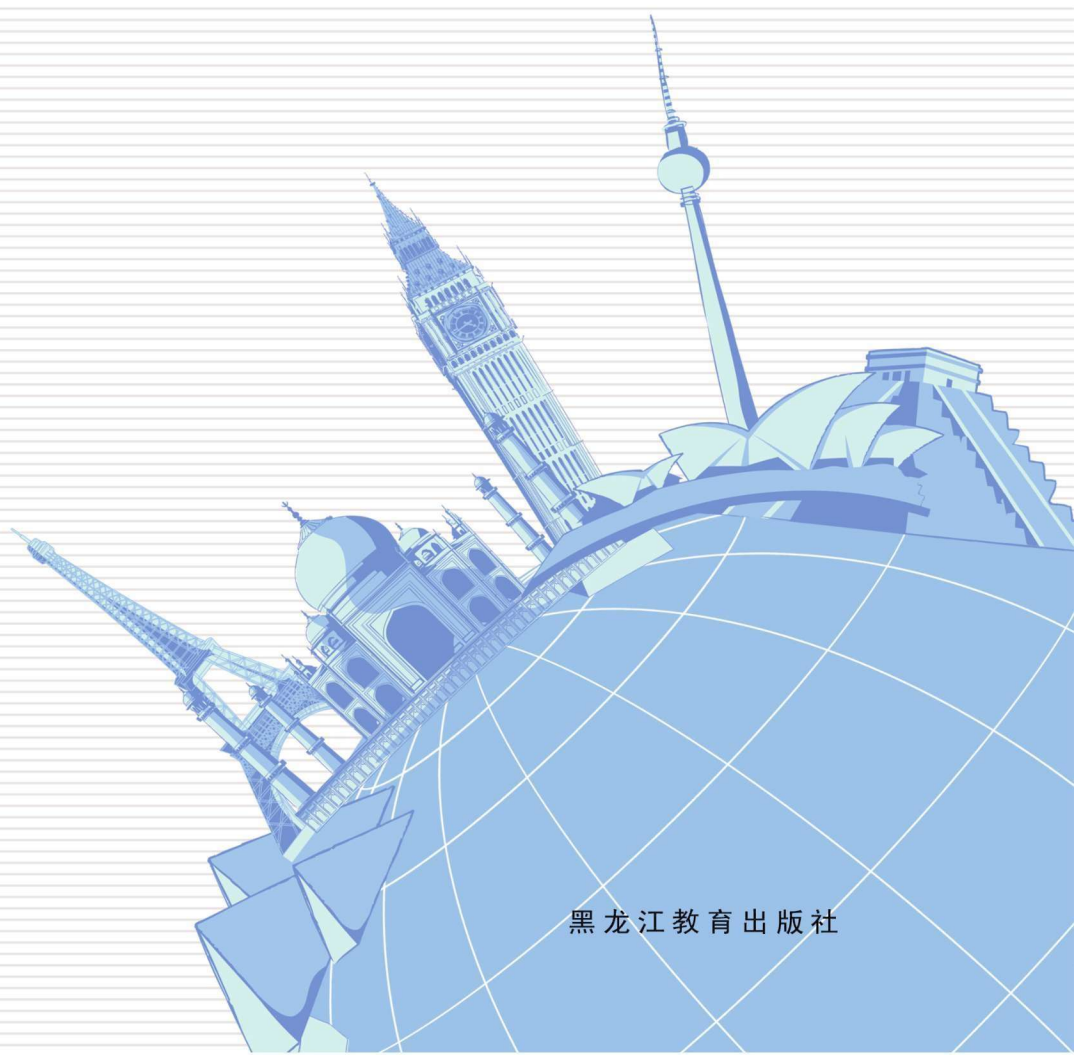


湘南学院科研资助

旅游服务礼仪教程

主 编◎娄丽芝

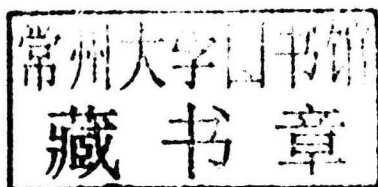


黑龙江教育出版社

湘南学院科研资助

旅游服务礼仪教程

主 编	娄丽芝		
副主编	李 纯	杨娜曼	
编 委	邓 峰	谢苏立	曾双全
	李静玮	李梓畅	



黑龙江教育出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

旅游服务礼仪教程 / 娄丽芝主编. -- 哈尔滨 : 黑龙江教育出版社, 2013. 7
ISBN 978-7-5316-7021-6

I. ①旅… II. ①娄… III. ①旅游服务—礼仪—教材
IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第160239号

旅游服务礼仪教程

Lüyou Fuwu Liyi Jiaocheng
主编 娄丽芝

责任编辑 宋怡霏
封面设计 鲲 鹏
责任校对 杨 月
出版发行 黑龙江教育出版社
(哈尔滨市南岗区花园街 158 号)
印 刷 哈尔滨市光辉印刷有限公司
开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张 13.25
字 数 260 千字
版 次 2013 年 7 月第 1 版
印 次 2013 年 7 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5316 - 7021 - 6
定 价 31.50 元

黑龙江教育出版社网址: www.hljep.com.cn

网络出版支持单位: 东北网络台(www.dbw.cn)

如需订购图书, 请与我社发行中心联系。联系电话: 0451 - 82529593 82534665

如有印装质量问题, 影响阅读, 请与我社联系调换。联系电话: 0451 - 82529347

如发现盗版图书, 请向我社举报。举报电话: 0451 - 82533087

序

经济与管理系旅游与酒店管理专业娄丽芝教授及课题组成员在总结行业实践经验和学校教学经验的基础上,结合我校培养应用型高级专门人才的目标,精心编撰了这部有特色的教材。

