



教育部职业教育与成人教育司推荐教材

旅游礼仪

LÜYOU LIYI

主 编 熊鹤群



中国财政经济出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

旅 游 礼 仪

主 编 熊鹤群

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游礼仪/熊鹤群主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.8

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

ISBN 978-7-5095-0054-5

I. 旅… II. 熊… III. 旅游业-礼仪-专业学校-教材 IV. F 590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 102099 号

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 010-88190616 88190655 (传真)

北京慧美印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 10.75 印张 257 400 字

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月北京第 1 次印刷

定价: 14.00 元

ISBN 978-7-5095-0054-5/F·0047

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

礼仪是人生的必修课程之一，是服务行业的首要课程之一，是事业走向成功的坚定基石。

时代在飞速发展的同时，对服务业从业人员素质的要求也越来越高，“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。本书基于新时期人们的生活需要，按照学生的认识规律，结合旅游业的发展特点，从礼仪概念入门，以实训为手段，以熟练掌握基本礼仪要点为准则，以形成良好的生活和工作礼仪习惯为最终目的，按照“基础—专业—提升”的顺序先后介绍个人形象礼仪、日常交际礼仪、饭店服务礼仪、旅行社服务礼仪、我国主要客源国的风俗礼节、常见的国际活动礼节。

近年来，国内外出版了许多优秀的礼仪书籍，它们不仅是我们编写本书的基础，也是编写本书的思想源泉，然而基于编者多年从事旅游教育事业的实践经验和职教学生的特点，又使本书具有以下特色：

1. 案例学习。本书采用化玄为实、化繁为简的编写手法，通过一个个浅显的案例，把日常生活和工作中看似平常却极易被人忽视的礼仪知识融合在典型案例中加以剖析，真正做到理论与实践的紧密结合。

2. 突出方法。哲人黑格尔把知识比作猎物，把方法比作猎枪。拥有了猎物，但猎物毕竟有限；而拥有了猎枪，则可以利用猎枪获取更多的猎物。在“会学”与“学会”之间，我们应该选择“会学”。基于这种理念，本书以实训为主要学习方法，学习重点在于教会学生实际应用的方法，理论知识做必要的了解和引导，而不以主要篇幅去论说。

3. 形式新颖。根据职教学生的学习特点，本书设有“学习目标”、“案例分析”、“知识链接”等栏目，语言通俗易懂，增强了可读性。

参加本书编写的人员有：杨祖高（第一章）、熊鹤群（第二章、第三章）、

林娜（第四章）、樊丽娟（第五章、第六章、第七章）。全书由熊鹤群总纂定稿。

湖北大学熊建平教授审阅文稿并提出了宝贵意见。本书在编写过程中还参考了大量有关书籍资料，在此向它们的作者表示衷心感谢！

由于编者水平所限，书中的问题和不足在所难免，祈望专家和读者不吝赐教。

编者

2007年3月

目 录

第一章 旅游礼仪概述	(1)
第一节 旅游礼仪的概念	(1)
第二节 旅游礼仪的要素	(15)
第三节 旅游礼仪的意义	(23)
第二章 个人形象礼仪训练	(27)
第一节 仪容美	(27)
第二节 服饰美	(34)
第三节 仪态美	(42)
第三章 交际礼仪训练	(35)
第一节 交往礼仪	(55)
第二节 日常行为礼仪	(65)
第三节 求职、上岗礼仪	(74)
第四章 旅游饭店服务礼仪训练	(79)
第一节 前厅部服务礼仪	(79)
第二节 客房部服务礼仪	(88)
第三节 餐饮部服务礼仪	(95)
第五章 旅行社服务礼仪	(109)
第一节 旅行社服务礼仪	(109)
第二节 旅游商务活动礼仪	(121)
第六章 我国主要客源国的习俗与礼节	(132)
第一节 亚洲地区	(132)

第二节	欧洲地区	(140)
第三节	美洲地区	(147)
第四节	大洋洲地区	(156)
第五节	非洲国家和地区	(160)

