按照马克思主义伦理学的观点,在强调社会道德阶级性的同时,要承认道德中的全人类因素,承认人类有共同的社会公共生活准则。我们应该尊重历史的辩证法,实事求是地承认每个时代、每个阶级的道德体系中,都这样或那样地多少包含着某些全人类性因素。

在阶级社会中,由于存在着阶级对立,道德中的全人类因素,特别是社会公德,总是受到阶级道德的影响。这表现为,不同阶级对社会公德内容的理解是不同的,执行社会公德的出发点和目的亦不一样。占统治地位的剥削阶级,为了维护自己的统治,往往会把社会公德纳入到他们的阶级道德体系中,赋予他们的阶级道德以社会公德或全民道德的美名,为其阶级利益服务。他们经常把社会公德加以歪曲,使其变形。只有劳动人民和推动历史前进的阶级才是社会公德的维护者。在剥削阶级占统治地位的社会,劳动人民不仅通过维护社会公德求得起码的正常生活的安定环境,而且往往以社会公德作为反对统治阶级的武器,维护并争得起码的经济利益和生存权利。

从人类发展的进程看,一般是处于较高社会形态中的道德类型所包含的全人类性因素多于处在较低社会形态的道德类型。历史的进程表明,资本主义社会条件下的无产阶级道德,特别是在此基础上发展起来的共产主义道德,相对于历史上任何时代、任何阶级的道德来说,则包含着最多的能够长久保持的全人类性因素。只有到了共产主义社会,才会有真正的全人类性的道德体系,也才能真正做到像列宁所说:“人们既然摆脱了资本主义奴隶制,摆脱了资本主义剥削所造成的无数残暴、野蛮、荒谬和卑鄙现象。也就会逐渐习惯于遵守数百年来人民就知道的,数千年来在一切处世格言上反复谈到的、起码的公共生活准则,自动地遵守这些规则,而不需要暴力,不需要强制,不需要服从,不需要所谓国家这种实行强制的特殊机构。”

社会主义现代化社会里,人与人之间存在着一种彼此之间相互服务的人际关系,它很普遍,但比较淡薄一般。为了维持社会生活的正常秩序,人们又必须处理好这普遍存在的个人与社会公众的关系。社会主义现代化建设中需要大力倡导人们尊重社会公德,它是处理好个人与社会公众关系的最好办法。因为,尊重社会公德可以处理好社会中所有的社会关系,可以表现出处理关系时的公正和秩序。这样做可以使每个社会成员做到人人守本分,人人不侵犯他人的利益。这样做人们可以对公共财物节俭廉洁,以消除浪费与贪污;可以维护环境,以消除污染;可以遵守公共秩序,以消除脏乱;可以善加维护和尊重社会公民的权益;还可以对素昧平生的陌生人,亦给予公正的机会而不歧视。可以说,在社会主义现代化建设中倡导尊重社会公德是解决个人与大环境、大社会的关系问题,它强调普遍性的道德价值和制裁;维护大社会的秩序和安全;尊重平等的契约关系。

5. 社会公德与职业道德

职业道德是从事一定职业的人,在工作或劳动过程中所遵循的与其特定职业活动相适

应的行为规范。社会公德与职业道德有着密切的联系,在各类职业道德中都含有某些社会公德的因素。比如,服务行业的职业道德中的买卖公平、诚信无欺、热情周到、说话和气、以礼相待等等,这些要求在一定意义上讲也是社会公德的要求。另外,某类职业道德中的要求,特别是与全体社会成员有着直接接触的行业的职业道德,也可以转化为一般的社会公德,为社会全体居民必须遵守。比如,从我国红军时期开始形成的部队的《三大纪律八项注意》,长期作为军人的道德准则。建国以来,它实际已经成为所有国家工作人员,以至所有社会成员应当共同遵守的道德准则。

(三) 礼貌的概述

礼貌是文明行为的起码要求,它反映人们的思想、道德等内在品质的行为方式。礼貌是人们在社会生活中必须共同遵循的最起码的、最简单的道德准则。礼貌是以尊重他人和不损害他人利益为前提的。

1. 对“礼”的认识

《辞海》中对“礼”有如下解释:①本谓敬神,引伸为表示敬意的通称;②为表敬意或表隆重而举行的仪式;③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。可见,礼的内容比较丰富,含义的跨度和差异较大。礼,既可以指表示敬意而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌,还特指社会规范和道德规范。

