

酒店服务管理

专业系列教材

公务礼仪与服务礼仪

王淑林 主编



中国物资出版社

公务礼仪与服务礼仪

主 编 王淑林
副主编 刘澜江
阳巧霞

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务礼仪与服务礼仪/王淑林主编.-北京:中国物资出版社,1999.7

ISBN 7-5047-0392-3

I. 公… II. 王… III. 礼仪-基本知识 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 36522 号

中国物资出版社出版发行

(北京市西城区月坛北街 25 号 100834)

全国新华书店经销

北京市白河印刷厂印刷

开本:787×1092mm 1/32 印张:9.125 字数:203千字

1999年8月第1版 1999年8月第1次印刷

ISBN 7-5047-0392-3/G·0383

印数:0001—3000册

定价:13.80元

编写说明

为适应社会主义市场经济体制的要求,国内贸易部于1998年颁发了商品经营等7个专业教学计划和专业课教学大纲。《公务礼仪与服务礼仪》一书是根据新编的教学计划和教学大纲的要求,充分吸收和借鉴本学科国内外研究的最新成果,重点放在学科体系、内容体系、结构体系的创新,强化知识应用性和可操作性。本书是商贸中等职业技术学校的必用教材,也可供业务岗位培训和再就业培训使用,还可作为广大企业职工的自学读物。

《公务礼仪与服务礼仪》一书由长沙市商业技工学校王淑林任主编,桂林商业技工学校刘澜江、温州商业学校阳巧雯任副主编。参加编写的有温州商业学校阳巧雯(第一、二、三章),长沙市商业技工学校王淑林(第四、五章),桂林商业技工学校刘澜江(第六、七、八章)。全书由王淑林总纂,西安市服务学校王勇任主审。

本书在编写过程中,得到了许多学校领导和教师的大力支持,在此致以深切的谢意。

由于编写时间仓促,编者水平有限,书中难免有疏漏之处,敬请广大读者不吝赐教,以便于修订,使之日臻完善。

内贸系统教材编审委员会

1999年7月1日

第一章 总论	(1)
第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪	(1)
第二节 讲究礼貌礼节的意义	(10)
第二章 公务活动中的礼仪	(13)
第一节 接待礼仪	(13)
第二节 公务性会议的礼仪	(27)
第三节 公务活动中的服饰礼仪	(31)
第三章 商务活动中的礼仪	(37)
第一节 业务洽谈和商业仪式	(37)
第二节 业务性应酬与解决商务纠纷时的礼仪 ..	(43)
第四章 外事服务人员文明礼貌的基本要求	(50)
第一节 外事服务人员的仪表美	(50)
第二节 外事服务人员的仪容美	(55)
第三节 外事服务人员的仪态美	(58)
第四节 礼貌用语	(80)
第五节 其他礼节	(97)
第五章 饭店外事服务各岗位的礼貌礼节	(109)
第一节 大厅服务的礼貌、礼节	(109)
第二节 总台服务的礼貌、礼节	(117)
第三节 客房服务的礼貌、礼节	(125)

第四节	餐厅服务的礼貌、礼节	(128)
第五节	酒吧服务的礼貌、礼节	(134)
第六节	商场服务的礼貌、礼节	(137)
第七节	康乐服务的礼貌、礼节	(140)
第六章	我国主要少数民族风俗习惯	(145)
第一节	蒙古族	(145)
第二节	回族	(147)
第三节	藏族	(150)
第四节	维吾尔族	(151)
第五节	壮族	(153)
第七章	主要客源国和地区的礼貌礼节	(157)
第一节	亚洲主要客源国和地区的礼貌礼节	(157)
第二节	美洲、大洋洲主要客源国和地区的 礼貌、礼节	(191)
第三节	欧洲主要客源国的礼貌、礼节	(210)
第四节	非洲主要客源国的礼貌、礼节	(241)
第八章	国际礼宾常识	(250)
第一节	接待准备工作	(250)
第二节	礼宾次序和国旗悬挂法	(252)
第三节	迎送礼节	(257)
第四节	会见、会谈、签字、开幕式	(260)
第五节	宴请	(269)