参考书目	(166)
------------	-------

第一章

旅游礼仪概述

学习目标

- 了解礼仪的基本理论知识。
- 掌握旅游礼仪的概念、基本内容及旅游行业的应用礼仪。
- 掌握旅游从业人员加强礼仪修养的途径。
- 认识旅游礼仪在旅游业中的作用。

第一节

旅游礼仪的概念

中华民族自古就是“礼仪之邦”。中国古代的《仪礼》、《礼记》、《周礼》等文献中记载了大量上古时代的礼俗和仪式。《周礼》说道：“夫礼者，所以定亲疏，决嫌疑，别异同，明是非。”它充分说明遵礼守仪是我国传统伦理道德最主要的内容。

一、礼仪

(一) 礼、礼貌、礼节、礼仪的概念

1. 礼

礼起源于原始社会的宗教祭祀活动，是一个内涵非常丰富的概念。《辞海》对礼的解释为：①礼本为敬神，引申为表示敬意的通称；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；④礼物。

今天，礼是泛指人们在长期生活实践中约定俗成的表敬重、亲善和友好的行为规范。

2. 礼貌

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为准则,是一个人在待人接物时的外在表现,体现人们的文化层次和文明程度。礼貌是通过礼貌语言和礼貌行动表现出来的。作为“礼仪之邦”的中国,有许多脍炙人口的语句来强调礼貌的重要性,如:“己所不欲,勿施于人”、“礼尚往来”、“来而无往非礼也”等。古代所提倡的“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让。今天我们所提倡的礼貌语言为五声十个字,即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。

礼貌语言是一种有声的行动,而礼貌行动是一种无声的语言,如微笑、点头、欠伸、鞠躬、握手、拥抱、接吻等。

礼貌在人际交往中起着非常重要的作用,它不仅有利于建立相互尊重和友好合作的新型关系,而且能缓解和避免一些不必要的冲突。礼貌待人会收到工作顺利、精神愉快、生活幸福的良好效果。对于旅游接待工作者来说,礼貌是衡量服务质量高低的重要标志之一。

3. 礼节

礼节是人们在日常生活,特别是在交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

4. 礼仪

礼仪是人们在相互交往中,为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式。在社会生活和人际交往中,礼仪是沟通思想、交流情感、表达意愿、促进了解的有效方式,是人际交往的“润滑剂”和纽带。

对个人来说,礼仪是其文化素质、道德修养等内在品质的外在表现;对社会来说,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,体现了社会文明的程度,是一个国家和民族的道德风尚和生活习惯的反映。

(二) 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的联系和区别

礼是一个内涵非常丰富的概念,它包含了礼貌、礼节和礼仪。

礼貌、礼节和礼仪是礼的组成部分。它们都有一个“礼”字,都是人们在交往中相互表示敬重和友好,其本质是“诚”。从根本上说礼貌、礼节和礼仪是一致的,礼貌是礼节的规范,礼节是礼貌的具体形式,礼仪则通过礼貌、礼节得到体现,三者相辅相成,密不可分。

在现实生活中,一个人若有礼貌而不懂礼节,容易失礼,虽对他人有尊重和友好的愿望,却不知应该怎样去表达,结果事与愿违,出现令人尴尬的局面。若一个人没有礼貌,只学些表面的礼节形式,就会给人一种故作姿态、虚情假意的感觉。因此,讲礼貌、懂礼节是内在品质与外在行为的统一。

尽管礼貌、礼节和礼仪在大多数场合下被视为一体,混合使用,但不能将三者简单地混为一谈,它们既有联系又有区别。

(1) 礼貌是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬,主要是言行规范,侧重于表现人的品质与素养。

(2) 礼节是指人们在交际场合,表示尊重、友好的惯用形式,是礼貌的具体表现方式。没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

(3) 礼仪是对礼节、仪式的统称,表示敬意而举行的隆重仪式和程序。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内容更深更广,由一系列的礼貌礼节构成。