本书紧密结合旅游行业的特点和湘南学院的实际,具有较强的针对性。一方面,从旅游行业的实际需求出发,简要介绍了中国、西方礼仪的渊源和发展,既阐述了礼仪的含义、功能、原则、特征,又全面介绍了旅游从业人员的个人礼仪、旅游从业人员的日常交往礼仪、饭店前厅接待礼仪、饭店客房接待礼仪、饭店餐饮接待服务礼仪、旅行社接待服务礼仪、会展服务礼仪、涉外礼仪、宗教礼仪等方面的礼仪规范,内容全面系统。另一方面,又从培养应用型高级专门人才的角度切入,精心组织教学内容,构建了比较科学的知识 and 能力体系。总体上看,本书体现了注重实用性、可操作性,突出技能训练、实践环节等特点,具有很强的针对性。

在阐述具体的礼仪规范时,既讲一般要求,又注意变通。比如本书阐述乘车的礼仪时就体现了这样的特点。一般来说,公务用车时副驾驶的位置是“随员座”,副驾驶座后面的座位才是“一号首长”应该坐的位置。这就是公务用车的乘车礼仪规范。但有的“一号首长”,他就喜欢坐在副驾驶座位上,也有的“一号首长”喜欢坐在司机后面的座位上,对于这样的领导,服务员在服务过程中,就不能拘泥于一般的礼仪规范,而应以领导的意志为意志。这样看来,公务用车的乘车礼仪似乎没有规范。其实并非如此,以中国传统礼仪来看,这就是“长者为先”在公务用车的乘车礼仪方面的具体体现;用哲学的观点看,这就是变通,就是具体情况具体分析。本书在很多方面都体现了这样的观点,它所蕴含的是本书编撰者的辩证思想。

本书在编写体例上也有创新。总体上看,本书采用了一般教材的编写体例,但在思考与练习方面却多有创见:比如在第一章,作者根据本章内容理论性比较强的特点,安排了案例分析,也安排了思考题;而在其他各章则是安排了案例分析和技能训练,即使是每章都有案例,但在形式上也有区别,有的是案例分析,有的则是提供阅读材料,然后归纳出点评要点。这样,本书的主体部分与课后练习既变化有致又重点突出,既相辅相成又互为补充,体现了本书编撰者的创新思想和探索精神。

本书的语言简明扼要,通俗易懂,方便记忆,利于学习。本书把礼仪的功能概括为“沟通、教育、协调、塑造、维护”,把礼仪的原则归纳为“尊重、自律、宽容、平等、随俗、适度”,都简明扼要,通俗易懂。在拜访与接待礼仪一节把家庭拜访概括为“事先有约、时间恰当、认真准备、遵时守约”,把做客礼仪归纳为“进门有礼、做客有方”,把接待礼仪总结为“精心准备、热情迎客、周到待客、礼貌送客”,同样通俗易懂,简明扼要。通观本书,很多结论性的表述都采用音节整齐的短语,呈现出方便记忆、利于学习的特点。

应该说,《旅游服务礼仪教程》并不是以高深的理论描述见长,但它所涉及的方方面面的可操作性的礼仪规范以及它所强调的礼仪实践,对于提高旅游与酒店管理专业学生的礼仪素养来说,却是至关重要的,甚至是难以替代的!