第一章 总 论

第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪

一、礼的起源、形成和发展

(一)礼的起源

礼之产生,可追溯到远古时代。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. 礼起源于原始的宗教祭祀活动。远古时期,生产力极端低下,人们认识和改造自然的能力相当低,无法解释人与自然的关系,面对变幻莫测的自然现象和无穷的威力(可给人造福成为衣食之源,又可给人带来灾难),迷惑不解,束手无策,从而产生神秘感和敬畏感。加之,交往活动仅限于氏族部落内,也不可能产生理性思维,如无法解释自身的梦幻现象。凭着他们朴素的思维方式和质朴的感情,相信天地之间有超乎人的神灵存在,主宰万事万物,普遍形成了灵魂不死,万物有灵的观念,于是虔诚地向神灵跪拜打恭,以示崇拜,祈求致福,改善他们同神的关系,认为诸神是朋友、亲人、自己的保护者,可从神那获得信心、力量 and 安全感,因此宗教仪式就成了沟通人与神的中介和桥梁,从而产生了礼的雏形。随着人们能力的提高,在同大自然搏斗中创造了许多奇迹,人们最早认识了

“人”自身的价值，由敬神发展到也敬自己。在祭祀活动中，人们把对祖先和神的信仰、崇拜以及祈祷、赞颂、祈求等态度，以一定程序和方式外在化、客观化和具体化，逐步完善固定下来。这样，原始的礼便产生了。所以，从礼节上讲，礼起源于原始的宗教祭祀活动。

2. 礼起源于人类为协调主客观矛盾的需要。人类为了生存和发展，必须和大自然相抗争，不得不以群居相互依赖。同时，人与人、部族与部族、国家与国家之间，也必须相互制约。从理论上讲，礼起源于人类为协调主客观矛盾的需要。

(1) 维持群体生活的自然人伦秩序是礼产生的最原始动力。在群体生活中，男女有别，老少有异，尊老爱幼的欲望和需要，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被认定、被保证、被维护的秩序。人类面临着内部关系必须妥善解决，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

(2) 为“止欲制乱”而制礼。人的各种欲望是人之本能。而人的欲望是无止境的，为满足欲望，会不断地去追寻去实现，在努力的过程中，人与人之间难免不发生矛盾和冲突，也就必须“止欲制乱”而制礼。可见，礼起源于人类寻求满足自身欲望和实现欲望的条件之间动态平衡的需要。

(3) 为维护特殊社会集团和阶级利益而由“先王制礼”。人们“群”而生之，慢慢有了社会生产的分工，有了产品交换，有了人与人之间的身份、地位的区别。若没有分工与区别，大家纵欲而行，社会秩序就会乱，为维护社会秩序的稳定，“先王恶其乱也，故制礼义以分之，使有贫、富、贵、贱之等，足以相兼临者，是养天下之本也”（《荀子·王制》）。这里的先王即指代表

剥削阶级利益的统治阶级。“先王制礼”的目的,是为了维护特定社会集团和阶级利益,这正是自奴隶社会以来的剥削阶级统治者何以重视礼制建设的原因所在。

3. 从“礼”字的字形演变和内在含义看礼的起源。从字形演变看,“礼”字的写法,可查到的有:豐、禮、禮、礼。

(1)据王延林考证:按小篆禮,示为祭台,“𠄎”像两串玉器放在器具中,豆为盛食肉之器。表示人把盛满玉器的祭具放于祭台上,献给神帝以求福佑。所以礼原意为敬神,后引申为对人敬意的通称。

(2)按许慎《说文解字》意:“禮,履也,所以事神致福也。从示从豐,豐亦声,𠄎,故禮。”还论及“豐,行礼之器也,从豆,象形。”(“豆”是古代高脚杯,因“豆”是礼器,故礼字也从豆。)可见,礼的本意是敬神。

