

铁路职业教育铁道部规划教材

铁路运输服务礼仪

| 董正秀◎主编 |

TIELU ZHIYE JIAOYU TIEDAOBU GUIHUA JIAOCAI
TIELU YUNSHU
FUWU LIYI

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



铁路职业教育铁道部规划教材

铁路运输服务礼仪

董正秀 主编

范 礼 主审

中国铁道出版社

2007年·北京

内 容 简 介

本书从礼仪的起源、含义、功能、作用出发,系统介绍了仪态、仪容与服饰、沟通礼仪等礼仪基本知识和规范,结合运输行业实际详细介绍了车站服务礼仪、列车乘务服务礼仪等铁路客运服务礼仪和货运(物流)客户服务礼仪、交往礼仪等铁路货运(物流)服务礼仪,对提高个人修养、改善服务形象、改进服务工作、提升服务礼仪水平、树立铁路服务的良好窗口形象定会有所帮助。

本书可作为高职、中专铁道运输专业学生教材,也可作为运输服务礼仪培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路运输服务礼仪/董正秀主编. —北京:中国铁道出版社,2007.8

铁路职业教育铁道部规划教材

ISBN 978-7-113-08252-9

I. 铁… II. 董… III. 铁路运输-服务业-礼仪-职业教育-教材 IV. U29

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 129926 号

书 名:铁路运输服务礼仪

作 者:董正秀 主编

责任编辑:金 锋 薛丽娜 编辑部电话:(010)51873134 电子信箱:jinfeng88428@163.com

封面设计:陈东山

责任印制:金洪泽

出版发行:中国铁道出版社

地 址:北京市宣武区右安门西街8号

邮政编码:100054

网 址:www.tdpress.com

电子信箱:发行部 ywk@tdpress.com

印 刷:北京新魏印刷厂

总编办 zbb@tdpress.com

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16 印张:8.5 字数:211 千

版 本:2007年8月第1版 2007年8月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-113-08252-9/U·2105

定 价:18.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者发行部调换。

电 话:(市电)010-51873171 (路电)021-73171

打击盗版举报电话:市电(010)63549504 路电(021)73187



前言

服务是企业参与市场竞争的有效手段,也是企业管理水平的具体表现。随着市场经济的发展,企业服务竞争不断升级,迫切要求企业迅速更新理念,不断提升服务质量,把服务问题提高到战略高度来认识。在服务上不断追求高标准,做到细微化服务、个性化服务,创造服务特色,打造服务品牌。作为礼仪重要组成部分之一的服务礼仪是企业员工在从事服务性工作时应当具备和严格遵守的行为规范,主要包括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等。在服务行业内普及、推广服务礼仪,有助于提高服务人员的个人素质,进一步提高服务水平和服务质量,更好地满足服务对象的需求。

服务礼仪必须进行严格的训练才能掌握,并需要在实际工作中实践和养成。为维护服务单位的整体形象,创造更佳的经济效益和社会效益,服务行业的人员必须了解、掌握和自觉地遵守服务礼仪的规范要求。

2007年4月18日,铁路第六次大提速,标志着我国铁路现代化的动车组开始运行。动车组与既有线客车相比,不仅在安全、快速、方便等方面有巨大的飞跃,同时先进的硬件设施也给旅客创造了更加舒适、人性化的旅行环境。动车组服务人员不但要提供列车上安全的保证,还要为旅客提供更为热情、周到的服务。可以说,动车组服务质量是铁路运输服务的新航标。

本教材由绪论、礼仪基础知识、铁路客运服务礼仪、铁路货运(物流)服务礼仪组成。绪论和第一篇,主要介绍了礼仪的基本知识,第二、三篇则是从铁路运输行业出发,进行服务礼仪的分类介绍。本教材有以下几个特点:

1. 具有针对性。本教材根据我国铁路运输服务的特点和行业服务标准进行编写,在强调实践性和应用性的同时,兼顾一定的理论知识的普及,符合铁路人才培养的要求。
2. 注重实用性。本教材的内容基本体现了铁路客货运服务流程,强调服务标准和规范,注重操作技能的培养。
3. 富有实效性。在体系编排上,每章的开头设置了学习目标、导读,在每一章的结束设计小结及形式多样的练习。
4. 富有时代性。本书内容中有相当篇幅介绍了动车组服务标准和礼仪。这是现代化铁路发展的方向,也是现代化铁路运输服务的行业标准和规范,体现了新时代铁路服务的新风貌。