中国素有礼仪之邦的美名,然而时下不懂电话礼仪、不懂西装着装礼仪、不懂乘车礼仪……的人,不仅在一般人中大量存在,即使在相当多的文化人中也决非罕见,这不仅有侮礼仪之邦的美名,而且与中国即将成为世界第一旅游目的地国的地位很不相称。从这个意义上说,不仅是旅游与酒店管理专业的学生要好好学习礼仪,那些旅游从业人员、各级领导干部以及凡是想提高礼仪素养的人,都要好好学习礼仪。

作为湘南学院教材建设的一个项目,《旅游服务礼仪教程》的出版令我高兴。

遵娄丽芝教授之嘱,谈了我读这部书的一点体会,就算是序吧。

曹石珠
2013年5月

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的含义	(1)
第二节 礼仪的起源与发展	(4)
第三节 礼仪的原则与特征	(8)
第四节 礼仪的功能与作用	(10)
第五节 礼仪的学习途径	(11)
第二章 旅游从业人员的个人礼仪	(14)
第一节 仪表概述	(14)
第二节 仪容礼仪规范	(15)
第三节 行为仪态规范	(21)
第四节 服饰礼仪规范	(39)
第五节 礼貌用语规范	(43)
第三章 旅游从业人员日常交往礼仪	(49)
第一节 日常交往礼仪的基本准则	(49)
第二节 见面和介绍礼仪	(51)
第三节 电话礼仪	(57)
第四节 拜访与接待礼仪	(61)
第五节 宴请与馈赠礼仪	(65)
第六节 乘车礼仪	(69)
第四章 饭店前厅接待服务礼仪	(76)
第一节 前厅礼宾员服务礼仪	(76)
第二节 前厅大堂经理服务礼仪	(78)
第三节 前厅预订服务礼仪	(80)
第四节 前厅接待服务礼仪	(82)
第五节 前厅问讯服务礼仪	(84)
第六节 电话总机服务礼仪	(86)

第七节 前厅收银服务礼仪	(89)
第五章 饭店客房接待服务礼仪	(92)
第一节 客房服务流程中的礼仪	(92)
第二节 客房接待服务礼仪	(94)
第六章 饭店餐饮接待服务礼仪	(103)
第一节 餐饮服务概述	(103)
第二节 餐饮服务流程中的礼仪	(104)
第三节 餐饮接待服务礼仪	(111)
第七章 旅行社接待服务礼仪	(123)
第一节 导游服务礼仪规范	(123)
第二节 旅行社商务活动礼仪	(131)
第八章 会展服务礼仪	(135)
第一节 会展服务礼仪概述	(135)
第二节 会展服务礼仪	(137)
第三节 展览会接待礼仪	(143)
第九章 涉外礼仪	(146)
第一节 国际礼仪通则	(146)
第二节 涉外迎送礼仪	(147)
第三节 外事活动礼仪	(151)
第十章 宗教礼仪	(164)
第一节 宗教礼仪概述	(164)
第二节 佛教礼仪	(166)
第三节 基督教礼仪	(168)
第四节 伊斯兰教礼仪	(169)
附录1 中国饭店行业服务礼仪规范全文	(175)
附录2 郴州市著名景区和旅游企业简介	(190)
附录3 郴州市风土人情简介	(198)
参考文献	(204)

第一章 礼仪概述

本章的学习目标

- ☞ 1. 掌握礼仪的概念;
- ☞ 2. 了解礼仪的起源和发展;
- ☞ 3. 把握礼仪的原则和特征;
- ☞ 4. 认识礼仪的功能与作用。

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。中国素有“礼仪之邦”的美誉。讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统,也是一个人内在修养和素质的外在表现。礼仪在中华民族的传统文化中占有重要地位,历来是衡量个人品德和社会文明的重要标尺。