(3)王延林考证认为:“从示之字,多与神名如神、祗、社;祭示的类别,如祈、拔、祝;宗庙如祖、祐;祸福之事,如禄、祥、崇有关”。

由此可见,“礼”字虽不断简化,但始终是“示”旁,与祭祀活动有关。示为祭台,人们在祭台前做某些动作和程式。“礼”其实就是古文字“𠄎”的楷化,意即一个人跪在神面前进行祈祷。繁体中的“豐、豊”意为行礼之器,左边为神,右边为祭物。原始人在祭祀活动中,将最好的最有价值的物品奉献与神灵,表明礼中有礼品、物品之含义,也表明原始人希望用人最美好的物品献与神灵,以期用虔诚和敬意讨好、祈求、感化、影响神灵,使之福佑众生。也正是人们主观上的美好愿望,古之祭祀活动格外频繁,礼仪也分外隆重和复杂,祭祀之礼就成为最初形成,最为重要的礼仪形式,成为国家的最重要大事之

一。

(二)礼的形成和发展

从历史发展角度看,中国古代礼的形成和发展分四个阶段:

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,内容包括: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恭敬的动作(将其共同采集、狩猎、生活中形成的习惯性语言、动作,有意无意用来表达友善的意向和感情的作法固定下来,如: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,这也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、西周三代(公元前 21 世纪到公元前 771 年)。随着社会生产力水平的提高,人们的认识能力得以提高,不仅认识了自然界的各种变化,而且对复杂的社会关系也有了一定的认识。由血缘引申出的宗族关系,由生产引起的生产、消费、交换等关系,由地缘引起的人们间的亲疏、敌友关系等。这就从客观上提出扩大人们社会交往范围和增加调节人际关系的手段及方式的要求。于是,那种仅以祭祀神灵祖先的礼仪行为和方式,已不能满足人们日益发展的精神需求。这样,人们将事神致福活动中的一系列行为,从内容到形式扩展到了各种人事,从最初的祭祀之礼扩展到遍及于社会各个领域的各种各样的礼。这一时期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:我国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，后人以此为基础编成了《周礼》，使礼制达到完备阶段。《周礼》的主要部分是“五礼”，即事神致福的“吉礼”，哀邦忧国的“凶礼”，亲邦待客的“宾礼”，诛伐不虔的“军礼”，使万民和睦的“嘉礼”，内容相当广泛，已具有相当的系统性和完备性，后经儒家从伦理道德上加以阐释，使它更加深入人心，传承沿袭，影响着世代代中华民族的心态、仪表和交际行为。

3. 礼的变革时期。春秋战国时期(公元前 770 年到公元前 221 年)。这一时期，学术界百家争鸣，孔子、孟子、荀子大倡礼仪之风，主张实行“仁政”，倡导“爱人”，强调交往中双方要相互尊重，有利于规范人们的行为形成良好的社会风气。这一时期可说是中国系统的礼仪文化的形成、奠基阶段。合称为“三礼”的儒家经典著作《仪礼》、《周礼》、《礼记》是我国最重要的礼仪论著，系统阐述了礼的起源、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其意义。孔子是周公思想的继承和发扬者，他对礼进行了第二次加工改造，提出了“仁”的新命题，把“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。他主张统治者对民要“道之以德，齐之以礼。”即孔子也将礼视为伦理道德规范和统治手段。这充分说明礼在这一时期已作为道德准则在调整人际关系，也被统治阶级所利用，逐步成为了统治人民的工具。

4. 礼的强化时期。秦到清末(公元前 221 年到公元 1911 年)。在我国长达 2000 多年的封建社会里，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”。宋代有了新发展,形成封建礼教的高峰,出现了程朱礼学,认为“理”是万物之源;家礼开始兴盛,提出了“三从”、“四德”的家庭道德礼仪标准。明朝大力推崇礼教,制定了祭祖、祭天、祈年等仪式程序,规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”等社会活动,并使家礼向纵深发展,使礼仪规范日益完善。清王朝统治时期,为巩固政权,借鉴历代汉族统治者的经验,进行礼制的继承和深入发展。纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼仪制度和家庭礼仪两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