本教材共分八章。由于各地、各院校情况不同,教学环节的安排也必然存在差异,因此,在进行本课程的教学时可根据实际情况,合理安排教学进程。

本教材由南京铁道职业技术学院董正秀副教授担任主编,并负责编写绪论、第四、五、七

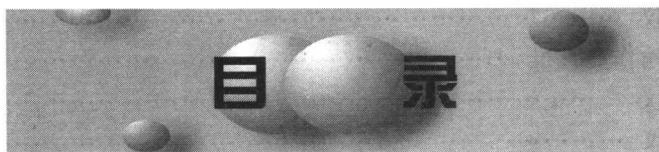
章;杨艳老师编写第一、二、三章;张苏敏老师编写第六章;徐冽老师编写第八章。本书的主审为石家庄铁路运输学校的范礼老师。

本教材在编写过程中参考了大量的国内外专家的相关著述和文献,在此向他们表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中不当之处,敬请读者不吝赐教。

编 者

2007年7月



绪 论	1
第一节 礼仪的含义、起源及发展	1
第二节 礼仪的功能和作用	8
第三节 铁路服务礼仪	9
思考与练习	13

第一篇 礼仪基础知识

第一章 仪表礼仪	15
第一节 男士仪容	15
第二节 女士仪容	20
第三节 服饰礼仪	24
思考与练习	30
第二章 仪态礼仪	31
第一节 面部仪态	31
第二节 静态礼仪	34
第三节 动态仪态	37
思考与练习	42
第三章 沟通礼仪	43
第一节 语言礼仪	43
第二节 见面礼节	48
思考与练习	54
第四章 东西方礼仪	55
第一节 东西方礼仪的差异	59
第二节 部分国家礼仪介绍	59
思考与练习	67

第二篇 铁路客运服务礼仪

第五章 车站服务礼仪	68
第一节 车站客运服务礼仪概述	68
第二节 车站客运员服务程序及标准	69
第三节 候车厅服务礼仪	71
第四节 其他岗位服务礼仪	74

思考与练习	76
第六章 列车乘务服务礼仪	77
第一节 乘务礼仪	77
第二节 旅客运输作业标准	81
第三节 车容礼仪	95
第四节 餐车礼仪	99
第五节 细微服务	104
思考与练习	109
第三篇 铁路货运(物流)服务礼仪	
第七章 货运(物流)客户服务礼仪	110
第一节 客户服务礼仪	110
第二节 前台接待服务礼仪	112
第三节 电话礼仪	115
第四节 投诉接待礼仪	117
思考与练习	119
第八章 货运(物流)交往礼仪	120
第一节 拜访礼仪	120
第二节 合同洽谈礼仪	124
思考与练习	129
参考文献	130

绪 论

【导 读】

礼仪是人类在长期社会交往中形成的行为规范,是人类文明和社会进步的重要标志。礼仪也是个人和企业开展公共关系工作以及服务工作所必须遵循的共同行为规则。有了它,人类的交往才纳入文明的轨道,人类自己的形象才更添魅力。

近年来,随着我国国民经济的发展,国际交往的日渐频繁和全球化趋势的加快,礼仪规范在社会交往、工作生活中越来越受到人们重视。同时,服务和礼仪正在逐渐成为各类企业客户服务的重要组成部分,成为企业竞争力标准之一,是企业文化、企业精神的重要载体。

随着铁路的大提速和高速铁路网的建设,铁路的现代化运营对服务礼仪提出了更高的要求。因此,以人性化服务为特色,以礼仪化服务为标准的铁路服务礼仪,应成为铁路运输服务的特色,成为现代铁路企业的核心竞争力之一。

【学习目标】

1. 了解礼仪的含义和分类,区分礼仪与礼貌、礼节。
2. 了解礼仪的起源和发展。
3. 掌握现代礼仪应遵循的原则。
4. 了解礼仪的功能和作用。
5. 明白铁路服务礼仪的重要性。
6. 掌握铁路服务礼仪应遵循的原则。

第一节 礼仪的含义、起源及发展

礼仪源于各个民族,是在社会、国家长期发展过程中形成的,是人们在社会交往活动应遵守的行为规范与准则,是礼节、礼貌、仪表、仪式等的总称。礼仪有着丰富而复杂的内涵。在我国古代,“礼”和“仪”是两个概念和范畴。一般来说,我们现在常常说的礼仪是指现代礼仪,是现代人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式,又可以泛指人们在社会交往中的礼节、礼貌等。英国小说家芮德说过:“播下行为的种子,可以收成习惯之果;播下习惯的种子,可以收成性格之果;播下性格的种子,可以收成命运之果。”就请做一个有礼貌、有教养的人,做一个遵守礼仪规范的人,在现代社会交往中展示自己的魅力吧!