案例分析

在一个秋高气爽的日子里,迎宾员小陈穿着一身得体的制服,第一次独立地站在了迎宾员的岗位上。一辆白色高级轿车向饭店驶来,司机熟练而准确地将车停靠在饭店豪华大转门的雨棚里。小陈看到后排坐着两位男士,前排副驾驶上坐着一位身材较高的外国女宾,忙上前一步,以优雅的姿态和职业性动作,先为后排客人打开车门,做好护顶姿势,并目视客人,礼貌亲切地问候,动作麻利而规范,一气呵成。

关好门后,小陈迅速地走向前门,准备以同样的礼仪迎接那位女宾下车,但那位女宾满脸不悦,使小陈茫然不知所措。

案例提示:“女士优先”是国际通用的礼仪原则,尊重女性也是一种社会公德。作为一名服务人员,对此更是不可不知。

(三) 古今中外礼仪的差别

1. 中国古今礼仪的差别

“三纲”:君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;“五常”:仁、义、礼、智、信。“三纲五常”是封建社会伦理关系的准则,它严重地妨碍了人的个性发展,阻碍了人们间的平等交往。

(1) 中国古代礼仪的形成和发展经过了四个时期:

①礼的起源时期——夏朝以前(公元前21世纪以前)。原始的礼仪开始出现,原始的政治礼仪、祭祀礼仪、婚姻礼仪等在这个时期已有了雏形,但不具有阶级性。这时的礼的特点是较为简单而虔诚。

②礼的形成时期——夏、商、西周三代(公元前21世纪~前771年)。在这个阶段,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,如“五礼”(吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)等,确立了崇古重礼的文化传统。

③礼的变革时期——春秋战国时期(公元前771年~前221年)。这一时期,学术界的百家争鸣,以孔子、孟子为代表的儒家学者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划分及其意义。孔子将礼视为伦理道德规范和统治手段。礼已经作为道德准则调整人际关系,也被统治阶级所利用,逐步成为统治人民的工具。

④礼的强化时期——秦汉到清末(公元前221年~公元1911年)。封建社会礼仪的最显著特点就是,礼仪一直为统治阶级所利用,成为维护封建统治的精神支柱。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。“三纲五常”是封建礼仪的核心。

(2) 中国古代礼仪的内容主要包括三个方面:

①礼节仪式。包括从周礼发展而来的关于祭祀、婚、丧、嫁、娶等礼节仪式和外来三大宗教和本土道教的宗教礼仪。

②封建国家的典章制度。包括国家机关的设置和朝廷官僚的称谓等国家制度。

③封建伦理道德规范。主要包括“三纲五常”和“三从四德”等封建伦理道德。

现代礼仪一方面是对古代礼仪的继承和发展,同时它又赋予了更新更广的内容和强烈的时代气息,内涵更为广泛。既可特指为表示敬意或隆重而举行的仪式,也可泛指在社会交往过程中人们约定俗成的行为准则和规范。

(3)现代礼仪的种类。现代礼仪是异常庞杂的社会文化系统,有必要进行分类以便于学习掌握。但其中各类内容常相互渗透,往往难以界定清楚,其名称也众说纷纭。因此对现代礼仪的门类只能做大概的归纳划分:

①个人礼仪。个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则,是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个性规定,是个人道德品质、文化素养等精神内涵的外在表现。其核心是尊重他人、与人友善、表里如一、内外一致。

首先,加强个人礼仪修养有助于提高个人素质,体现自身价值。“金无足赤,人无完人”是人所共知的。然而现实生活中,人们却都在以各种不同的方式追求着自身的完美,寻找通向完美的道路。争当“名牌”人,强调“外包装”者有之;注重“脸蛋靓”、在乎“身段好”者也有之,但这些均不足以使人发生美的质变。费时费力费钱财之后,不是仍有不少人“败絮其中”吗?我们认为,只有将内在美与外在美统一于一身的人才称得上唯真唯美,才可冠以“完美”二字。加强个人礼仪修养是实现完美的最佳方法,它可以丰富人的内涵,增加人的“含金量”,从而提高自身素质的内在实力,使人们面对纷繁社会时更具勇气,更有信心,进而更充分地实现自我。