(三)现代礼仪的发展趋势

1. 近、现代礼仪发展状况。辛亥革命以后,西方文化大量传入中国,传统的礼仪规范、制度,受到强烈冲击,五四新文化运动,对落后腐朽的礼教、礼仪进行了清算,符合时代需要的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被时代抛弃,科学、民主、自由、平等的观念深入人心,同时还兼收并容了一些外来的,在国际上较为通行的礼仪,如鸣放礼炮这一致敬礼节是这一阶段形成的,新的礼仪标准,新的价值观念都得到了推广和传播。新中国成立后,新的人际关系、社会关系的确立,更标志着中国礼仪、礼学进入了一个新的历史时期。这一时期,我国长期闭关自守的大门洞开,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国传统的礼仪、礼节一道融入社会日常生活,构成了现代社会礼仪的基本框架。

2. 现代礼仪发展趋势。实行改革开放政策后,礼仪迅速

发展,为适应正常的国际交往和社会交际,满足社会主义精神文明建设的需要,礼仪日益受到人们重视,并不断完善,已成为人们社交的手段和方法,营造良好的社交氛围,使自己迈向成功。

(1)礼仪教育日益普及。现代物质文明使人们交往意识日益增强,渴望文明交往,渴望被人尊重和懂得怎样尊重他人。礼仪作为维系人们交往的行为、道德规范,越来越被人们所重视和运用。礼仪教育在许多学校、单位、行业、部门迅速展开。随着社会的不断进步,礼仪知识将成为现代人知识结构中不可缺少的一部分。

(2)礼仪形式日趋简化。现代社会是一个讲速度、讲效率的文明社会,礼仪的核心是对人的尊重和爱,人与人之间人格上是平等的,人际交往中,人们注重礼仪形式的洒脱、简练、实用,以适应高效率、快节奏的时代旋律,展示自己不亢不卑的个性。如用鞠躬礼替代残酷的跪拜礼。许多场合,致意、握手、微笑能将两颗心从陌生拉近为亲切。既得体大方,又体现施礼者的高雅气质和良好的礼仪素质。

(3)礼仪内容日渐丰富。现代科技的发展使世界变小,地球变小,人际交往的空间扩大,电话连接东西方,电视介绍世界各地,礼仪作为一种文化,内容日益丰富起来。在传统礼仪的基础上,吸收世界各民族的优秀文化和礼仪风俗,创造了许多富有中国特色的礼仪文化,如具有现代意识的婚礼、电台点歌祝寿、鲜花礼仪、电报,各种庆典的礼仪程序,不同场合的服饰礼仪,富有人情味的拜访、宴请礼仪等。同时,在涉外交往中,人们自觉遵从国际交往礼仪及尊重各民族的风俗习惯,体现了与各国人民之间相互尊重、相互理解、自由平等的国际关

系准则,也是世界不同文化间的融汇、交流,礼仪文化的内涵也同时得到极大的丰富。

二、礼、礼貌、礼节、礼仪的概念

(一)礼的概念

“礼”,《辞海》注释道:①本谓敬神,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,礼泛指人们在长期的生活实践中约定俗成的表敬重、亲善和友好的行为规范。

(二)礼貌的概念

礼貌是人与人之间在接触交往中,通过言谈、举止来表谦虚恭敬和友好的言行规范。“礼貌”一词,出自《孟子》:“虽未行其言也,迎之致敬以有礼,则就之;礼貌衰,则去之。”

礼貌体现时代风尚和道德规范,体现人们的文化层次和文明修养。在不同的国家不同的民族,表达礼貌的形式有所不同,但在相互尊重、友好相处的原则上是相同的,在诚恳、谦虚、和善、适度的要求上也是一致的。

