

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【旅游及酒店管理系列】



现代旅游服务礼仪

李 丽 主编

刘秀珍 招建贞 副主编

免费
赠送

授课用电子课件



机械工业出版社
China Machine Press

走向职业化高职高专“十一五”规划教材
【旅游及酒店管理系列】

现代旅游服务礼仪

李 丽 主编
刘秀珍 招建贞 副主编
王小梅 陶静 参编



机械工业出版社
China Machine Press

本书从礼仪的基本知识入手,有针对性地介绍了旅游从业人员的基本礼仪要求,重点对旅行社服务礼仪、酒店各部门服务礼仪做了详细介绍;同时,考虑到国际交流的扩大,还对涉外礼仪、会展礼仪及相关国际礼仪知识一并介绍。

本书秉承理论与实践高度结合,并突出技能操作目标的高职教育理念,每章安排了知识目标和技能目标。从结构体例上,重点突出服务礼仪的可操作性,设置了实训应用这一内容;同时,为了增强本书的可读性、扩大视野,设置了案例分析、阅读材料等内容,并在正文中穿插小思考、小知识和小案例等。本书从内容到形式都尽量契合高职院校旅游与酒店管理专业设置特点,增强学生讲究礼仪的自觉性,同时又突出实用性和针对性,具有较强的可操作性,以满足旅游服务工作的需要。

本书适用于高职高专院校的酒店管理专业、旅游管理专业,期望能给教师和学生以及相关专业的从业人员一定的帮助和指导。

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目(CIP)数据

现代旅游服务礼仪/李丽主编. —北京:机械工业出版社, 2008.7

(走向职业化高职高专“十一五”规划教材旅游及酒店管理系列)

ISBN 978-7-111-24442-4

I. 现… II. 李… III. 旅游服务—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 089484 号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:李玲

版式设计:刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2008 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

170mm×242mm·15.75 印张

标准书号:ISBN 978-7-111-24442-4

定价:29.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线:(010)68326294

投稿热线:(010)88379007

高职高专经管类、旅游类规划教材

总编委会名单

顾 问 吴念香 卢 一 陈 智 康乃真
 叶小明 唐子峰 杨群祥 查振祥

主任委员 陈粟宋

副主任委员 陈云川 林惠华 刘跃南 廖俊杰 张渝涓

委 员 (排名不分先后)

唐 宇	黄文刚	汪 治	石 强	谢金生
陈 健	刘志娟	刘佩华	赵 红	于雁翎
熊 焰	朱 权	曾艳英	肖 平	罗千人
陈碧凤	谢小梅	高 伟		

秘 书 长 欧阳丽
秘 书 高 伟

高职高专经管类、旅游类规划教材

旅游分编委会名单

主任委员 陈云川

副主任委员 陈 健 石 强 李 丽

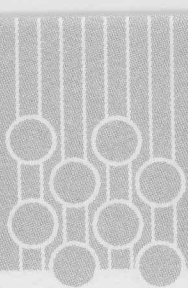
委 员 (排名不分先后)

付钢业	刘致良	刘国强	苏日娜
陈咏淑	舒惠芳	姜先行	黄文刚
梁王巧云	曾国友	蒲 阳	

走向职业化高职高专经管类、 旅游类规划教材联编院校名单

(排名不分先后)

1. 深圳职业技术学院
2. 顺德职业技术学院
3. 广东轻工职业技术学院
4. 广东工贸职业技术学院
5. 四川烹饪高等专科学校[四川旅游学院(筹)]
6. 广东交通职业技术学院
7. 中山职业技术学院
8. 广东白云学院管理系
9. 广东农工商职业技术学院
10. 广州番禺职业技术学院
11. 广东邮电职业技术学院
12. 广东铁路职业技术学院
13. 广州航海高等专科学校
14. 黄河水利职业技术学院
15. 佛山职业技术学院
16. 珠海城市职业技术学院
17. 广东女子职业技术学院
18. 广东培正学院
19. 广东教育学院
20. 内蒙古财经学院职业学院
21. 山西金融职业学校



出版说明

高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分，它以培养生产、建设、管理、服务第一线的高等技术应用性专门人才为根本目标。随着我国经济的迅速发展，高等职业教育正得到空前的发展。目前高等职业教育规模已占全国高等教育的半壁江山。“十一五”期间，全国将向社会输送1100万高职毕业生。然而，高等职业教育在全国的发展水平仍不均衡，各高职高专院校的教学质量也参差不齐。这种情况大大制约了高职教育的发展。因此，推动教学改革、提高教学质量已成为高职教育的当务之急。为此教育部先后下发文件，要求全国高职院校“加快高职教育改革与发展，提高高职教育教学质量”。