早在春秋战国时期,孔子就有了“不学礼,无以立”的学说。其后荀子又有了“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”的明训。礼仪不仅展示历史优秀传统,更富有鲜明的时代内涵。随着人与人、国与国之间交往的日益频繁,讲究礼仪,礼尚往来,对营造和谐的人际关系,显得尤为重要。崇尚礼仪、学习礼仪、实践礼仪是我们每一个人立足社会,成就事业,获得美好人生的基础。

第一节 礼仪的含义

一、礼

礼源于古代人类的祭祀活动。中国《辞源》对“礼”的基本含义解释是:规定社会行为的法则、规范、仪式的总称。在古代典籍中,“礼”主要有三层意思:一是政治制度,二是礼貌、礼节,三是礼物。中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化,《礼记》有云:“是故圣人作,为礼以教人,使人以有礼,知自别于禽兽。”

二、仪

所谓仪,度也,(《说文解字》)即“仪”是一种法度,一种标准。如今“仪”的含义主要

有以下四个方面:一是法度、准则,如:“置此为法,立此仪……”(《墨子·天志》);二是典范、表率,如:“上者,下之仪也”;三是容貌、风度,如:仪表、仪态;四是贺仪、谢仪。

三、礼仪

礼仪是一个复合词,包括“礼”和“仪”两部分。礼仪,从广义上理解为一个时代的典章制度;从狭义上理解为凡是把人内心待人接物的尊敬之情,通过恰当的、人们乐于接受的仪表、仪式表达出来,即为礼仪。

纵观中外对“礼仪”含义的理解,我们可以看出它有以下三个方面的基本内涵:

- (1) 礼仪是一种行为规范或行为模式,它具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等;
- (2) 礼仪是大家共同遵守的约定俗成;
- (3) 礼仪有它存在的合理性和必然性。如约束人类欲望,保证社会秩序,实现人际关系的和谐。

概括地说,礼仪就是指人们在各种社会交往中,为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范和程序,它是礼节和仪式的总称。遵行礼仪就必须在思想上对交往的对方有尊敬之意,乐贤之荣;谈吐举止懂得礼仪规矩;外表注重仪容、仪态和服饰;在一些正式的礼仪场合,还须遵循一定典礼程序等。

四、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。其构成要素包括四个方面:礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒体、礼仪环境。

1. 礼仪主体

礼仪主体是指礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪行为或礼仪活动规模较小或较简单时,礼仪的主体通常为个人。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,礼仪的主体通常是集体组织。如:甲公司祝贺乙公司开业时,甲公司就是礼仪的主体;2008年北京奥运期间,我国是欢迎各国来宾活动的礼仪主体。

个人主体与组织主体在一定条件下会发生变化。如我国的商务工作人员赴国外进行商务洽谈时,其言行不仅代表着他本人,代表着他所在的公司,还代表着我们的国家。

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,组织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能够真正代表礼仪主体,并且为礼仪客体所认可,能巩固并发展礼仪客体与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;可以是有形的,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的语言接待宾客时,服务员是礼仪主体,宾客是礼仪客体;如果宾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. 礼仪媒体

礼仪媒体是指进行礼仪活动时所依托的媒介。由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成。

人体礼仪媒体是指通过人体自身来传达礼仪信息的媒体。如仪容、仪态。讲究敬语相待,手势准确、体姿优雅、表情自然等言语举止礼仪。

物体礼仪媒体是指通过物体来传达礼仪信息的媒体。如服饰、器物、礼物、纪念品等。

事体礼仪媒体是指通过相关事体来传达礼仪信息的媒体。如人际交往、开业仪式、宴请等。

值得注意的是:在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

4. 礼仪环境

礼仪环境是指实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件。它可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常决定着礼仪的实施,不仅实施何种礼仪由其决定,而且具体礼仪的实施方法也由其决定。

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各自的行为;在家里的时候,则要按照父亲和女儿的关系来规范行为。

在礼仪实施过程中,以上四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。

第二节 礼仪的起源与发展

一、中国礼仪的起源

中国是世界公认的文明古国之一,也是人类文明的发源地之一。中国自古以来崇尚礼仪,是世界上唯一被美誉为“礼仪之邦”的国家。

关于礼的起源,说法不一。归纳起来有五种起源说: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,起源于俗。

1. 礼仪的萌芽时期(公元前 5 万年~公元前 1 万年)

