



21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

旅游服务礼仪

徐兆寿 主 编



突出实践 行业经典案例与情景模拟实训贯穿全书
提炼理论 基本礼仪元素与工作岗位服务巧妙结合



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

旅游服务礼仪

徐兆寿 主 编

张 萌 张亚芳 副 主 编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书共分为9章,较为详细地介绍了旅游服务礼仪总论、旅游从业人员的职业形象设计、行为仪态规范、礼貌语言规范,并以酒店、旅行社、旅游景区等旅游相关机构的岗位礼仪综合应用,最后讲述了我国旅游行业主要客源国和所涉及不同宗教的特殊服务礼仪。

本书立足旅游服务礼仪,在体例上有所创新,其特点就是坚持学以致用原则,突出案例分析和实践锻炼环节,增强了实用性、可操作性,在理论知识够用的基础上,注重模拟训练。

本书不仅适用于旅游院校本专科的学生,也适用于热爱、从事旅游服务行业的相关人员。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/徐兆寿主编. —北京:北京大学出版社, 2013.7

(21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-22940-8

I. ①旅… II. ①徐… III. ①旅游服务—礼仪—高等学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第170018号

书 名: 旅游服务礼仪

著作责任者: 徐兆寿 主编

策 划 编 辑: 刘 嵩

责 任 编 辑: 刘 嵩

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-22940-8/C · 0925

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电 子 信 箱: pup_6@163.com

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者: 三河市北燕印装有限公司

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 14.25印张 342千字

2013年7月第1版 2013年7月第1次印刷

定 价: 29.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

礼仪是人类文明的一个重要组成部分，也是世界进步的重要标志。我国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”的美称，礼仪作为中华文化的精髓，在中华民族的传统中占有重要的地位，自古以来就是衡量个人品德的重要标尺。

随着时代的更迭和全球国际化的步伐加快，礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。礼仪不仅关系到个人的素质修养和生活幸福，更关系到一个行业，乃至一个民族、国家的精神风貌。

旅游业是 21 世纪以来发展极为迅速的产业，旅游业所涉及的人员和地区涵盖了整个世界。伴随旅游业的发展，旅游人员在交往和活动中的服务礼仪成为人们的行为准则和制胜关键。旅游服务礼仪是一门教会旅游从业者具备基本素质、提高服务质量的一门传播礼仪知识的课程，也是培养学生认识旅游行业各部门，学会如何处理人际关系、对客服务的一门学问。孔子曰：“不学礼，无以立。”在经济迅猛发展、旅游事业突飞猛进的今天，旅游服务礼仪所包含的内容和种类越来越丰富。学习好旅游服务礼仪，不仅可以提高自身的言谈举止，也能通过频繁的待人接物，塑造良好的职业形象，增进与各地、各国人民之间的沟通和互信，从而不断加深友谊。

随着我国高等教育改革步伐的不断加大，为培养出高质量的实用型旅游行业从业人才，编者通过不断学习探索、多方咨询调研，在探索实践教学改革方法、积累礼仪教学经验的基础上，确定了本书的框架和内容。本书根据旅游服务行业对从业人员综合素质的要求，以及出版社对普通高等教育“十二五”规划教材的编写要求，为适应行业发展，迎合市场对管理类创新型应用人才的需求，采用了全新的设计编排，突出了服务案例和情景模拟实训的环节，强化了学生的实践能力；还安排了简短、生动的阅读材料，有助于学生自学和知识扩展。同时，选取了与本书内容相辅相成的图片，增强了教材内容的可视性，图文并茂，使教学更加生动形象。

本书根据旅游各个主要行业、岗位的具体需求选取内容，接近了旅游职业岗位要求，实用周到。本书从礼仪的起源开始，不仅涉及个人形象、仪态、语言等基本礼仪元素，还分析了良好礼仪养成的途径；重点对具体旅游服务岗位礼仪进行了详细介绍，规范了工作中的服务应用。同时，本书较为详细地介绍了我国主要客源国和世界四大宗教的礼仪、禁忌。本书重实践，但不缺理论，是一本内容丰富精准、通俗易懂的专业图书，对旅游服务行业具有一定的指导和规范作用，重点服务一线的工作人员和即将踏入一线的旅游专业学子。

本书由西北师范大学传媒学院院长徐兆寿教授担任主编，西北师范大学旅游学院张亚芳、洛阳师范学院历史文化学院张萌任副主编。参编人员及编写章节具体为：徐兆寿编写第 1 章，张亚芳编写第 2、4、6、8、9 章，张萌编写第 3、5、7 章。