一、礼仪的含义

(一)“礼仪”释义

礼仪是一个复合词,由“礼”和“仪”两部分组成。我国古代,“礼”和“仪”是两个不同的概念。

“礼”在古文中写作“禮”,许慎《说文解字》解释为:“禮,履也。所以事神致福也。从示从豊。”“示”表示神,“豊”本意是豆器上放的祭品。豆即“礼器”。所以“礼”最初的含义是祭祀敬

神,以求神灵降福。既然是祭祀敬神,态度必须尊敬虔诚,因此,“礼”引申为表敬意。

1. “礼”的含义

“礼”,在我国古代有多重含义。

(1)礼是最高的自然法则,是自然的总秩序、总规律。《左传·昭公二十五年》说“夫礼,天之经也,地之义也,民之行也。天地之经,而民实则之。则天之明,因地之性,生其六气,用其五行。气为五味,发为五色,章为五声。淫则昏乱,民失其性。是故为礼以奉之。”

(2)礼是中国文化之总名,与政治、法律、宗教、哲学、乃至文学、艺术等结为一个整体,是中国文化的根本特征与标志。如《礼记·曲礼》上讲:“道德仁义,非礼不成;教训正俗,非礼不备;分争辩讼,非礼不决;君臣上下,父子兄弟,非礼不定;宦学事师,非礼不亲;班朝治军,莅官行法,非礼威严不行;祈祠祭祀,供给鬼神,非礼不诚不庄。”礼是这一切的根本。

(3)礼是“法度之通名”,国家的法律,诸如礼仪法甚至行政法都可以通称为礼。《四库全书总目·皇朝礼器图式》以为:“《周官》所述皆政典,而兼得周礼之名,盖由于此”。礼是全面规定国家社会生活各个方面的基本制度,是国之“大经大法”,是“君之大柄”,“王之大经”,是“经国家,定社稷,序民人,利后嗣”的重要工具。

2. “仪”的含义

“仪”按《辞源》解释有两层含义。

(1)“仪”是指容貌举止,如《诗经·大雅》中有“令仪令色,小心翼翼。”

(2)“仪”是指法度、标准。《国语·周》中有“度之於轨仪”,这里的“仪”是指量器中的标准;《淮南子·修务》中说:“设仪立度,可以不法则”,这里的“仪”是指治理国家的法度。

由此可见,我国古代的“礼仪”一词与现代“礼仪”的含义迥然不同。随着人类文明的发展,特别是受西方现代文明的影响,“礼仪”逐渐演变为表达对他人的尊重与敬爱之意,成为现代社会人际交往中我们应该遵守的行为规范和准则。

3. 英文“礼仪”的含义

英文“礼仪”(etiquette)一词是最初源于法语“etiquette”,意即“法庭上的通行证”,表示持证者进入法庭必须遵守相应的规矩和准则。后来被英语吸收后,词义有所变化,“礼仪”延伸成“人际交往的通行证”。随着社会生活的发展,“礼仪”一词逐渐专指礼节、礼貌和行为规范。本书所谈的就是现代意义的礼仪。

(二)礼仪的含义

1. 礼仪的含义

从广义的角度讲,礼仪是人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则,是礼节、礼貌、仪表、仪式等的总称,涉及社会、道德、习俗、宗教等方面,是个人或社会整体文明道德修养程度的一种外在表现形式。

礼仪不是随意制定的,是人们在人际交往中,以一定的约定俗成的程序、方式表现的律己、敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等各个方面的内容。

从狭义的角度讲,礼仪指的是国家、政府机构或人民团体、企业机构在某一种正式活动和一定环境中采取的行为、语言等规范;是指在较大或较隆重的正式场合,为表示对接待对象的尊重所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式;是社会交往中在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求,一般通过集体的规范仪式和程序行为来表示。

2. 礼仪的不同解释

从不同的角度,我们还可以对礼仪式作出种种不同的殊途同归的解释。

从个人修养的角度来看,礼仪是个人素质的外在表现。也就是说,礼仪体现了一个人的内在修养,即教养。

从道德的角度来看,礼仪可以被界定为为人处世的行为规范,或标准做法、行为准则。

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,也可以说是一种交际方式或交际方法。

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表示尊重、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。

了解上述各种对礼仪的诠释,可以进一步地加深对礼仪的理解,并且更为准确地把握礼仪的内涵。

(三) 礼仪的分类

依据其适用对象、适用范围的不同,礼仪大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。

1. 政务礼仪,亦称国家公务员礼仪。是指国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

2. 商务礼仪,是指公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士,在经济往来中所应当遵守的礼仪。

3. 服务礼仪,是指各类服务行业的从业人员,在自己的工作岗位上所应当遵守的礼仪。

4. 社交礼仪,亦称交际礼仪。是指社会各界人士,在一般性的交际应酬之中所应当遵守的礼仪。

5. 涉外礼仪,亦称国际礼仪。是指人们在国际交往中,在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。

按照行业划分的政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等,是人们在工作岗位上所应遵守的,故可称之为行业礼仪或职业礼仪。