礼仪起源于原始社会时期,在长达 100 多万年的原始社会历史中,人类逐渐开化。在原始社会中、晚期(约旧石器时期)出现了早期礼仪的萌芽。例如,生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人开始注重礼仪:用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上等,而他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,被认为是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

2. 礼仪的草创时期(公元前 1 万年~公元前 22 世纪)

公元前 1 万年左右,人类进入新石器时期,不仅能制作精细的磨光石器,并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里,原始礼仪渐具雏形。例如在今西安附近的半坡遗址中,发现了距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。“长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边”等礼仪日趋明确。

二、中国礼仪的发展

随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地鬼神祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

从历史发展的角度来看,其演变过程可以分为礼仪的形成时期、礼仪的变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期等六个时期。

1. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪~前 771 年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。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。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》,在汉以后2000多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

2. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前771~前221年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,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。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做是做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。

管仲把“礼”作为礼义廉耻“四维”之首,看做是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

3. 礼仪的强化时期:秦汉唐宋时期(公元前221~公元1796年)

公元前221年,秦王嬴政统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒(公元前179~公元前104年),把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。(《汉书·董仲舒传》)他把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”。“五常”即“仁、义、礼、智、信”。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》中,有讲述古代风俗的《曲礼》(第一篇);有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》(第九篇);有记录家庭礼仪的《内则》(第十二篇);有记载服饰制度的《玉藻》(第十三篇);有论述师生关系的《学记》(第十八篇);还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》(第四十篇)等。总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一(另外两本为《周礼》和《仪礼》)。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为,“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地间。”(《二程遗书》卷五)“礼即是理也。”(《二程遗书》卷二十五)朱熹进一步指出,“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地间。”(《朱子文集·未垂拱奏礼·二》)朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。

家庭礼仪研究硕果累累,是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中,以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光(公元1019—1086年)的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹(公元1130—1200年)的《朱子家礼》最著名。

明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

清朝入关后,逐渐接受了汉族的礼制,几次修订《大清会典》,乾隆编订《三礼义疏》,礼仪更趋繁复。

4. 礼仪的衰落时期(公元1796~1911年)

清朝的《大清会典》《皇朝三通》等礼律,导致一些礼仪显得虚浮、繁琐。例如清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩(《大清会典》)。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐,一些西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,以代替不合时宜的打千礼等。

5. 现代礼仪时期(公元1911~1949年,民国时期)

1911年末,清王朝土崩瓦解,当时远在美国的孙中山先生(1866—1925年)火速赶回祖国,于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋俗,剪辮子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国期间,由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,后逐渐普及民间。20世纪三四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区,重视文化教育事业及移风易俗,进而开创了现代礼仪的新篇章。

6. 当代礼仪时期(1949~至今)

1949年10月1日,中华人民共和国宣告成立,中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来,礼仪的发展大致可以分为三个阶段:

(1) 礼仪革新阶段(1949~1966年)

1949年至1966年,是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间,摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,则得到继承和发扬。

(2) 礼仪退化阶段(1966 ~ 1976 年)

1966 年至 1976 年,中国进行了“文化大革命”。十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失,也给礼仪带来一场浩劫。许多优良的传统礼仪,被当做“封资修”货色扫进垃圾堆。礼仪受到摧残,社会风气逆转。

(3) 礼仪复兴阶段(1977 ~ 至今)

1978 年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,从开展“18 岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生,《中国应用礼仪大全》《称谓大辞典》《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热,具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

三、西方礼仪的起源与发展

在西方,礼仪最早一次见于法语“*Etiquette*”,原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为了保证审判的公正,开庭时总是安排得既庄严肃穆,又戒备森严,并把各种规则及法庭纪律写在进入法庭的通行证上,让所有进入法庭的人员必须严格遵守。后来,人们感到不仅在法庭上,在社会交往中人民也应遵守一定的规矩和准则,如此才能保证文明社会得以维系和发展。于是当“*Etiquette*”一词进入英文后,就演变成“人际交往的通行证”,具有了“礼仪”的三层含义:一是指谦恭有礼的言谈举止;二是指教养和规矩;三是指礼仪、典礼、习俗等。

西方的文明史,同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼,后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重,愿在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼等。在古希腊的文献典籍中,如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中,都有很多关于礼仪的论述。