在本书的编写过程中，由于时间仓促、水平有限、经验不足，不足之处在所难免，恳请诸位专家学者和广大读者不吝赐教，以便此书今后不断完善。

编 者
2013年3月

目 录

第1章 旅游服务礼仪总论	1	3.2 旅游从业人员的行进仪态规范	46
1.1 礼仪的含义及构成要素	2	3.2.1 基本走姿	47
1.1.1 礼仪的含义	2	3.2.2 工作中的行进特例	48
1.1.2 礼仪的构成要素	4	3.2.3 工作中行进姿态的风度 要求	51
1.2 礼仪的渊源、特性及原则	6	3.3 旅游从业人员的手臂姿态规范	51
1.2.1 礼仪的渊源	6	3.3.1 工作中的常用手势	52
1.2.2 礼仪的特性	9	3.3.2 手势使用禁忌	53
1.2.3 礼仪的原则	11	3.4 旅游从业人员的表情神态规范	54
1.3 旅游服务礼仪概述	12	第4章 旅游从业人员的礼貌语言 规范	65
1.3.1 旅游服务礼仪的基本原则	13	4.1 旅游服务用语的特点、原则及要求 ...	66
1.3.2 旅游接待人员的基本素质 要求	14	4.1.1 旅游服务用语的特点	66
第2章 旅游从业人员的职业形象设计	19	4.1.2 旅游服务用语的原则	67
2.1 职业形象设计内涵和原则	20	4.1.3 旅游服务用语的要求	68
2.2 旅游从业人员的仪容礼仪	21	4.2 旅游服务礼貌用语的分类	69
2.2.1 面容修饰	21	4.2.1 从用法上分类	69
2.2.2 化妆修饰	22	4.2.2 从旅游行业上分类	73
2.2.3 化妆的礼规	23	4.3 培养良好礼貌用语习惯的途径及 禁忌	75
2.2.4 旅游工作者化妆的注意事项 ...	24	4.3.1 培养良好礼貌用语习惯的 途径	75
2.2.5 发部修饰	24	4.3.2 服务禁忌用语	78
2.2.6 其他肢部修饰	26	4.4 倾听礼仪	79
2.3 旅游从业人员的仪表礼仪	27	第5章 酒店主要岗位礼仪综合应用	85
2.3.1 服饰的基本原则	27	5.1 酒店前厅接待服务礼仪	86
2.3.2 旅游服务人员着装礼仪	29	5.1.1 迎宾接待服务中礼仪要点及 训练	86
2.3.3 旅游行业制服礼仪规范	33	5.1.2 总台接待服务中礼仪要点及 训练	88
2.3.4 饰品礼仪	34	5.1.3 大堂副理接待服务中礼仪 要点及训练	94
第3章 旅游从业人员的行为仪态 规范	41	5.2 酒店客房接待服务礼仪规范	96
3.1 旅游从业人员的静止仪态规范	42		
3.1.1 站立姿态	42		
3.1.2 坐的姿态	44		
3.1.3 蹲的姿态	45		

5.2.1 迎客接待服务中礼仪要点及训练	97
5.2.2 住宿接待服务中礼仪要点及训练	98
5.3 酒店餐厅接待服务礼仪规范	101
5.3.1 餐厅领位服务礼仪	101
5.3.2 值台服务礼仪	102
5.3.3 西餐服务礼仪	105
5.4 康乐接待服务礼仪	107
5.4.1 康乐部通用服务礼仪	107
5.4.2 游泳场所服务礼仪	108
5.4.3 健身教练服务礼仪	109
5.4.4 桑拿浴服务礼仪	109

第6章 旅行社主要岗位礼仪综合应用

6.1 旅行社办公室接待礼仪	118
6.1.1 办公室接待礼仪	119
6.1.2 电话接待礼仪	119
6.2 旅行社导游服务礼仪	121
6.2.1 导游人员的基本礼仪规范	121
6.2.2 导游的准备工作礼仪	122
6.2.3 导游的迎送接待礼仪	123

第7章 旅游景区主要岗位礼仪综合应用

7.1 旅游景区接待服务礼仪	132
7.1.1 景区员工的素质要求	133
7.1.2 景区接待礼仪与训练	134
7.1.3 景区接待礼仪程序与训练	136
7.2 旅游景区环境解说礼仪	137
7.2.1 景区讲解的目的	137
7.2.2 讲解服务的方法	138
7.2.3 人员讲解礼仪与训练	139
7.3 旅游景区质量服务礼仪	143
7.3.1 旅游景区环境质量	143
7.3.2 旅游景区服务质量	144
7.4 对游客失礼行为的管理	147