按照交往范围划分的社交礼仪、涉外礼仪等,是人们在日常活动和进行外事交往中所应遵守的。

(四) 礼仪与礼节、礼貌

以上我们谈了礼仪的基本知识。在日常生活中,我们还常常说到礼节、礼貌等,在大多数情况下,它们被视为一体,可以混合使用的。其实,从内涵上来看,三者不能简单地混为一谈。它们之间既有区别,又有联系。

1. 礼节

礼节和礼仪的含义是不同的。礼节是礼仪的具体表现形式,是指人们在社会交往过程中表示尊重、祝颂、致意、问候等惯用的形式。这些形式和方法往往是约定俗成、相沿成习的。例如,初次见面该怎样互相介绍,怎样互递名片,怎样待客、做客等等;再如,人际交往中如何保持良好的仪态、仪表等。

礼仪和礼节是有区别的,具体表现在以下几个方面:

(1) 礼仪是一种行为规范,而礼节则是这种行为规范的具体表现形式。比如,在举行婚礼仪式时,夫妻互拜、互赠礼物,主婚人、证婚人讲话就属于礼仪的一种具体礼节。

(2)礼仪具有相对的稳定性,而礼节则随着时代的变迁,人们思想道德观念的改变而有所变化。中国是一个礼仪大国,远在奴隶社会和封建社会时期就非常重视礼节,并把礼节作为约束人们的行为和安邦治国的一个重要手段。统治阶级要人们“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。随着社会的进步,人们思想观念的变化,有很多礼节已被逐步淘汰。但礼仪则变化较小,而且具有相对的稳定性。

(3)礼仪一般是在比较正规的场合下运用,而礼节则是人们日常交际也要运用的一些具体规则。很明显,礼仪是针对公关交际活动的整体而言的,礼节不仅在正规交际场合中常用,在非正规交际活动中也常用。例如,公关交际场合中常用的握手、问候就只是一种具体礼节。

2. 礼貌

礼貌是指在人们在相互交往中,通过言语、动作向交往对象表示敬重和友好的行为,它体现了时代风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和社会的文明程度。礼貌是一个人待人接物时的外在表现。这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现。在日常生活中,凡讲礼貌的人往往待人谦恭真诚、热情大方,外表整洁,行为举止得体。相反,如果一个人衣冠不整、动作粗鲁、出言不逊,那么我们肯定说这人没有礼貌。

礼貌侧重表现人的品质与素养。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法,而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

总之,礼仪是文明的象征,它是道德的一种外在表现形式。人类社会要发展、要推进,就必须弘扬、推行礼仪。没有礼仪的地方,是没有文化的地方;不懂礼仪的人,是不文明的人,也是没有道德的人。

【阅读资料 0-1】

名人名言选读

礼貌是儿童与青年所应该特别小心地养成习惯的第一件大事。——约翰·洛克

脾气暴躁是人类较为卑劣的天性之一,人要是发脾气就等于在人类进步的阶梯上倒退了一步。——达尔文

在美方面,相貌的美高于色泽的美,而秀雅合式的动作的美又高于相貌的美。——培根

美德好比宝石,它在朴素背景的衬托下反而更华丽。同样,一个打扮并不华贵,却端庄、严肃而有美德的人令人肃然起敬的。——培根

有些老人显得很可爱,因为他们的作风优雅而美……而尽管有的年轻人具有美貌,却由于缺乏优美的修养而不配得到赞美。——培根

德行的实现是由行为,不是由文字。——夸美纽斯

文明的最重要任务之一,是使人在他纯粹的物质生活中也受形式的支配,使人在美的王国能够达到的范围内成为审美的人。——席勒

举止是映照每个人自身形象的镜子。——歌德

二、礼仪的起源和发展

我国古代,“礼仪”所涉及的范围十分广泛,渗透于社会生活的各个方面。从社会到家庭,从宫廷到民间,甚至人们在日常生活中的言谈话语、行为举止、衣食住行、待人接物、人际关系

等等,无一不遵循“礼仪”的规定。古人视“礼仪”为大事,认为通过“礼仪”的约束和规范作用,可以使社会更加有秩序,进而促进社会的稳定,建立人际间和睦的关系。因而,古人便把它奉为一种道德标准和行为规范,并世代相袭,共同遵守。与此同时,统治者也利用“礼仪”来维护自己的特权和地位,所以“礼仪”又包含了尊卑贵贱的等级观念,并在此基础上形成一套制度。在历朝历代统治者极力推崇和宣扬之下,全社会各个阶层的人们实际是被强制地束缚在礼仪制度之中,无时无处不受到它的制约。不过,这也推动了礼仪制度的社会化,促进了礼仪的世俗化,使社会生活与之紧密联系在一起,并成为社会生活中不可缺少的内容,由此逐步形成了中国古代社会尊礼、守礼、重礼、行礼的风气,因此,“礼仪”也成为中国古代社会的风尚。