中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后,欧美的礼仪有了新的发展,从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到 20 世纪中期对优美举止的赞赏,一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

西方各国都非常重视礼仪。他们认为礼仪,是一个人通向文明社会和主流文化的通行证,是社会生活的润滑剂,是人们和谐相处和愉快生活的保证。在中古和近代,不管是在皇宫、王室之内,还是在酒席之上,西方国家都有着十分严格和复杂的礼仪要求。

到了近现代,西方各国在社会经济等各方面得到更进一步发展的同时,礼仪也有了新的发展,从遵循礼节的要求,到对优美举止的关系,再到适应社会平等关系的比较简单的规则,礼仪日益文明、简洁和实用,也备受人们重视,礼仪书籍也层出不穷。其中比较著名的有:法国学者让·赛尔著的《西方礼节与习俗》,英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编著的《现代西方礼仪》,德国作家卡尔·莫斯卡著的《请注意您的风度》,美国礼仪学家伊丽莎白·波斯特编的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等,它们都为世人展示了西方各国衡量文明程度和个人修养的良好礼仪标准。

第三节 礼仪的原则与特征

礼仪作为人际交往的行为规范,必定遵循相应的原则加以实行和贯彻,才能使礼仪发挥应有的功能。

一、礼仪的原则

1. 尊重的原则

荀子曾说:“凡百事之成也,必在敬之;其败也,必在慢之。”对待他人最重要的一条,就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

亚当·斯密认为:“对那些普遍的行为准则的尊重,恰当地说,即所谓的义务感,是人类生活的一项最重要的原则,是大多数人可以借此指导其行为的唯一原则。”要达到人际交往和谐的目的,就要尊重自己、尊重他人,将一定的礼仪原则和规范付诸行动,使自己获得他人和社会的尊重。

2. 自律的原则

礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,就是要做到自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,避免给他人带来不快。

礼仪是约定俗成的,是人们共同遵守的社会规范。这种社会规范要求每个成员都能自觉遵守礼仪规范,这样社会才更有秩序,社会才更加文明。

3. 宽容的原则

“人无完人,金无足赤”。在人际交往中,人与人之间可能会因为文化差异、风俗习惯、职业、年龄等原因造成对另一方的冒犯,出现这种情况时,要求人们多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,不可求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。

4. 平等的原则

尊重交往对象、以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

尽管应该根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但是,不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。

5. 随俗的原则

由于国情、民族、文化背景的差异不同,所以,必须坚持入乡随俗,尊重当地的民族文化和习俗。

6. 适度的原则

应用礼仪时,必须注意技巧及其规范,注意把握分寸,得体恰当。如与人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮奉承;既要自尊,又不能自负;既要坦诚,又不能粗鲁;既要谦虚,又不能拘谨;既要老练持重,又不能圆滑世故。

二、礼仪的特征

礼仪文化在其发展过程中,形成了自己独有的特征,主要表现在规范性、继承性、差异性、实用性、变化性等五个方面。

1. 规范性

礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切实际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在一切实际场合必须采用的“通用语言”,衡量他人、判断自己是否自律、敬人的尺度。

2. 继承性

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,都是在本民族固有传统文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的。

3. 差异性

礼仪作为一种行为准则和约定俗成的规范,是各民族礼仪文化的共性。但是礼仪的具体运用,则因现实条件的不同而呈现出差异性。主要表现在:同一礼仪形式常常会因时间地点的不同使其意义出现差异。

4. 实用性

切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,也是礼仪的一大重要特征。既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又有一系列可操作、可感知的方式、方法,予以贯彻和落实。

5. 变化性

礼仪是社会历史发展的产物,具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰,一蹴而就,完全脱离特定的历史背景。另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下

新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,礼仪随之也不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短,不断地被赋予新的内容,这就使礼仪具有相对的变动性。

第四节 礼仪的功能与作用

礼仪具有多重重要功能,对推动社会发展起着积极的作用。

一、礼仪的功能

1. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为表达一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

2. 教育功能

礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。同时,纠正人们不正确的行为习惯,从整体上提高国民的综合素质。

3. 协调功能

在人际交往中,维系人与人之间沟通与交往的礼仪,承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范,约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐、修饰打扮,举止仪态越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现时代特色和精神风貌。

5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定,家庭的和谐与安宁,邻里的和谐,同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。