第8章 我国主要客源国的习俗礼仪

8.1 亚洲主要国家和地区习俗礼仪	154
8.1.1 日本	154
8.1.2 韩国	157
8.1.3 泰国	159
8.1.4 新加坡	161
8.1.5 印度	163
8.2 欧洲主要国家和地区礼俗礼仪	166
8.2.1 英国	166
8.2.2 法国	169
8.2.3 德国	171
8.2.4 意大利	173
8.2.5 俄罗斯	175
8.3 美洲主要国家和地区礼俗礼仪	177
8.3.1 美国	177
8.3.2 加拿大	181
8.4 大洋洲主要国家和地区礼俗礼仪	182
8.4.1 澳大利亚	182
8.4.2 新西兰	184
8.5 非洲主要国家和地区礼俗礼仪	185
8.5.1 埃及	185
8.5.2 南非	188

第9章 宗教礼仪

9.1 宗教的起源、形成和发展	194
9.2 佛教	194
9.2.1 佛教的起源和在中国的传播	194
9.2.2 佛教的经典、教义和偶像	196
9.2.3 佛教的节日与习俗	197
9.2.4 佛教礼仪	198
9.3 基督教	202
9.3.1 基督教的起源和在中国的传播	202
9.3.2 基督教的经典、教义和偶像	202
9.3.3 基督教的节日与习俗	203



9.3.4 基督教礼仪.....	203
9.4 伊斯兰教.....	206
9.4.1 伊斯兰教的起源和在中国的 传播.....	206
9.4.2 伊斯兰教的经典、教义和 偶像.....	207
9.4.3 伊斯兰教的节日与习俗.....	208

9.4.4 伊斯兰教礼仪.....	209
9.5 道教.....	212
9.5.1 道教的起源与发展.....	212
9.5.2 道教的经典、教义和偶像.....	212
9.5.3 道教的节日与习俗.....	212
9.5.4 道教礼仪.....	213
参考文献.....	218

第1章 旅游服务礼仪总论

教学要点

知识要点	掌握程度	相关知识
礼仪的概念、特点和原则	重点掌握	明确礼、礼貌、礼节和礼仪的概念，掌握相应的礼仪特点，便于在服务场合灵活使用
中外礼仪的起源和发展	了解	了解历史，更好地认识当今礼仪
旅游服务礼仪的基本原则和对服务人员的礼仪素质要求	重点掌握	明确了旅游行业各岗位服务人员对礼仪的认识要求

导入案例

孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子(图 1.1)，是继孔子之后儒家学派的主要代表人物。



图 1.1 孟子

孟子一生的成就，与他的母亲从小对他的教育是分不开的。孟母是一位集慈爱、严格、智慧于一身的伟大母亲，早在孟子幼年时便为后人留下了“孟母三迁”、“孟母断织”等富有深刻教育意义的故事。孟子成年娶妻后，孟母仍不断利用处理家庭生活的琐事等去启发、教育他，帮助他进一步完善人格。

有一次，孟子的妻子在房间里休息，因为是独自一个人，便无所顾忌地将两腿叉开坐着。这时，孟子推门进来，一看见妻子这样坐着，非常生气。原来，古人称这种双腿向前叉开坐为箕踞，箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去，看到孟母，便说：“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他：“这是为什么？”孟子说：“她既不懂礼貌，又没有仪态。”孟母又问：“因为什么而认为她没礼貌呢？”“她双腿叉开坐着，箕踞向人，所以要休她。”孟子回道。“那你又是如何知道的呢？”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给孟母听，孟母听完后说：“那么没礼貌的人应该不是你，而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的？进屋前要先问一下里面是谁；上厅堂时要高声说话；为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，已经先失了礼，怎么能责备别人没礼貌呢？没礼貌的人是你自己呀！”

一席话说得孟子心服口服，再也没提什么休妻的话了。

(资料来源：金文. 校园礼仪宝典[M]. 成都：四川文艺出版社，2009)

人类的发展史，从一定意义上来说就是一部人类交往关系史。人与人之间的交际应酬不仅是一种出自本能的需要，也是适应社会发展、实现自我价值和最终达到自由之境的一种必不可少的途径。我国伟大的教育家孔子早在两千多年前就说过：“不学礼，无以立”。那时的“礼”不仅仅是一种人与人交往的礼仪、规矩，而且是整个社会、家庭和个人的伦理法则，是个体精神世界的经纬。慢慢地，在社会伦理、法则、制度逐渐完善的过程中，“礼”开始分化到各种生活中，同时，“礼”在很多时候也简约为“礼仪”，成为一种仪式。尤其是到现代社会，“礼”便成为一种人与人交往的方式。