礼属于上层建筑的一部分,它是与经济基础相适应的。在原始社会,人们时常有意无意地用一些象征性的动作来表达他们友善的意向和感情。这些动作,有的成为人们的社会生活习惯,并被用来维护社会秩序、巩固社会组织和加强不同地区间联系的手段之一。这种习惯与手段,便是“礼”的雏形。进入阶级社会以后,统治阶级也利用其中某些习惯加以改变和发展,逐渐形成各种正规的“礼”,并以此作为人们的行为规范。如握手的礼节、跪拜的礼节、鸣礼炮的礼仪规范等即是这样演变过来的。可以说,“礼”起源于原始社会,形成、发展于阶级社会。随着社会的不断进步和经济贸易的扩大、发展,国际交往将会进一步得到加强,作为人类文明标志的“礼”也必将不断地完善和发展。

现在我们对礼的认识是,“礼”为表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作、行为,是人们在长期的生活实践中由风俗习惯而形成的为全体居民共同遵循的交往仪式或方式。其本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。

2. 礼貌

(1) 礼貌的含义

礼貌行为属于道德规范体系中的社会公德。人们在交往时注重礼貌亦应是社会中全体居民为着维系社会的正常生活而共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则,是人们在公共场所交际时不可缺少的行为规范。在一般的交际生活中,人们的身份往往由你所处的环境来决定的。因此,礼貌行为在调节人们之间的一般关系时,具有全民性和普遍性。从这个意义上讲,礼貌行为是对全人类的基本要求。礼貌行为具有传统性和继承性,它往往是一个民族文化、共同心理素质的表现,是人们希望有安定和谐生活环境,有正常生活秩序的共同要求。

礼貌是人们在交往时,相互表示尊重和友好的行为规范,它体现了时代的风尚和道德水准,体现了人们的文化素养和文明程度。礼貌待人,便是通过礼节、礼仪等方式,通过人们的语言、仪表、行为举止等向对方表示尊重。在交往时注重礼貌,不仅有助于建立相互平等、团

结、友爱、互助的新型关系,并且可以调节公共场所人际之间的相互关系,缓解或避免某些不必要的冲突。

(2) 礼貌的基本要求

不同民族、不同时代以及在不同环境中,人们表达礼貌行为的形式和要求虽然有所不同,但基本要求是一致的,即做到诚恳、谦恭、和善、有分寸。

礼貌与“客套”是有本质区别的。礼貌是基于不损害他人利益并相互表示尊重的基础上,是表里如一的,做到“诚于中而形于外”;而“客套”则往往是不真诚的,表里相悖的。

(3) 礼貌的主要内容及分类

① 礼貌的分类

从道德、社会风尚方面来研究礼貌,其内容是十分丰富的。在人际交往中,有接待服务的礼节、礼仪,有语言方面的礼节,有行为举止方面的礼节,有仪表、服饰方面的礼节,有不同环境、处所方面的礼节等。这些内容概括起来可以分为三类:各种公共场所最起码的行为准则;个人交际中最起码的礼节;个人私人生活中最起码应有的行为习惯。

② 礼貌的主要内容

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。

A. 遵守秩序

社会公共秩序是使社会保持相对稳定与和谐不可缺少的因素,它包括遵守公共秩序和严格遵守时间。人类生活是社会性的生活,人们都在一定的空间、时间里生活、学习和工作,彼此要有交往,个人的行为时刻都有可能影响他人。因此在公共场所遵守秩序、恪守时间,以不影响他人的利益为前提,达到“同舟共济”的目的。遵守公共秩序是社会上的全体居民的共同要求,体现着人们的共同利益。

B. 言必有信

“言必信,行必果”,这是对自身价值的肯定,是对自身人格的尊重和珍惜。礼貌行为要求人们在交际时,要彼此信任、尊重。在日常工作中,每个人不可避免地要对他人许下这样或那样的诺言,达成这样或那样的契约。于是,人们相互间将按照这些诺言或契约安排自己的和生活和工作。服务行业的接待服务工作更是如此,对客我任何一方都必须遵守达成的诺言和契约。许诺后不执行,不仅损害自己的名誉,企业的声誉,而且妨碍他人的工作顺利进行。可见,交往时守信极为重要,它是反映一个人道德水准的一面镜子。