《礼记》记“经礼三百,曲礼三千”(经礼是指大的礼,曲礼是指小的礼),可见礼的种类繁多、丰富多彩。礼仪究竟何时何故而起?人们做过种种探讨,归纳起来大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼仪;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。

(一)中国古代礼仪的起源

我们认为,礼的起源首先与祭祀有关。祭祀是氏族部落最重要的活动,“国之大事,惟祀与戎”。祭祀常出于某种信仰和崇拜,通过一定的仪式,将规定的食品敬献给崇拜的对象。祭祀对象包括所有的神灵:天地祖宗、社稷山川之神、前哲令德之人、天之三辰、地之五行等。任何一种祭祀活动的表现方式都需要氏族成员叩首膜拜,心中默念祈祷,诚惶诚恐地对崇拜物进行敬献和祈求。祭祀的方式形成一种固定的形式,这就是礼仪的起源。

由祭礼活动所演化出来的礼仪,一经产生便有神权为后盾,作为实施的保障,礼仪的内容迅速扩展。《礼记·礼运》中说:礼是“始诸饮食”,“本于婚”。食物既是祭祀的供品,又是维持部落生存发展的首要物品。“饮食”包括取食的方式和分食的方式,当然就是生产的方式和分配的方式。“婚”是人本身的生产,当然应包括男女交往的方式,成婚的方式以及相关的血缘组织。因此,与这种生产生活相关的活动都应包括在礼的范围之内,诸如礼乐、卜筮、嫁娶、夫妇、生产、交易、甲历、衣冠、八音等方面相应的礼仪规则,在伏羲、黄帝时代就已形成。

礼仪形式由于一出现就受到神权的保护而迅速扩展,几乎充斥在原始人的所有活动中。因此,礼仪在中国出现后很快走向成熟。

(二)中国古代礼仪的发展

1. 夏、商、周时期

夏、商、周三代,礼在不断改变中保持着延续性,“殷因于夏礼”,“周因于殷礼”,《礼记》上所记载的“虞礼”、“夏礼”、“殷礼”、“周礼”,虽有相“损”的内容,但相“益”的内容更多,它们的发展是一脉相承、不断扩大的过程。

西周初期著名政治思想家周公(姬旦)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,为维护宗法等级秩序的需要,提出了系统的礼仪制度。经“周公制礼”,礼有了更进一步的发展,“五礼”臻于完备,《礼记》上称“礼仪三百,威仪三千”,反映了当时礼仪涉及社会生活面之广。

“五礼”包括“吉”、“凶”、“军”、“宾”、“嘉”五种礼仪。吉礼即祭祀之礼;凶礼即丧礼;宾礼是部落与部落联盟之间、部落与部落之间以及与联盟之外的友好部落之间的聘享之礼;军礼为组织氏族、约束大众成军之礼;嘉礼为“饮食、男女”之礼。“五礼”涉及冠礼、婚礼、相见礼、丧礼、乡饮酒、乡射礼、聘礼、觐礼、公食礼等诸方面。

2. “三礼”的形成

春秋战国时期,是“礼崩乐坏”的大动荡、大变革时代,三代的礼仪制度遭到了破坏。但礼仪文化的延续并未中断,所谓的“礼崩乐坏”主要是指奴隶主、贵族之礼受到了冲击。

到了汉代,出现了阐述礼仪文化理论的三部巨著:《周礼》、《仪礼》、《礼记》,合称“三礼”,它标志着礼仪发展到成熟阶段。“三礼”被列入儒家经典,受到历代统治者和学者的重视,不仅对中国文化产生了重大影响,而且对临近的朝鲜、日本等国家的文化也产生了深远的影响。

《周礼》又称《周官》或《周官经》,是儒家经典之一,共分42卷,记天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官六个部分,反映周朝官制和战国时代各国礼仪制度,为战国时代的著作。

《仪礼》简称《礼》,儒家经典之一,是春秋战国时代部分礼制的汇编。《仪礼》所记载的礼仪制度,反映了我国古代从祭拜神灵转向敬鬼祭祖的转变。这是人类由对自然物转向对自身崇拜的文化礼仪进步。

《礼记》,亦称《小戴礼》,儒家经典之一。它编著了战国至两汉初的各种礼仪著作,始为131篇,后来删选至49篇。《礼记》有《曲礼》、《檀云》、《五制》、《月令》、《礼运》、《中庸》、《大学》、《乐记》等篇,大多数是孔子的弟子及其再传、三传弟子所记,是了解我国古代礼制,社会状况的重要文献资料。

《仪礼》、《礼记》这两本书是继《周礼》之后全面地阐述古代礼仪的论著。

3. 礼仪与道德融合

秦汉以后,历代封建王朝崇尚儒家主张的“礼治”,沿袭周礼,并根据自己统治的需要,不断加以修改、补充和完善。所谓“导之以德,齐之以礼”,就是要人们以“礼”为准绳,恪守本分,不得逾越。这种“以礼治国”的做法,对于稳定当时的社会秩序起到了重要作用。“礼”成了中国文化传统的一个重要内容,使中国成了有名的“礼仪之邦”。