(三)礼节的概念

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合互表尊敬、问候、祝颂、慰问、哀悼及给予必要的协助与照料的惯用形式。“礼节”一词出自《荀子》:“遇友则修礼节辞让之意。”

在国际上,因各国风俗习惯和文化传统不同,具体礼节的表达有很大差异,如中国的点头、握手;日本、朝鲜的鞠躬;欧美国家的拥抱、接吻;南亚诸国的“合十”;少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是礼节的各种表现形式。

(四)礼仪的概念

礼仪是一个复合词,包括“礼”和“仪”两部分。“礼”,指“事神致福”的形式;“仪”指“法度标准”。《辞源》将礼仪明确概括为:“礼仪,行礼之仪式。”

“礼仪”一词出自《诗经》:“献酬交错,礼仪卒度。”在礼学体系中,礼仪是有形的,存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化形态、民族习俗诸因素影响。因此,语言(包括书面和口头的)、行为和表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般而言,任何重大典礼活动都需同时具备这三种要素才能完成。

今天,人们一般将那些为表敬意和隆重而举行的仪式,称作礼仪。如迎接外国国家元首鸣放礼炮、大型工程奠基仪式、大桥通车的剪彩仪式、大型运动会的开幕式等。

三、礼、礼貌、礼节、礼仪之间的联系和区别

礼、礼貌、礼节、礼仪都有一个“礼”字,其本质都是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴别人之意。礼的内涵较广,既含为表敬意和隆重而举行的礼仪,也含人际交往时需讲究的礼貌、礼节。礼貌、礼节和礼仪都属于礼的范畴,是其组成部分,三者既有联系又有区别。礼貌是礼节的规范,礼节是礼貌的具体体现。如果说礼貌侧重强调个人内在道德品质,那么礼节则侧重强调这种品质的外在表现形式。讲礼貌懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。二者相辅相承。事实上,有了礼貌并不意味着懂得和掌握了交际礼节。同样,熟知礼节的人也未必时时处处讲礼貌。而礼仪是表示敬意所举行的仪式,多用于较大规模或较隆重的场合,礼貌礼节则多指交往中个别的行为。一般说来,礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小,礼节也较为简单。随着社会交往的扩大化和现代化,交往

活动越来越频繁深入,礼节也越来越复杂,于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序,礼仪就自然而然地从礼节中分离出来。因此,礼节是礼仪的基础,礼仪是程式化了的礼节。

第二节 讲究礼貌礼节的意义

一、是建设有中国特色的社会主义精神文明的需要

讲究礼貌礼节是文明行为,标志着人类摆脱了野蛮和愚昧,是人类社会发展和进步的反映,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、资本主义社会的文明。如今我们要建设的是社会主义社会的精神文明,这是人类精神文明的新阶段,它体现了社会主义制度的优越性。倡导文明风气,讲究礼貌礼节,使每个公民都自觉遵守社会公德,就能提高整个中华民族的思想道德素质,弘扬民族精神,这是建设有中国特色的社会主义精神文明的需要。

二、是社会生活中应有的行为规范。

讲究礼貌礼节,往往被作为一个国家和民族文明程度的重要标志。对个人而言,礼貌礼节则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。礼貌礼节作为社会公德的一部分,是社会生活中人们应遵守的行为规范。只有遵守社会公德,讲究礼貌礼节,才能与他人和睦相处,彼此尊重,有利于建立良好的人际关系,有效地进行各种社交活动。

三、是促进国际交往的需要

在一个日渐开放的社会中,人们把国际交往看成是世界

范围内获取信息、结识朋友、取长补短的重要手段。随国际融合成为一种必然趋势,国际交流与合作越来越重要。进行国际交往,是我国改革开放的需要,是建设社会主义精神文明和物质文明的需要。因存在文化差异,要达到国际沟通和交流的目的,更需讲究礼貌礼节。可促进我国与世界各国的交往,加深与世界各国人民的友谊,提高我国的国际地位和威望,弘扬中华民族的传统文化,充分体现社会主义国家新时期的精神风貌。