其次,加强个人礼仪有助于增进人际交往,营造和谐友善的气氛。人称个人礼仪是人际交往的“润滑剂”。作为社会的人,我们每天都少不了与他人交往,假如你不能很好与人相处,那么在生活、事业上就会寸步难行,一事无成。俗话说:“礼多人不怪。”人际交往,贵在有礼。加强个人礼仪修养,处处注重礼仪,恰能使你在社会交往中左右逢源,无往不利;使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬,从而使人与人之间的关系更趋融洽,使人们的生存环境更为宽松,使人们的交往气氛更加愉快。

第三,加强个人礼仪有助于促进社会文明,加快社会发展进程。人与社会密不可分,社会是由个人组成的,文明的社会需要文明的成员一起共建,文明的成员则必须要用文明的思想来武装,要靠文明的理念来教化。个人礼仪修养的加强,可以使每位社会成员进一步强化文明意识,端正自身行为,从而促进整个国家和全民族总体文明程度的提高,加快社会的发展。“国家兴亡,匹夫有责”,在改革开放不断深化之际,我们每一位社会公民都有理由以自觉加强自身的品行修养(尤其是礼仪修养)为己任,一同投身于社会主义的两个文明建设之中。

个人礼仪不仅是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度,而且也是衡量一个社会、一个国家的文明程度的重要标志。

②家庭礼仪。家庭是社会的细胞,它既是其成员相处的一个场所,包含了家庭成员之间的相互关系,也是家庭成员们与外界联系、交往的重要场所。

所谓家庭礼仪,是指人们在长期的家庭生活中,用以沟通思想、交流信息、联络感情而逐渐形成的约定俗成的行为准则和礼仪的总称。

家庭礼仪的基本特点主要表现在以血缘关系为基础,以感情联络为目的,以相互关心为原则,以社会效益为标准。根据家庭礼仪的特点,可将家庭礼仪的内容归纳为以下几方面:

成员礼仪、称谓礼仪、仪式礼仪、待客与应酬礼仪等。

家庭礼仪是维持家庭生存和实现幸福的基础,家庭礼仪能调整家庭成员之间达成和谐的关系,家庭礼仪也有助于社会的安定、国家的发展。

③交际礼仪。交际礼仪是人们交际必须遵守的规范和法则。交际礼仪的种类繁多,表现形式也多种多样。就其日常交际活动中常用的礼仪就有鞠躬礼、握手礼、亲吻礼、拥抱礼等多种形式,正式交际场合中的礼仪更是多种多样,礼仪的要求也就更为严格。

交际礼仪是人们沟通思想的桥梁,实际生活告诉人们,没有现代交通、现代通讯便没有现代化;没有沟通同样也没有现代化。可见社会需要礼仪,人类需要沟通。沟通是礼仪的首要功能,也是礼仪的首要目的。

交际礼仪是个体与群体的协调器:每个人都是社会舞台上的演员,既要演好自己的戏,又要善于与其他角色协调配合。人们在交往过程中,需要以礼仪这种交际手段来不断调节,按一定的规范协调人际关系。人,既是个体的人,也是社会的人。我中有你,你中有我,这是人类的显著特点,是礼仪调节人际关系的出发点。公共关系的发展,靠个体彼此之间的协调,也靠个体与群体之间的协调。这样才能使你、我、他融合在一起,形成一个社交整体,从而在各自的位置上推动社会前进。交际礼仪能使陌生人相识乃至相知。能使相识相知的人更进一步加深情谊。

人在社会中生活,需求是多种多样的,既有包括物质在内的基本需求,也有包括精神在内的内层次需求。而要满足人们的这些需求,作为桥梁和协调器的交际礼仪就起到了显著的作用。因此,在实际工作中,我们应特别注意交际礼仪的运用,并通过它来促进本人或本组织的发展,树立良好的形象。

④公共礼仪。公共礼仪,具体讲指的就是人们置身于公共场合时,所应遵守的礼仪规范。它是社交礼仪的重要组成部分之一,也是人们在交际应酬之中所应具备的基本素养。

公共场合,又叫公共场所,它所指的是可供全体社会成员进行各种活动的社会公用的公共活动空间。例如,街头、巷尾、楼梯、走廊、公园、车站、码头、机场、商厦、卫生间、娱乐场所、邮政设施、交通工具,等等。公共场合最显著的特点,是它的公用性和共享性。它为全体社会成员所服务,是全体社会成员进行社会活动的处所。