广东省是中国改革开放的前沿，也是我国高等职业教育蓬勃发展的代表之一。在广东省汇集了一大批优秀的高职院校和优秀教师。在教育部有关领导的指导及广东省教育厅高教处的大力协助下，我们以广东省为中心，联合全国一批致力于高职教育改革且已具成效的院校，共同成立了“高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编审委员会”。编委会以研讨高职高专教育教学改革方向、交流教学改革成果及经验为宗旨，并借助教材这一形式将成果和经验进行分享与传播，从而进一步向全国推广，为我国的高职教育发展尽一份力量。

教材是体现教学内容和教学要求的知识载体，是教师进行教学活动的基本工具，是提高教学质量的重要保证。发展高等职业教育，提高教学质量，必须重视教材的建设。目前，编委会以机械工业出版社为平台，计划用2~3年的时间出版经济管理类和旅游类高职高专系列教材100余种，范围覆盖经济管理类专业基础课、电子商务、物流管理、会计电算化、旅游管理、酒店管理等专业的主要课程。此次规划教材按照教育部“提高教学质量、推行工学结合、以就业为导向”等要求，根据高职高专教育的实际情况，邀请具有丰富高职教学经验的一线授课教师、具有相关行业工作背景的双师型教师以及企业一线工作者联合编写，旨在真正做到“产学结合”、“工学结合”。

此次系列教材的编写指导思想体现了编委会研究制定的方针：教材编写要结合

教学方法的改革与实践；要与相关的职业资格认证相结合；在写作方法上要打破传统的以学科体系设置课程体系、以知识点为核心的框架，更多地考虑学生所学知识与行业需求及相关岗位、岗位群的需求相一致，使教材内容“项目化”、“工作流程化”；突出“走向职业化”的特点，努力培养学生的职业素质、职业能力和专业技术。此外在高职教育的理论“必需、够用”方面也进行了有益的探索与尝试。在系列教材的开发过程中，众多资深的一线授课老师、双师型老师、企业工作者们，在教学、专业知识与企业实际工作的有效结合方面进行了探索。此批教材以“立足广东，面向全国”为目标，在突出广东特色的同时更兼顾到与全国通用性的结合。

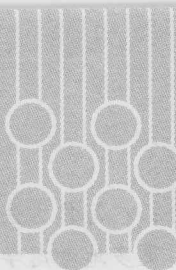
系列教材尝试打破常规的学科体系教学模式，探索一种更符合高职教育实际情况的模式。在通过案例教学、项目式教学、互动式教学强化实践性、应用性和针对性的同时，以学生为本的思想也增强了学生学习的趣味性和主动性。系列教材以建设成为立体化教材为最终目标，将会在实践中逐步完善整个教材体系。

此批教材为编委会组织编写的高职高专教育教学改革规划教材，被机械工业出版社列为“十一五”期间重点发展的规划教材，同时已参评广东省“十一五”省级规划教材。

在编委会运作及系列教材出版期间，得到了广东省教育厅高教处吴念香副处长以及顺德职业技术学院、深圳职业技术学院、四川烹饪高等专科学校、广东轻工职业技术学院和广东工贸职业技术学院等一大批优秀院校的鼎力支持，在此特别致以衷心的感谢！

高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编委会
机械工业出版社华章分社

2007.5



前 言

随着中国经济、政治实力的发展和腾飞,旅游业蓬勃兴旺,国际国内交往日益频繁。不论在日常交往中,还是在旅游服务中,讲究礼仪不仅关系到个人的形象和旅游服务的质量,更关系到国家、民族的形象和社会主义精神文明建设事业的成功。正因为礼仪在社会生活中具有特殊的作用,不少高等院校早已把礼仪作为一门必修课程在学生中开设了,而“旅游服务礼仪”更是成为高职院校旅游及酒店管理专业学生的核心专业课程,其重要性可见一斑。本书正是在这样的背景之下,为进一步适应旅游服务工作的需要和旅游业人才培养的要求编写的。