C. 敬老尊贤

敬老尊贤是中华民族传统美德。老者,年事已高,一般而言他们对社会作出了一定的贡献;贤者,指贤明、德高、才华超众的人。因此,老者、贤者应该受到社会的尊重。中国的儒家思想中“孝”的教育和影响很深厚,素有敬老尊贤之美德;受儒家文化的影响,在中国周围地区和国家形成了“儒家文化圈”,他们也倡导敬老尊贤。在服务行业中,尊重老者贤者,正反映社会主义精神文明建设的风尚,成为社会主义精神文明的组成部分。

D. 待人和气

待人和气是人与人交往时向对方发出的第一个信息,是尊重他人的表示,是一个人礼貌修养的体现。“温良恭俭让”,是中华民族待人和气优良品德的精辟概括。温,即温厚、温顺、温和之意;良,即善良;恭,即指恭敬、谦恭;俭,即勤俭、廉俭;让,即谦让、辞让、礼让之意。与人交往,先送微笑,可以开启对方的心扉,为感情的传递和相互理解搭上了阶梯。待人和气

是成功交际的良好开端,是办好事情的先决条件。“和为贵”是有道理的。每个人都有自尊心,需要别人的尊重。社会主义社会中人们之间的平等、团结、友爱、互助的新型关系就是相互尊重的体现。所谓“天时不如地利,地利不如人和”,就是注重在社会中产生一种和谐的气氛,使每个人的自尊心得到尊重,心理处在平衡状态,进而形成良好的社会环境。在服务行业中,客我之间的和谐更加重要,这种和谐气氛的创造主要靠服务人员的礼貌修养,靠对宾客的尊重。

E. 仪表端庄

仪表即人的外表,包括人们的仪容、仪态、服饰、行为举止及个人卫生等方面,它是内在修养的反映,是人们交际时造成和谐的道德环境的必要因素。在社会生活中,人们的各种活动是在社会进行的,仪表如何总要对社会产生一定的影响。对自己,它会影响一个人能否健康成长;对他人,它会影响人格和利益是否得到尊重;对社会,它会影响能否保持正常的社会秩序,创造良好的社会环境。不得体甚至丑陋的仪表,会对社会造成一种“污染”。因此,在交往中应力求仪表端庄,温文尔雅,不娇柔造作;朴实大方,不轻浮放肆;文质彬彬,不卑不亢。作为服务行业的从业人员,应该服饰整洁,仪容大方,态度安稳,行为检点。这样就可以在窗口行业中,创造良好的社会环境,改善人与人相互间的关系,使服务工作顺利和谐,给对方以美的享受。

F. 讲究卫生

清洁卫生是造成良好交际环境的重要内容,是人们对社会生活美的必要要求,是对他人身体健康和民族兴衰应尽的道德责任。讲究卫生历来是良好社会风尚的重要标志,是人类社会文明的传统美德。随着社会的发展,人们越来越讲究卫生,把卫生安全作为旅游生活中的第一需要。卫生主要指公共场所的卫生、家庭环境卫生和个人卫生。这些看起来是小事,实际上是社会公德,是每个人礼貌修养的重要组成部分,也是社会文明程度的标志。

以礼貌的内容看,它对于社会主义精神文明建设是十分重要的。它是人们正常进行社会主义生产和生活的起码条件,是建立和发展社会主义人与人之间新型关系和社会风尚的要求,它是培养一代新人的需要,是人类社会发展的客观要求。

(4) 讲究礼貌的意义

世界各国、各民族人民在社会生活中都十分注重礼貌,往往把讲究礼貌作为衡量一个国家和民族文明程度的重要标志。对个人而言,讲究礼貌是衡量其道德水准和有无教养的尺度。饭店服务行业是窗口行业,服务中讲究礼貌,是评价饭店服务质量优劣的重要标准。

① 讲究礼貌是建设社会主义精神文明的需要

讲究礼貌是文明行为,它反映着人类社会的发展和进步,标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧,是人类社会精神文明的表现。在人类文明史上,依次出现过奴隶制社会的文明、封建制社会的文明和资本主义社会的文明。目前,我们要建设的是社会主义的精神文明,这是人类精神文明发展的新阶段,是社会主义社会的重要特征。

社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化水平。在精神文明建设中,特别要加强全中华民族范围内的思想道德建设,包括社会公德、职业道德和纪律教育。礼貌属于社会公德的一部分,是思想道德与职业道德建设的基础部分,也是纪律教育中必不可少的一个方面。讲究礼貌反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神