人是社会的人,除了个人生活、家庭生活之外,人们还必不可少地要置身于公共场合,参与社会生活。在这种情况下,与他人共处,彼此礼让、包容、理解、互助,也是做人的根本,公共礼仪的基本内容,就是人们在公共场合与他人共处时和睦相处、礼让包容的有关行为规范。

学习、应用公共礼仪,应遵守以下基本原则:

原则之一,遵守社会公德。社会公德,又叫社会公共道德或公德,它是人们在长期社会生活中,根据客观需要形成的,用以维护公共生活秩序,调节人们在公共生活中相互关系的一种约定俗成的行为规范。它以种种秩序、规则维护着社会的稳定和公共场合的良好秩序。公共礼仪从属于社会公德,并且以更为具体的形式和要求对其进行贯彻落实。遵守社会公德,就是要求人们在公共场合活动时,要有公德意识,要自觉、自愿地遵守、履行社会公德。不讲社会公德,遵守公共礼仪将无从谈起。

原则之二,不妨碍他人。与私人交际有所不同,人们置身于公共场合时,或为过客,或为休闲,或为生活需求,不一定非要与其他人打交道不可。而在实际上,人们在公共场合所

面对的,往往也多半是一些自始至终不会与自己发生正面接触的人,不妨碍他人的原则,就是对人们在公共场合面对他人时行为的具体规范。它的基本含义是:在公共场合,每个人都应当有意识地检点、约束自己的个人行为,并尽一切可能,自觉防止自己的行为影响、干扰、妨碍到其他任何人。

⑤职业礼仪。职业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、行为、语言交流等内容。

现代社会中,人们走出家庭进行社会交往的主要形式是职业活动中的人际交往。人们在其中交流信息、开展工作,通过语言、行为、环境布置等手段使交往渠道得以畅通。随着市场经济的发展,职业交往中应遵循的基本礼仪,越来越受到重视,这些基本职业礼仪也在发挥越来越重要的作用。

职业礼仪主要表现为:

语言中的礼仪,包括介绍、寒暄、慰问、赞美等礼仪。

行为中的礼仪,包括握手、致意、手势、身势等礼仪。

办公室礼仪,包括环境布置、办公室人员的仪表、办公室人员的言行等礼仪。

接待迎送礼仪,包括接待、迎送等礼仪。

宴请礼仪,包括宴请的目的和形式、宴请的准备与组织、宴请过程中的礼仪。

⑥外事礼仪。外事礼仪可被视为中国人尤其是中国的广大外事工作者对外交往的艺术。外事礼仪,顾名思义,主要适用于对外交往,即适用于中国人尤其是中国广大外事工作者与外国人打交道。而在国人的相互交往中,则没必要生搬硬套外事礼仪的一些做法。在现代社会里,每个人都必须明确一点,即自己的工作能力并不能简单地完全等同于业务能力。在实际工作尤其是在外事活动中,除了业务专长之外,交际能力亦不可或缺。一个人不仅需要较高的智商,而且同时需要较高的情商。也就是说,外事人员不仅要有一定的业务专长,而且应具备相应的交际能力,否则就不能胜任其工作。而外事人员要在对外交往中处理好自己的人际关系,提高自己的交际能力,就不能不学习并运用相应的交际艺术。

⑦政府礼仪。又称行政礼仪、公务礼仪。它是指国家公务员在从事公务活动、执行国家公务时所必须遵守的礼仪规范。政府礼仪的核心思想,是要求国家公务员真正自觉地恪尽职守,勤于政务,廉洁奉公,忠于国家,忠于人民,以民为本,从自己做起,从小事做起,从而提高整个国家行政机关的工作效率。

政府礼仪对于国家政府机关改善服务作风方面具有重要意义:

首先,国家公务员学习遵守政务礼仪有助于增进和改善个人素质。

其次,它会使国家公务员更好地为人民服务,为社会服务,为社会主义现代化建设事业服务。

第三,它会改善、维护我们的国家形象、政府形象。

⑧习俗礼仪。习俗礼仪是一个民族在长期的生产、生活实践中逐步形成的风俗习惯和礼仪规范。习俗和礼貌很相似,习俗包括服装的规矩,问候、告别以及就餐的礼貌等,不过它集中地体现了在某一特定国家或地区受欢迎的举止,而不具有更广泛的普遍性。

对于中外礼仪与习俗的差异性,是应当予以承认的。在涉外交往中,对于类似的差异性,尤其是我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性,重要的是要了解,而不是评判是非,鉴定优劣。

⑨宗教礼仪。所谓宗教礼仪,在此是指宗教信仰者为对其崇拜对象表示崇拜与恭敬所举行的各种例行的仪式、活动,以及与宗教密切相关的禁忌与讲究。世界上存在着多种宗教,自然也就存在着多种宗教礼仪。在社会生活里,宗教礼仪不仅是各种宗教之间相互区别的显著标志,而且也是各种宗教用以扩大宗教组织、培养宗教信仰的重要的常规性手段。在学习宗教礼仪时,最重要的是要端正对宗教的认识,此外,还应掌握一些最基本的宗教常识。

(4) 现代礼仪的基本特征表现为:

①国际性(共同性)。不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪具有一定的差异性,尽管如此,尊老爱幼,礼貌待客、礼尚往来,遵时守约等基本礼仪,却是全人类、各民族共同遵守的准则。随着交往范围的不断扩大,原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破,许多礼仪形式被越来越多的人所接受和认可,礼仪的共同性特点将会日趋明显。

②差异性。礼仪在拥有共同性时,又具有较明显的差异性。一是民族的差异性。不同民族的礼仪各不相同,多姿多彩。如见面礼,东方人习惯拱手、鞠躬;西方人习惯拥抱、接吻。二是国别的差异性。各国因其历史文化传统、语言、活动区域的不同,而使礼仪表现出鲜明的国别性。

③继承性(传统性)。礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分,每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有的传统文化的基础上,通过不断地去粗取精、去其糟粕,取其精华而逐渐形成的。因此,礼仪具有历史继承性。如爱国主义、尊老爱幼、团结友爱等传统美德被继承下来。

④时代性(发展性)。礼仪规范不是一成不变的,它是随着时代的发展而发展的。社会的发展,历史的进步,使社交活动出现新的特点和问题,要求礼仪在实践中不断地更新其内容,改变其形式。

⑤自律性。礼仪规范的约束力不是强制性的,它主要靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为,这就是礼仪的自律性。这一特点要求人们要有一种内心的道德信念和行为修养准则,不断提高自我约束、自我克制的能力,在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。

2. 东西方礼仪的差别

由于东西方历史背景和传统文化的不同,在礼仪上也存在明显的差异。

(1) 以中国为代表的东方礼仪文化的特点表现为:

①重视血缘和亲情关系。在东方,最稳定的人际关系就是血缘关系。他们追求的是四世同堂、儿孙满堂,家长终生辛劳,不以为苦,反得其乐。而西方国家的家长,强调培养子女的独立性和自理能力。

②谦逊、含蓄。与西方人的直率、坦诚相比,东方人显得谦逊和含蓄。这一差异体现在很多方面。如送礼的礼仪,西方人总是对受礼的人直截了当地说,“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说,“这是最好的礼物”之类的话。受礼方总是当着送礼者的面将礼物打开,以表示谢意和礼貌。而东方人则不同,尽管费尽心机、精心挑选,但在受礼者面前却总是谦逊而恭敬地说,“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,往往只说“谢谢”而不马上打开礼物,唯恐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。



案例分析

一位英国老人到中国游览观光，对接待她的导游小姐评价很高，认为她服务态度好，语言水平也很高，便夸奖导游小姐说：“你的英语讲得好极了！”导游小姐马上回答说：“我的英语讲得不好。”英国老人一听生气了：英语是我的母语，难道我还不知道英语说得怎么样？