到了南宋,中国历史上著名的伦理思想家朱熹直接继承了程颐的理学思想,并吸取了佛道思想的精华,提出“明天理,灭人欲”,礼仪与封建伦理道德说教相融合,即礼仪与礼教相结合,成为实施礼教的得力工具之一。封建礼仪的繁文缛节,束缚了人们的思想和行为,阻碍了社会进步。因此,对于这种礼仪传统,应持分析的态度,吸取其精华,剔除其糟粕。

总之,礼仪是人类文明的产物,它随着人类漫长的发展史而日渐成熟。同时,因为有了礼仪——这一沟通人类情感的传导器、调节人际关系的黏合剂、规范和约束人们行为的红绿灯,才使人类逐步摆脱了原始的蒙昧状态而进化发展到物质文明与精神文明都比较发达的今天。可以说,作为上层建筑的礼仪与人类社会的文明发展史是相辅相成的。人类发展史证明,社会在一定阶段上的高速发展时期,正是礼仪的相对完善时期,而礼仪的完善则使社会能够得以不断地延续和进步。作为人类社会的调节器,礼仪将伴随人类直至永远。

【阅读资料 0-2】

中国古代礼仪介绍

九拜:我国古代特有的向对方表示崇高敬意的跪拜礼。《周礼》谓“九拜”：“一曰稽首，二曰顿首，三曰空首，四曰振动，五曰吉拜，六曰凶拜，七曰奇拜，八曰褒拜，九曰肃拜。”这是不同等级、不同身份的社会成员，在不同场合所使用的规定礼仪。

稽首:古代的拜礼,为“九拜”之一。行礼时,施礼者屈膝跪地,左手按右手,拱手于地,头也缓缓至于地。头至地须停留一段时间,手在膝前,头在手后。这是九拜中最隆重的拜礼,常为臣子拜见君王时所用。后来,子拜父,拜天拜神,新婚夫妇拜天地父母,拜祖拜庙,拜师,拜墓等,也都用此大礼。

揖让：一指古代宾主相见的礼节。揖让之礼按尊卑分为三种，称为三揖：一为土揖，专用于没有婚姻关系的异姓，行礼时推手微向下；二为时揖，专用于有婚姻关系的异姓，行礼时推手平而至于前；三为天揖，专用于同姓宾客，行礼时推手微向上。

拱：古代的一种相见礼，两手在胸前相合表示敬意。《论语·微子》中有这样的记载：“子路拱而立。”

三、现代礼仪在生活中的作用

现代礼仪是指现代人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式，又可以泛指为人们在社会交往中的礼节、礼貌等。

随着社会的发展，礼仪已经由维护封建统治的古代礼仪，逐步演变为规范人们的行为、举止，强调人的尊严，强调人与人之间建设性的互助合作，强调公共领域与私人领域的边界，强调职业伦理对职业行为的规范等的现代礼仪。

(一) 现代礼仪的特征

1. 国际性

随着近代工业的迅速兴起，商品经济、交通、邮电事业的日益发达，人际交往日趋频繁，人们更需要用“礼节”来调节和增进彼此间的关系，礼仪成了人们社会生活中不可或缺的东西。讲究礼节、注意礼貌、遵守一定的礼仪规范，已成为现代文明社会生活的一项重要标志。在讲文明、懂礼貌、相互尊重原则的基础上形成了完善的礼节形式。

2. 民族性

礼仪作为约定俗成的行为规范，有明显的民族差异性。无论从礼仪的起源还是礼仪的内涵，不同的地域、不同的民族、不同的文化等都会造成礼仪的差异性，也就是礼仪的民族性。礼仪正是由于其民族性，才显示出各自民族不同的文化、不同的宗教观念、不同的习俗等，同时，也正是由于礼仪的民族性，才使得礼仪文化丰富多样、精彩纷呈。

3. 继承性

礼仪一旦形成，通常会长期沿袭、经久不衰，这是由礼仪的性质决定的。礼仪不是凭空出现，它是在不断继承旧的传统礼仪的基础上推陈出新的。旧礼仪中的精华会作为人类文明的结晶而传承至今。如西方礼仪中很多礼节、礼貌一直延传到现在，成为现代礼仪不可缺少的部分。

4. 时代性

礼仪不是一成不变的，它是随着时代的发展而发展。礼仪的内涵决定了它是规范和约束人的社会行为和习俗的，这一特点决定了礼仪具有一定的滞后性。随着时代和社会的发展，人们对礼仪的约束性和滞后性必须进行修正，甚至摧毁。但是，社会的发展需要道德的约束和礼仪的规范，因此，礼仪会在传统的基础上不断被更新，以适应时代的要求。