在现代社会里，随着人们交际范围的不断扩展、交际关系的日趋复杂、交际频率的逐步加快，礼仪更突显出了它的重要性。具有较强交际能力已经成为现代人立足于社会并求得发展的重要条件，因此学习礼仪、应用礼仪已经成为大势所趋。

我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长，并且有着完备的礼仪体系。这是我们中华民族的骄傲，应发扬光大。

1.1 礼仪的含义及构成要素

1.1.1 礼仪的含义

礼仪是由“礼”和“仪”两个词组合起来的合成词。“礼”和“仪”这两个词在我国古代分别表示两个虽有联系却不尽相同的两个概念。

什么是“礼”？“礼”字的繁体为“禮”。《说文·示部》解释为：“礼，履也，所以事神致福也”。“礼”字古时候通“履”字，意为鞋子。人穿上了鞋才能更好走路。但鞋子大了不行，小了也不行，因此“礼”一定要适度，正所谓“礼贵从宜，事难论古”。

《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神，引申为表示敬意的通称。由于“礼”的活动都有一定的规矩仪式，于是又有了“礼节”、“仪式”的概念。进入文明社会后，人们逐渐把这种礼仪活动由祈神转向敬人，所以“礼”成了表示敬意的通称，是人们在社会生活中处理

人际关系并约束自己的言行以表示尊重他人的准则。

“礼”属于道德的范畴，是社会公德中极为重要的部分。它渗透于人们的日常生活中，体现着人们的道德观念，确定了人们交往的准则，指导着人们的行动。在社会生活中，人人以礼相待并且成为自觉的行动是社会文明进步的表现。

1. 礼貌

礼貌是人们在社会交往过程中相互表示敬重和友好的行为准则，它体现了时代的风尚和人们的道德品质、精神风貌、文化内涵、个人修养和文明程度。它通过人们的言谈、表情、姿态等来表示对他人的尊重和关心，是一个人在待人接物时的外在表现。

礼貌包括礼貌行动和礼貌语言两个部分。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、亲吻等；礼貌语言是一种有声的行动，如使用“请您指教”、“欢迎光临”等敬语，“对不起，打扰您了”、“请稍后”、“这边请”等雅语，“我能为您做些什么”、“服务不周，请多指教”等谦语。

现在提倡的礼貌语言为五声十个字，即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”，就充分体现了语言文明的基本要求。

2. 礼节

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

礼节是礼貌的具体体现。在社会交往活动中，人与人之间的相互尊敬，大都通过不同的礼节形式来表达。礼节的具体表现形式很多，如中国古代的作揖、跪拜，当今世界通行的点头、握手，南亚诸国的双手合十，欧美国家的拥抱、亲吻，少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等。

礼貌和礼节之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂礼节，容易失礼。对旅游从业人员来说，要熟知各国、各民族的礼节，要了解各民族的风俗习惯，以避免在实际工作中出现不该发生的错误。礼节往往是本国或本民族对服务对象表示尊敬、善意和友好的行为，对一个人来说，是其心灵美的外在表现。如餐厅的引座员在接待客人时，要主动微笑问候客人：“小姐(先生)，您好!”、“请问，一共几位?您预订过吗?”在服务过程中，餐厅服务员倒茶、上菜、斟酒、递毛巾等应遵循先主宾后主人、先女宾后男宾等礼遇顺序进行。

3. 礼仪

应用案例 1-1

不一般的引领入座服务

玛格丽特是亚特兰大某饭店咖啡厅的引位员。咖啡厅最近比较繁忙。这天午饭期间，玛格丽特刚带几位客人入座回来，就见一位先生走了进来。“中午好，先生。请问您贵姓?”