案例提示：东西方文化差异很大，做外团接待之前，最好能通过各种渠道熟知该国的礼仪风俗习惯，做到精益求精。

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。这一点从东西方对“老”字的不同态度上明显地表现出来。东方人认为“老”是一种尊称，如“老师傅”、“老当益壮”、“姜还是老的辣”，等等。这是东方人对现实和现状的态度。西方人独立意识强，不愿老，不服老。



案例分析

美国一所大学的中国留学生在欢迎校长的母亲光临时，尊称地为“老夫人”，结果“老夫人”竟拂袖而去。对她来说，“老”意味着“魅力丧失”、“风韵无存”。

一群欧洲游客在北京附近登长城时，热情的导游想搀扶一位外国老人，却遭到老人的断然拒绝：“我不是老先生，我自己能行。”在西方“老”意味着“精力不济，走下坡路”。

案例提示：尊重长者是值得提倡的社会美德，但如果因为不了解对方心理而用在不适合的对象身上，将会适得其反。

④强调共性。东方人非常注重共性，强调国家、民族、集团的利益。日本很多著名的企业，如丰田汽车公司，经营管理充满着家庭式的色彩，富有人情味。而西方人则强调个性自由。

⑤礼尚往来。在东方，“礼”是人际交往的媒介和桥梁，这里的“礼”，主要指礼物，礼物不在轻重，更重要的是表示情感，因而有“礼轻情谊重”、“来而无往非礼也”之说。东方人送礼的名目繁多，除重要的节日外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪等都可以成为送礼的理由。以至于有的人为“礼”所困，负债送礼。西方人则一般不轻易送礼给别人，并且送礼的形式也比东方人简单得多。

(2) 西方礼仪的特点：

①崇尚个性自由。与东方人重视共性不同，西方人特别强调个性的自由，认为个性自由神圣不可侵犯。在西方，侵犯别人的隐私权是非常失礼的行为。

②遵时守信，惜时如金。西方人把遵守诺言、遵守时间看得非常重要，迟到、失约、随意更改时间被认为是不可容忍的事情。而且把是否遵时守信，用来判断你是否对工作负责，是否值得合作的重要依据。与西方人相比，很多中国人无时间观念，迟到、失约习以为常，上班时忙私事，下班时忙工作是常事。

③自由平等开放。西方人漠视家庭关系、血缘关系，提倡人人平等，积极参与竞争。这一点与东方人强烈的家庭观念形成了鲜明的对比。

④简单实用。西方人的礼仪形式与其直率、坦诚以及崇尚个性自由相关。在长期的人际交往实践中,形成了务实、简洁的礼仪。

(四) 现代礼仪的基本原则

礼仪的原则是指人们在处理人际关系时的出发点和应遵从的指导思想。也就是要掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律。

1. 尊重原则

尊重包括自尊和尊重他人两个方面。自尊是指要保持自己的人格和尊严,要自强不息,注意自身的修养,才能赢得他人的尊重。尊重他人就是要以礼待人,尊重他人的人格。自尊与尊重他人是相辅相成的关系。一个自尊的人就会是一个善于尊重他人的人;同时,一个懂得尊重他人的人也必然是一个自尊的人。在社会交往中,只有人与人之间彼此尊重,才能保持和谐、愉快的关系。

2. 遵守原则

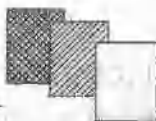
礼仪规范是在人类共同生活、相互交往中自然形成的,是为维护社会生活的稳定而存在和发展的,反映了人们的共同利益和要求。它要求社会的每个成员都有义务去自觉遵守执行,用礼仪去规范自己在交际活动中的言行举止。任何人,不论身份高低、职位大小、财富的多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,如果违背了礼仪规范,就会受到社会舆论的谴责。

3. 适度原则

在人际交往中,要注意在不同的情况下不同的礼仪要求,要注意技巧和规范,把握分寸,认真得体。例如,在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四或趾高气扬;既要热情大方,又不能阿谀奉承。旅游工作者在接待外宾时,特别要注意维护人格和国格,要做到“威武不能屈,富贵不能淫”,绝不能有损害人格、国格的言行。