本书在广东轻工职业技术学院旅游系李丽副教授自编讲义《现代礼仪》的基础上编写而成,其他编写人员也都来自旅游及酒店管理专业教学第一线,其中还有来自酒店企业的“双师型”教师,使本书在内容上能与旅游与酒店业的发展同步,满足服务业技能与知识更新的需求。全书设置知识目标和技能目标,突出服务礼仪的可操作性,重点锻炼学生的实际动手能力和培养其内在气质及修养。

本书由广东轻工职业技术学院李丽提供自编讲义,重点编写第4章,并负责全书的最后审定工作;广东轻工职业技术学院刘秀珍编写第6、7、8章;白云职业技术学院招建贞编写第1、2章;广东轻工职业技术学院王小梅编写第5、9章;广东轻工职业技术学院陶静编写第3、10章。

本书在编写过程中还参考了大量有关礼仪方面的书籍、文献以及一些刊物上的相关资料,在此谨向有关作者表示衷心感谢!

书中疏漏和不足之处,敬请读者指正。

作 者

2008年6月

目 录

出版说明

前 言

第 1 章 绪 论 1

学习目标 1

引例 1

1.1 礼的起源和演变 2

1.2 礼的特征和功能 5

1.3 常见的礼仪类别 9

本章小结 10

关键概念 10

课后思考与练习 10

案例分析 10

第 2 章 旅游从业人员基本

礼仪 12

学习目标 12

引例 12

2.1 仪容仪表礼仪 13

2.2 言谈举止礼仪 30

2.3 社会交往礼仪 40

本章小结 51

关键概念 52

课后思考与练习 52

案例分析 52

实训应用 53

第 3 章 旅行社服务礼仪 55

学习目标 55

引例 55

3.1 旅行社接待礼仪 56

3.2 导游人员礼仪与导游艺术 62

本章小结 72

关键概念 72

课后思考与练习 72

案例分析 72

实训应用 73

第 4 章 酒店前厅服务礼仪 74

学习目标 74

引例 74

4.1 饭店服务礼仪概述 75

4.2 前厅部员工的基本素质要求 77

4.3 前厅部各岗位服务礼仪 78

4.4 酒店其他部门服务礼仪 89

本章小结 95

关键概念 95

课后思考与练习 95

案例分析 96

实训应用 97

阅读材料 98

第 5 章 酒店客房服务礼仪 101

学习目标 101

引例 101

5.1 客房部员工的基本素质要求	103	8.1 会展概述	159
5.2 客房部各岗位服务礼仪	107	8.2 会展服务礼仪	173
5.3 进入客房礼仪	109	本章小结	184
5.4 整理客房礼仪	111	关键概念	184
5.5 客房其他服务礼仪	112	课后思考与练习	184
本章小结	115	案例分析	184
关键概念	115	实训应用	185
课后思考与练习	115	阅读材料	185
案例分析	116		
实训应用	118	第9章 我国主要客源国和地区餐饮、社交礼仪与禁忌	187
阅读材料	118	学习目标	187
第6章 酒店餐饮服务礼仪	120	引例	188
学习目标	120	9.1 亚洲部分国家的习俗	188
引例	120	9.2 欧洲部分国家的习俗	197
6.1 餐饮部员工的基本素质要求	121	9.3 美洲和大洋洲部分国家习俗	206
6.2 餐饮部各岗位服务礼仪	124	9.4 非洲部分国家的习俗	209
本章小结	133	9.5 我国台、港、澳地区的习俗	214
关键概念	133	本章小结	219
课后思考与练习	133	关键概念	219
案例分析	133	课后思考与练习	219
实训应用	135	案例分析	219
阅读材料	136	实训应用	220
第7章 涉外礼仪	139	第10章 世界主要宗教礼仪	221
学习目标	139	学习目标	221
引例	139	引例	221
7.1 涉外基本礼仪	140	10.1 宗教概述	222
7.2 迎送与宴请	143	10.2 基督教礼仪	223
7.3 会见与会面	150	10.3 伊斯兰教礼仪	226
7.4 礼宾次序和国旗悬挂礼仪	153	10.4 佛教礼仪	229
本章小结	155	10.5 道教礼仪	232
关键概念	155	本章小结	235
课后思考与练习	155	关键概念	235
案例分析	156	课后思考与练习	235
实训应用	156	案例分析	236
阅读材料	157	实训应用	237
第8章 会展服务礼仪	158	阅读材料	237
学习目标	158	参考文献	238
引例	158		