玛格丽特微笑着问道。“你好，小姐。你不必知道我的名字，我就住在你们饭店。”这位先生漫不经心地回答。“欢迎您光顾这里。不知您愿意坐在吸烟区还是非吸烟区？”玛格丽特礼貌地问道。“我不吸烟。不知你们这里的头盘和主菜有些什么？”先生问道。“我们的头盘有一些沙律、肉碟、熏鱼等，主菜有猪排、牛扒、鸡、鸭、海鲜等。您要感兴趣可以坐下看看菜单。您现在是否准备入座了？如果准备好了，请跟我去找一个餐位。”玛格丽特说道。这位先生看着玛格丽特的情影和整洁、漂亮的衣饰，欣然同意，跟随她走向餐桌。“不，不，我不想坐在这里。我想坐在靠窗的座位，这样可以欣赏街景。”先生指着窗口的座位对玛格丽特说。“请您先在这里坐一下。等窗口有空位了我再请您过去，好吗？”玛格丽特在征求他的意见，在征得这位先生的同意后，玛格丽特又问他要不要开胃品，这位先生点头表示肯定。玛格丽特对一位服务员交代了几句，便离开了这里。当玛格丽特再次出现在先生面前告诉他窗口有空位时，先生正与同桌的一位年轻女士聊得热火朝天，并示意不换座位，要赶紧点菜。玛格丽特微笑着走开了。

(资料来源：阳光国际服务课堂 <http://www.soluxeint.com/2010/0915/164.html>)

礼仪是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分：“礼”指“事神致福”的形式(即敬神)；“仪”指“法度标准”。《辞源》把礼仪明确概括为：“礼仪，行礼之仪式。”在礼学体系中，礼仪是有形的，它存在于社会交往的一切活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。因此，语言(包括书面和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般情况下，任何重大典礼活动都需要同时具备这3种要素才能完成。

现在，人们对礼仪比较重视。为表示敬意而隆重举行的仪式，均可称作礼仪。仪式是一种较为正式的礼节形式，它表示对所含内容的重视程度。在举办仪式时要遵循严格的规范和程序。仪式依照举办的目的不同，分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。如大型工程、奠基和竣工活动、交易会或展览会的开幕式，轮船下水的剪彩仪式以及迎接国家元首而鸣放礼炮等均属礼仪的范畴。

1.1.2 礼仪的构成要素

礼仪作为协调人际关系的行为规范，广泛涉及社会生活的各个方面，如个人礼仪、社交礼仪、职场礼仪等。但不管是哪种礼仪，都包含4个基本要素，即礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒介、礼仪环境。

1. 礼仪主体

礼仪主体是指礼仪活动的实施者和操作者。具体操作和实施礼仪活动的通常是个人或组织，因此，礼仪主体包括个人和组织两种类型。

当礼仪行为或礼仪活动规模较小或较简单时，礼仪的主体通常是个人。如参加同事的婚礼、举办生日宴会时，参加者和举办者的言谈举止所代表的仅仅是其个人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大时，礼仪的主体便是某集体组织。如某星级酒店在接待宾客举行餐饮活动或安排住宿时，酒店就是礼仪的主体。

由于组织主体的礼仪行为必须由具体的人来代表该组织进行具体操作和实施,个人在某些特殊情况下也需要委派代表者来实施礼仪活动,因此礼仪主体还有一种特殊情况,即礼仪主体的代表人。礼仪主体的代表人是指代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。礼仪主体在选代表人时要注意选派的代表要真正代表礼仪主体,并且为礼仪客体所认可,能巩固并发展礼仪主体的良好关系。

2. 礼仪客体

礼仪客体又称礼仪对象,是各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和接受者。礼仪客体既可以是具体的,也可以是抽象的;可以是物质的,也可以是精神的;可以有形的,也可以是无形的;可以是人,也可以是物。如来宾接待活动中,来宾是礼仪客体;升旗仪式中,旗帜是礼仪客体。

礼仪主体和礼仪客体之间的关系不是绝对的,主客体的转化是由礼仪主体决定的。如商场服务员用礼貌语言接待顾客时,服务员是礼仪主体,顾客是礼仪客体;如果顾客也用礼貌语言回应服务员,那么服务员就是礼仪客体了。在人际交往中,为了促进双方关系的巩固和发展,主客体之间都应该自觉地促成这种转换。

3. 礼仪媒介

礼仪媒介是指进行礼仪活动时所依托的媒介。任何礼仪行为和礼仪活动都必须依托一定的媒介才能完成。礼仪媒介的种类是多种多样、千差万别的,但大体上可分为语言媒介、物体媒介、事体媒介等。

语言媒介具体包括口头语言媒介、书面语言媒介、界域语言媒介等,是指以口头语言、书面语言、形体动作及界域形式来传达礼仪信息的媒介。如通过口头问候、邀请信、微笑、礼宾次序等向礼仪客体表示友好时,口头语、邀请信、微笑以及礼宾次序就是礼仪媒介。