4. 自律原则

礼仪的最高境界就是“慎独”,即在没有他人监督的情况下,自己一人也能按照礼仪规范的要求来规范约束自己的言行。这就要求我们在学习礼仪知识的时候,不仅要掌握具体的礼仪规范,更重要的是要使我们能在内心树立一种高尚道德信念和行为修养准则。使信念转化为一种内在的力量,不断地提高自我约束、自我控制、自我对照、自我反省的能力,养成非礼勿听、非礼勿视、非礼勿为的自觉性,努力树立良好的形象,做一个受大家欢迎的人。



知识链接

现代英语中的“礼仪”

现代英语中可译为“礼仪”、“礼”的词大致有如下一些,它们各自的含义显然是有区别的。了解其中的异同点,不但有助于我们对英汉有关“礼仪”之词的翻译,更有利于我们理解“礼仪”的含义和本质。

1. Etiquette, 即“礼仪”、“礼节”,还可译为“规矩”、“成规”。有“约定俗成的规范礼仪”之意,这是相应汉语“礼仪”的基本词。

2. Protocol, 原意为“(条约的)草案、草约; (外交或贸易)议定书、备忘录”等, 引申为“礼仪、外交礼节”。如“礼宾司”就译为“The Protocol Department”。

3. Courtesy, “礼貌、谦恭、殷勤”之意, 还可理解为“好意、礼遇”。此外, 表示恭敬、礼让之类的“礼貌、礼节”亦可译成 courtesy。

4. manners, “礼貌、举止、风度”之意, 指仪表仪态方面表现出来的礼貌。

5. politesse, “有礼貌、有教养、斯文、优雅”, 指在气质、内涵方面显示出来的礼貌。

6. civility, “礼仪、礼貌、客气”之意, 指接受教育、开化后形成的文明礼仪教养。

7. ceremony, “典礼、仪式”之意, 引申为“礼仪、礼节”, 主要指国家团体较为隆重、正式的庆典及其相应的礼仪、礼节。

8. rite, “仪式、典礼、礼拜、习俗、惯例”之意, 亦可理解为“民间习俗、宗教仪式”等方面的礼仪。

9. present, “礼物、赠送品、礼品”之意, 亦有“介绍、引见、赠送、呈献”之别义。可译为送礼、赠礼的“礼”, 但不能直译或理解为“礼仪、礼节、礼貌”。

10. gift, “赠品、礼物”之意, 不能直译为“礼仪、礼节或礼貌”。

(五) 礼仪的功能

1. 礼仪的教育功能

礼仪是人类社会进步的产物, 是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵, 体现着社会的要求与时代的精神。礼仪通过评价、劝阻、疏导、示范等教育形式, 纠正人们不正确的行为习惯, 倡导人们按礼仪规范去活动, 从整体上提高国民的综合素质。

2. 礼仪的调节功能

在现代社会中, 由于人们角色的不同和利益的冲突, 往往使人们之间的交往发生不同程度的矛盾和冲突, 而礼仪作为人际关系和谐发展的调节器, 在人际交往中往往能起到“润滑剂”的作用。人们在交往时按礼仪规范去做, 有助于建立人们之间的互相尊重、友好合作的新型关系, 增进人们之间的友谊, 缓和或避免不必要的情感对立与障碍, 从而很好地协调人际关系。

3. 礼仪的规范功能

礼仪作为行为规范, 对人们的行为具有很强的约束、规范作用。礼仪规范告诉人们应该做什么, 不应该做什么, 应该怎么去做。每个人都应遵守和服从, 都将自觉或不自觉地受到约束, 避免出现不合乎礼仪的行为。如果一个人不遵守礼仪规范的要求, 就会受到道德和舆论的谴责。

4. 礼仪的维护功能

礼仪是整个社会文明发展的反映和标志, 同时它反过来又对社会的精神文明产生深刻的影响。如果每个人都能知礼、守礼, 讲文明, 守纪律, 将有助于家庭和睦和社会稳定。

5. 礼仪的服务功能

在服务行业, 特别是旅游服务, 礼仪服务是主要内容。通过规范的礼貌服务用语和标准的服务操作程序, 极大地满足了客人的物质享受和心理需求。