(二) 现代礼仪应遵循的原则

在日常生活之中，学习、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪原则。在人际交往、乘客接待与服务工作中，人们应当自觉学习和遵守现代礼仪，按章办事，任何胡作非为、我行我素的行为，都是违背现代礼仪要求的。

现代礼仪应遵循平等、适度、自律的原则。

1. 平等原则

在现代礼仪中，平等原则是基础，是最重要的。所谓平等就是指以礼待人，礼尚往来，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。

平等原则要求我们在处理人际关系中,尤其在服务接待工作中,对服务对象不管是外宾,还是内宾和侨胞,都要满腔热情、一视同仁地对待,决不能有任何看客施礼的意识,更不能以衣帽取人。应本着“来者都是客”的真诚态度,以优质服务取得宾客的信任,使他们乘兴而来,满意而去。

2. 适度原则

适度原则是指交往中把握分寸,根据具体情况、具体情境,行使相应的礼仪。如在与人际交往时,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,不要自负;要坦诚,但不能粗鲁;要信人,但不要轻信;要活泼,但不能轻浮。

这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如作得过了头,或者作得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然,运用礼仪要真正做到恰到好处,恰如其分,只有勤学多练,积极实践,此外别无他途。

3. 自律原则

礼仪作为行为的规范、处事的准则,反映了人们共同的利益。每个人都有责任、义务去维护它、遵守它。各种类型的人际交往,都应当自觉遵守现代社会早已达成一致的道德规范(社会公德、遵时守信、真诚友善、谦虚随和等)。在人际交往中,交往双方都希望得到对方的尊重。在这种情况下,我们应该首先检查自己的行为是否符合礼仪的规范要求,主动做到严于律己,宽以待人,“得理也让人”。只有这样,才能在人际交往中塑造自身良好的形象,得到别人的尊重。

第二节 礼仪的功能和作用

一、礼仪的功能

在公共关系中,礼仪是社会公德、职业道德等的行为规范,协调着公共关系中的诸多关系。在人际关系中,礼仪是协调人际关系的调节器。礼仪的功能具体来讲主要有以下三个方面。

(一)约束功能

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,一旦形成,对人们的行为就形成了一种强大的约束作用,人们都将自觉不自觉地受其制约。如果谁触犯了 this 规范,就被视为没有礼貌。例如,严肃的工作会议上、高雅的音乐殿堂里骤然响起的手机声,就会受到大家的侧目,被视为极不礼貌的行为。凡是注意个人形象的人,无不在类似问题上自我约束。

(二)协调功能

人是社会关系的总和,人际关系是人类社会关系中极为重要的关系。但是由于人们受教育程度不同、成长环境各异,再加上个性、职业、年龄、性别等方面的差异,就导致了人们在人际交往中不同的价值取向。在人际交往中,为了维护自身利益,人们在行为方式上往往不同程度地带有“利己排他”的倾向。这就必然会使交往双方发生不同程度的矛盾和冲突。这时礼仪的原则和规范,就会约束人们的动机,指导人们立身处事的行为方式,从而很好地协调人与人之间的关系、人与社会的关系,使人们在相互理解、相互尊重的前提下和睦相处,使社会生活井然有序。

(三)教化功能

礼仪作为一种道德行为规范,对全社会的每一个成员都在起着潜移默化的教育作用。现代国家,有的把礼仪教育列入了国民素质教育体系中,在短时间内提高全体国民的综合素质,取得了举世瞩目的成就。新加坡可谓这方面的典范,新加坡国土的美丽,新加坡人的有“礼”,

无不给到过这个美丽花园岛国的人留下深刻的印象,这与新加坡在国民中大力开展礼仪教育有很大的关系。20世纪70年代后期,当时的新加坡总理李光耀就提出了要把新加坡建成“富而有礼”的国家。新加坡政府在大力抓国民经济建设的同时,将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育,提高到一个非常重要的位置,甚至将“忠、孝、仁、爱、礼、义、廉、耻”八种美德列入政府须贯彻的“治国之纲”,使礼仪教育成为每个公民都必须接受的教育内容之一。为规范国民行为,使之养成良好的礼仪习惯,新加坡政府甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。这些措施的实施,最终使新加坡在短时间内变成了神话般的现代“礼仪之邦”,提升了新加坡的国际地位,最终使其成为“亚洲四小龙”之一。

二、礼仪的作用

礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪具体的作用有以下几点。

(一) 礼仪有助于提高自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌等。因此,在这个意义上,完全可以说,礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见,学习礼仪、运用礼仪,有助于提高个人的修养,真正提高个人的文明程度。