物体媒介是指通过物体来传达礼仪信息的媒介,如礼物、纪念品等。

事体媒介是指通过相关事体来传达礼仪信息的媒介,如开业仪式、宴请等。

4. 礼仪环境

礼仪环境是实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件。礼仪环境的内容十分复杂,大体上可以分为自然环境和社会环境。具体来说,季节气候、地理位置、自然灾害、战争胜负、历史时代等都可以成为特定礼仪的环境。

礼仪环境对礼仪活动有严格的制约作用。《礼记·曲礼》上曾指出:“礼从宜,使从俗。”也就是说,礼的实施要从实际出发,出使在外要遵循当地的习俗。这里所说的“宜”和“俗”都是讲礼仪环境的问题。在人际交往中,采用什么样的礼仪要受到具体环境的限制,如何实施礼仪也要由具体环境决定。如在欧美国家,人们习惯用拥抱礼来表示热情友好,但是在许多东南亚国家人们更愿意接受合十礼。再如父女两人在同一公司工作,父亲是总经理,女儿是一般职员,在公司里,他们要按照领导与被领导的关系来规范自己的行为;在家里的时候,则要按照父亲与女儿的关系来规范自己的行为。

在礼仪实施过程中,以上4个要素是缺一不可的。没有礼仪主体,礼仪活动就无法进

行；没有礼仪客体，礼仪就无从谈起；没有礼仪媒介，礼仪信息就无法传达；不讲究礼仪环境，礼仪就会失去应有的作用。

1.2 礼仪的渊源、特性及原则

1.2.1 礼仪的渊源

人类的文明源远流长，在人类文明历史形成的同时，作为文明的表现形式之一的礼仪也随之出现。“礼”字的造字结构如图 1.2 所示。现代人类学、考古学的研究成果表明，礼仪起源于人类最原始的两大信仰：①天地信仰；②祖先信仰。这是因为原始社会生产力极其低下，人们无法对种种自然现象作出科学的解释，认为各种自然现象都是有神秘力量支配的，于是就把自然力量人格化，想象出各种神灵，并采用祭祀仪式来崇拜这些神灵以期换取神灵的赐福。另外，对于原始人来说，生存繁衍是他们最强烈的企盼，而粮食则是他们赖以生存的物质基础，所以，“礼仪”是他们为祭祀天地神明，保佑风调雨顺，祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖仪式。他们希望通过行礼，逃避天灾人祸，祈求五谷丰登，来年有一个好收成。

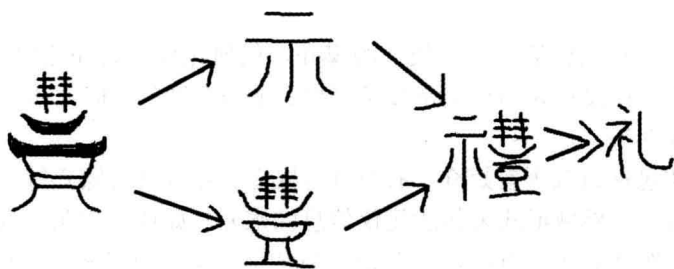


图 1.2 “礼”字造字结构

之后，随着社会经济的日趋繁荣和人类文明的日趋进步，人与自然、人与人之间的关系在各个方面、各个层次上不断展开，礼仪仅作为祭祀神灵的形式已经不能达到在社会生活的各个关系中节制人的行为的目的了，于是“礼”的外延逐渐扩大，由敬神转向了敬人。

1. 我国礼仪的起源和演进

我国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”的美称，礼作为中华民族的基础，有着悠久的历史。

1) 起源阶段

从仪式上说，礼起源于祭祀，产生于原始社会。原始社会时期，我国的礼仪规范就初具雏形。生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人已经懂得用兽齿、石珠来打扮自己，并且为去世的族人举行仪式；而距今约五千年前的半坡人已经注意到了尊卑有序、男女有别等礼仪问题。

2) 形成阶段

大约在奴隶社会的夏、商、周三代,我国的传统礼仪进入了飞速发展时期。西周时期,我国历史上的第一部记载“礼”的书籍《周礼》产生。随后,又出现了《仪礼》、《礼记》,把人们的行为举止、心理情操等统统纳入到一个尊卑有序的模式中。《周礼》、《仪礼》、《礼记》(简称“三礼”),反映了周代的礼仪制度,这也是被后世称道的“礼学三著作”。“三礼”的出现,标志着“周礼”已达到了系统、完备的阶段。礼仪的内涵,也有单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式,进入了全面制约人们行为的其他领域,而周公提出所谓“礼仪三百”,“威仪三千”则更是将礼推崇到了高于一切的地步。奴隶社会的礼仪旨在不断的强化人们的尊卑意识,以维护统治阶级的利益,巩固其统治地位。当然,不容否认,“三礼”,特别是《周礼》,对后世在治国安邦、施政教化、规范人的行为、培养人格等方面起到了不可估量的作用。

春秋战国时期,奴隶社会向封建社会过渡,学术界出现了百家争鸣的局面,我国礼仪也进入到了发展变革阶段。以孔子(图 1.3)、孟子为代表的儒家学者们发展并革新了礼仪理论。孔子堪称我国历史上第一位礼仪学专家,他主张“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”,要求人们用礼来约束自己的行为。在孔子的弟子和再传弟子们记录其言行的《论语》里有 74 处都谈到了礼仪问题,其语录阐述了礼和礼仪的本质与功能,把礼仪理论提升到一个新高度。继孔子之后,另一位儒学大师孟子则把“礼”作为基本的道德规范。不仅如此,战国末期的儒学大师荀子更指出如“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。这就不仅把“礼”作为衡量人的贤愚和贵贱的尺度,而且把它和治国联系起来。儒家的这些礼仪思想构成了中国传统礼仪思想的基本精神,对中国礼仪文化产生了深远的影响,奠定了中国礼仪文化的基础。



图 1.3 孔子

3) 发展阶段

秦统一“六国”以后,实行中央集权制,奠定了封建体制的基础,中国由此开始了漫长的封建社会时期,中国古代礼仪也随之进入了强化和衰落阶段。奴隶社会的尊君观念在这一时期被演绎为“君权神授说”的完整体系,即“惟天子受命于天,天不变,道亦不变”,并将这种“道”具体化为“三纲五常”。按照儒家学派的说法,天地万物皆由阴阳合成,“阳”总是处于主导地位,而“阴”则总是处于服从地位。君、父、夫是“阳”,臣、子、妻是“阴”;“阴”要永远服从于“阳”,所以必须“君为臣纲”、“父为子纲”、“夫为妻纲”。“五常”即仁、义、礼、智、信,是封建伦理道德的 5 种准则。

封建礼仪中的“君权神授”夸大、神化了帝王的权力,而“三纲五常”则妨碍了人个性的自由发展,阻碍了人类的平等交往。礼仪在这一时期成为窒息人们思想自由的精神枷锁。

宋代将封建礼仪推向了一个新的高峰,出现了以程颢、程颐 and 朱熹理学为代表的天理

论。这种理论认为，自然界天地万物无不体现天理，而人性的本质就是天理的体现。

“家礼”的兴盛是宋代礼仪的又一特点。道德和行为规范是这一时期封建礼教强调的中心，“三从四德”成为这一时期妇女的道德礼仪、标准。“三从”即在家从父、出嫁从夫、夫死从子；“四德”是指“妇德”（即一切言行要符合忠、孝、节、义）、“妇言”（即说话要小心谨慎）、“妇容”（即容貌打扮要整齐美观）、“妇功”（即要把服侍公婆和丈夫当做最重要的事情来做）。按照当时封建统治者的设想，只要人人在家尽“孝”，在社会尽“忠”，每个妇女对丈夫尽“节”，那么封建社会各阶层就会“和谐相处”，封建统治就会长治久安。

明、清两代延续了宋代以来的封建礼仪，并有所发展，家庭礼制更进一步严明，将人的行为限制到“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”的范畴，从而使封建礼仪更加完善。

4) 中西结合阶段

辛亥革命后，西方文化大量传入中国，中国旧有的礼仪规范和礼仪制度逐渐被抛弃，新的礼仪标准得到推广和传播。新中国成立后，我国的礼仪建设进入了一个崭新的历史阶段，许多落后的封建礼仪，如“三从四德”等被淘汰，而一些优秀的礼仪传统，如“尊老爱幼”、“诚实守信”等则被保存下来，发扬光大。在对中华传统礼仪进行扬弃的基础上，中国现代礼仪还广泛地吸收了西方礼仪，真正做到了“中西合璧”。

2. 西方礼仪的起源与演进

西方礼仪对于我国现代礼仪有着明显的影响。人们习惯上说的西方通常是指欧美国家。这些国家的文化源流和宗教信仰都比较相近，尽管由于各种复杂因素的影响而在礼俗方面有所差别，但是共性较多。