(二) 礼仪有助于美化自身,美化生活

个人形象,是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。因此,学习礼仪、运用礼仪,无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当个人重视了美化自身,人人以礼相待时,人际关系将会更加和睦,生活将变得更加温馨,这也是礼仪所发挥的作用。

(三) 礼仪有助于促进社会交往,改善人际关系

古人说:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”这句话讲的其实就是交际的重要性。一个人只要同其他人打交道,就不能不讲礼仪。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外,还能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进彼此之间的了解与信任。

(四) 礼仪有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设

一般而言,人们的教养反映其素质,而素质又体现于细节,反映个人教养的礼仪,是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何,往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质、整体教养。古人曾经指出:“礼义廉耻,国之四维”,将礼仪列为立国的精神要素之本。而在日常交往之中,如英国大哲学家约翰·洛克所言:“没有良好的礼仪,其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”荀子也曾说过:“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

第三节 铁路服务礼仪

一、铁路服务礼仪及其发展

铁路服务礼仪是礼仪在铁路运输服务行业中的具体运用,是从事铁路运输服务的人员在

自己的岗位上完成本职工作所应具备和严格遵守的行为规范。铁路服务礼仪是一种与旅客交往过程中所应具有的相互尊重、亲善和友好的行为艺术,是“以客为尊、以人为本”服务理念的具体体现,也是铁路优质服务的重要组成部分。

一般来说,可以把铁路旅客服务礼仪的发展分为三个阶段。

第一阶段:20世纪90年代中期以前,中国铁路旅客运输能力严重不足,铁路客运经营目标主要是尽可能将旅客送达目的地,而常常难以做到“舒适、快捷、满意”,从而对铁路客运服务质量和礼仪方面的要求力度不够,该现象在中国铁路春运期间尤为明显。

第二阶段:20世纪90年代中期以后,随着经济快速发展和交通运输系统建设投资扩大,我国客货运呈现全面增长态势。民航、公路、铁路在长、中、短途客运市场出现互相渗透的趋势,对客流目标市场的争夺越发激烈和细化,这也导致了铁路对服务质量、服务礼仪的高度重视,将其上升到塑造铁路企业外部形象,提高内部管理控制的水平。旅客满意度的高低,直接关系到铁路客运持续快速发展的水平。

第三阶段:大提速阶段。从1997年4月1日开始,我国铁路共经历了六次大面积提速。2007年4月18日,第六次大提速,铁路主要干线客车运行速度提高到200~250km/h,这次提速,使运力资源配置全面优化,客货运输能力大幅度扩充,有力的缓解了铁路瓶颈的制约,促进了区域间人流、物流、资金流及信息流的快速流动,提高了人民群众的生活质量。

这次提速,标志着我国铁路现代化的动车组开始运行。动车组与既有线客车相比,不仅在安全、快速、方便等方面有巨大的飞跃,同时先进的硬件设施,给旅客创造了更加舒适、人性化的旅行环境。因此,动车组服务人员不但要提供列车上安全的保证,尽力减少旅客不必要的伤亡,还要为旅客提供更为热情、周到的服务,努力提高自己的服务水平。

对于广大动车组服务人员来讲,要提升自己的服务礼仪水平和质量:首先,要加强爱岗敬业和职业道德教育,树立正确的人生观和价值观,形成讲奉献、比进取的良好氛围。其次,要注重提高自己的服务意识,关注细节服务,掌握整个服务过程中旅客的需求。最后,要从服务形象、服务礼仪、服务姿态以及服务用语等基础的技能培训着手,认识到服务意识是前提,服务技能是基础,不断改进服务工作,提升服务礼仪水平,树立铁路服务的良好窗口形象。

二、铁路服务礼仪的重要性

(一)服务礼仪是提高铁路服务水平和服务质量的重要手段。

服务质量是企业管理水平的综合反映,服务质量的优劣是判断企业管理水平的重要标志。有良好的服务,才能招来旅客,而旅客是铁路旅客运输生存和发展的基础和条件。近年来,铁路运输服务质量有了长足的进步和提升,铁道部、铁路局都加强了对员工的服务礼仪培训,对全面提高铁路服务水平和服务质量起到促进作用。

(二)服务礼仪是铁路赢得市场竞争的重要筹码,是铁路增强企业竞争力的重要环节。

铁路作为国家重要基础设施、国民经济的大动脉和大众化交通工具,在综合交通运输体系中处于骨干地位。随着航空、公路运输的迅速发展,铁路运输同样面临着严峻市场竞争。如何增强企业的核心竞争力,如何赢得客源市场是现代铁路发展面临的新问题。作业现代企业管理一个重要组成部分的服务礼仪,是铁路增强企业竞争力的有效手段,也是铁路赢得市场的重要举措。

(三)服务礼仪是铁路塑造企业形象的有力工具。

在综合交通运输体系中,航空在服务礼仪方面一直起着表率的作用。中国国际航空公司