西方礼仪的形成及发展非常复杂，有着博采杂收而能协调融合的特点。

爱琴海地区和希腊是西方古典文明的发源地。在古希腊和古罗马时期，一些有关礼仪的问题已经开始引起人们的重视，如古希腊的人们非常注重谦恭有礼、诚实守信。希腊先哲苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等人的著作中都有很多关于礼仪的论述，古罗马的思想家教育家们也对一些礼仪问题进行了初步探讨。

西方礼仪形成于 17 至 18 世纪的法国，其间深受古希腊、古罗马、法兰西等国文化的影响。统治者极力宣扬世界上的一切都是上帝创造的，上等人统治、下等人服从统治是天经地义的。在这种理论指导下形成了严格的封建等级制度，并进而形成了严格、烦琐的贵族礼仪和宫廷礼仪。

“文艺复兴”以后，西方资产阶级登上历史舞台以后，不仅在经济基础，而且在上层建筑各个领域都进行了伟大的变革。这一时期西方礼仪有了重大的发展，属于少数贵族专利品的封建礼仪习俗，逐步被社会文明规范的礼仪所取代。今天国际上通行的一些外交礼节，绝大部分都是在这个时期形成并延续下来的。如鸣放礼炮礼仪起源于英国。当时英国是世界航海业最发达的国家，英国海军舰队在驶入别国海域之前，为了表示对对方没有敌意，就把军舰上火炮内的炮弹放空；在遇到别国的航船时，也同样把炮内的炮弹放掉，以表示同对方友好。后来鸣放礼炮变成了国际上接待国家元首和政府首脑的礼节。礼炮鸣放多少，要根据受礼人的身份而定。过去战舰的火炮多为 7 门，鸣炮时放 7 响，英国最大的战舰有



21 门炮, 海军司令登舰时鸣 21 响, 海军司令以下的将官登舰时鸣 19 响。以后, 鸣礼炮 21 响就成了最高规格的致礼礼节, 用于国家大典或迎送国家元首的仪式; 19 响为二级规格, 用于迎送外国政府首脑的仪式; 17 响为三级规格, 用于迎送外国政府首脑副职的仪式。

如今, 西方礼仪已经在世界众多国家中通行, 成为国际礼仪的重要组成部分。

虽然中、西方礼仪植根的文化土壤不同, 但它们都植根于文明, 并伴随着文明不断发展。因此, 尽管西方礼仪与中国礼仪的形式有所不同, 但相同之处是很多的, 比如都讲究对人彬彬有礼、衣冠整齐、敬老爱幼等。

应用案例 1-2

东西方礼仪的差异

一次, 英国一访华观光旅游团下榻北京国际会议中心大厦。一天, 翻译小姐陪同客人外出参观, 在上电梯的时候, 一位英国客人请这位翻译小姐先上, 可是这位小姐谦让了半天, 执意要让客人先行。事后这些客人抱怨说: “他们在中国显示不出绅士风度来, 原因是接待他们的女士们都坚持不让他们显示。”比如, 上下汽车或进餐厅时, 接待他们的女士们坚持让他们先走, 弄得他们很不习惯, 甚至觉得受了委屈。虽然我方人员解释, 中国是“礼仪之邦”, 遵循“客人第一”的原则, 对此解释他们也表示赞赏, 但对自己不能显示绅士风度仍表示遗憾。

1.2.2 礼仪的特性

礼仪虽然与很多学科都有着密切联系, 但它作为人的行为规范, 有着自身的特性, 这主要表现在以下几个方面。

1. 共同性

人是社会的人。只要人类存在着交际活动, 就需要有相应的礼仪来表达彼此之间的尊重和友好。因而, 尽管各个国家、各个地区人们的种族、民族、生活方式都有所不同, 但对于礼仪的需要却是共同的。此外, 尽管各国、各地礼仪的具体内容有所不同, 但都具有一些共同之处, 如敬老爱幼、真诚守信等。这是因为礼仪是文明社会的产物, 有其道德要求, 而人们对于道德方面的要求有很多都是一致的。

2. 差异性

礼仪的形式和内容都是由文化决定的。不同的文化背景产生不同的礼仪文化。由于各个国家、地区和民族的文化传统、宗教信仰、地理环境、交通条件普遍存在着差异, 礼仪也就具有了差异性。如中国人请客时习惯先说没有什么好菜以示谦虚, 如果桌子上的食物被客人全部吃光会使主人很没面子, 因为这意味着主人准备的饭菜不够; 但是西方人请客时, 主人习惯自己夸赞食物的精美, 而且以菜肴被客人一扫而光为荣, 因为那说明菜肴味道极好。