第 1 章

绪 论

学习目标

知识目标

1. 理解礼仪的起源及演变过程。
2. 熟悉礼仪的特征和功能。
3. 掌握常见礼仪的类别。

引 例

“孝传五世”

在中国古代著名的“二十四孝”中有一则“孝传五世”的故事。据称，宋朝浙江瑞安府永嘉县，有个姓陈、名侃、字君和的人，因事亲至孝，名遍四方。他侍奉双亲，温顺孝敬，从来不让父母心中有忧虑之念。偶遇父母有病，则衣不解带，日夜陪床服侍，亲自做汤熬药。二老逝去后，陈侃悲痛欲绝，真正做到了“事生尽力，事死尽思”的圣人垂训。他的孝行被整个家族引为典范，后代子孙人人效法，尊老爱幼，兄弟团结，夫妇和睦，妯娌相亲。以后陈氏家族五代同堂传为佳话。宋皇树坊旌表，赐额曰：“孝门陈君”，百姓则称其为“陈孝门”。后人作诗赞曰：“至孝事亲世颂扬，子孙代代仰遗芳；同居五世人崇敬，感动枫宸诏表彰。”

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称。随着社会文明的不断进步和发展，人们在追求物质生活的同时，更强调精神文明的提高和发展，讲究风度和涵养，注重礼仪和公关行为已成为时尚，这不仅是因为激烈的竞争使得人们意识到要想保持良好的信誉，就必须注重企业和自己的形象。更是人们文化水平、社会文明进步的一种体现。古人说：“世治则礼详，世乱则礼简。”掌握礼仪，遵守礼仪规范，是人们展现自我，更好地与他人进行交往和增进感情的法宝。

1.1 礼的起源和演变

关于“礼”中国有着悠久的历史 and 文物，古代中国就有着“礼仪之邦、华夏之国”的美称，礼仪之邦是说中国古人有讲究礼节的风尚，而明代朱衮在《微欢子》中说“君子忍人所不能忍，容人所不能容，处人所不能处”；清代中期的宰相张英接到家乡书信，说邻居叶侍郎侵占张家地盘三尺而立墙，要求张英利用职权夺回这三尺地皮。张英回信一封“千里寄书只为墙，让他三尺又何妨，万里长城今犹在，不见当年秦始皇”。张家接到信后，退让邻居三尺而立墙，使叶侍郎深感惭愧，也让三尺地面，修成了流传千古的“六尺”。“华夏中国”中的“华”指服装之美，礼仪之大故称夏，有服装之美故称华。“夏”是说古人如何注重服饰仪表，是讲究礼节、礼仪的重要内容和方面，象形字“礼”就是两个人在对拜。礼古人从“跪拜、叩首”中也可可见一斑，孔圣人“温良恭俭让”则更是古文明礼仪的典范，而《周礼》则是有人类礼仪制度的最早著作，“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不采”。古人给我们留下灿烂的文化，培养了人们良好的社会道德和风尚，更创造和发展完善了完美的礼仪规范，形成了我们今天丰富多彩的礼仪文化。

1.1.1 礼的起源

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，靠天吃饭，人们对日月星辰、风雨雷电、山崩地裂、洪涝海啸和灾害瘟疫等许多自然现象无法解释，从而认为有超自然的力量对人类的生活进行干预，对自然界产生神秘感和畏惧感，同时也形成了对自然的崇拜，并按人的形象想象出各种神灵（图腾）作为崇拜偶像。另一方面，人们对自身的梦幻现象、祖先的更替无法解释，于是产生“灵魂不死”的观念，进而产生了对民族祖先的崇拜。对自然力量的崇拜和民族祖先的崇拜一直是原始社会最主要的两个崇拜对象。人类最初的礼仪就是和祭鬼神、祭祖先相联系的，其主要形式是用礼器举行祭祀仪式，以表达人类对神和祖先的信仰和崇拜，期望通过人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先，从而得到力量和保护。因此，有“礼立于敬而源于祭”之说。

1.1.2 礼仪的演变

随着人类社会的产生和发展，礼仪也经历了从无到有，从低级到高级的过程，并在其传承沿袭的过程中不断发生变革。不同的历史阶段和时期，礼仪有着十分显著的特征。

1.1.2.1 原始社会的礼仪

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……。因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。从某种意义上说，早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则，又是原始社会

宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也”（《说文解字》）。同时，由于原始社会只有等级而没有阶级，如老幼、首领、成员，社会成员之间是平等的、民主的、有等级的。例如，在今西安附近的半坡遗址中，发现了生活在距今约五千年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。此外，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。而长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。所以这个时期的礼仪反映了民主、平等、等级的观念。

1.1.2.2 奴隶社会的礼仪

随着原始社会的解体，人类进入奴隶社会，“礼”开始打上阶级的烙印，礼的含义也有所变化。礼仪从原始社会主要用于祭祀仪式发展成为符合奴隶制社会需要的伦理道德规范，成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。周代“三礼”（《礼仪、周礼、礼记》）提出了一整套礼制，所谓“礼仪三百”、“威仪三千”，它的出现标志着“周礼”达到系统、完备的阶段，礼仪的内涵也由单纯祭祀天地、鬼神、祖先跨入全面制约人们行为的领域。奴隶社会尊君成为礼仪的核心，奴隶和奴隶主没有平等可言，妇女的地位更得不到起码的尊重。奴隶主用“礼”来树立君主的尊严和绝对权威，维护自己的统治。在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论，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。如孔子认为的“不学礼，无以立”（《论语·季氏篇》）。他还要求人们用道德规范约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”（《论语·颜渊》）。孔子“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

1.1.2.3 封建社会的礼仪

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。奴隶社会尊君的观念在此时发展成为“君权神授”的理论体系，即皇权是神给的，皇帝是“真命天子”，他的话被当做“金科玉律”。西汉思想家董仲舒，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况为“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。完整的封建礼仪道德规范形成了。到了宋代，封建礼制有了进一步的发展，出现了以程颢、程颐和朱熹的理学为代表的天理学，论证封建等级制度永恒不变，“三纲五常”始终不变。此时的封建礼教强调的中心是道德和行为规范，“三从四德”成为妇女的道德礼仪标准，成为套在中国妇女身上的精神枷锁，妇女的地位进一步下降。封建社会的礼仪适应了封建社会等级森严的政治制度的需要，是维护其统治的重要手段。同时也为调整封建社会人们的相互关系，为中华民族形成具有特色的伦理道德准

则提供了标准,在历史上发挥了重要的作用。

1.1.2.4 半封建半殖民地社会的礼仪

伴随着西方侵略者的尖船利炮,中国被迫打开了封建王朝闭关锁国的大门,沦为半封建半殖民地社会。西方侵略者进入中国的同时,西方的政治、经济、文化、思想及资本主义道德和礼仪也一同进入中国,西方文明和文化冲击了中国的传统伦理道德,在一定范围和一定层次上融合,形成了中西合璧的礼仪大杂烩。资本主义的礼仪规范一方面冲击着中国博大精深的封建礼制,只能部分地为中国国民所接受,另一方面又为中国传统礼仪注入新的生机,简化了中国传统文化的繁文缛节,如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。(“打千”是辽金时代的古礼,延续到清代仍在使用。其动作是先掸箭袖使袖头放下,然后左膝前屈,右腿后弯,头与上身向前俯倾,左手贴身,右手下垂,口称“给××大人请安”。受礼者弯腰、两手前伸、掌心向上表示还礼。)这些客观上促进了世界各国礼仪道德文化的交流。

1.1.2.5 现代礼仪

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时,也结束了封建礼制,“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。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,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕。

1949~1966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。

1978年中共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。

改革开放以来,人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考,汲取了西方文明的优秀成果,使东西方文化和东西方礼仪有机地交融,逐步地完善和发展,现代礼仪发展进入了一个新的历史时期。

1.2 礼的特征和功能

1.2.1 礼仪的特征

礼仪作为一种文化现象和社会交往规范，与其他的社会规范相比，有着以下特征。

1.2.1.1 传承性

礼是历史的产物，从原始人围着火堆跳舞表示庆祝，到今天人们每逢喜事敲锣打鼓，宴请宾客，礼都在不断地演变和进化。礼仪是人类在长期共同生活中形成和确认的，是维护正常社会秩序的经验结晶，代表了一个民族或一定区域的人们在长期的历史发展过程中逐渐形成并世代相传的文化传统。正因为中国的礼仪文化经历了数千年的继承和发展，故其内容才得以丰富。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化，全盘沿用，而应当是有扬弃，有继承，更有发展。

1.2.1.2 国际性

礼是全人类所共有的文化，不论经济发达的大国家，还是贫穷落后小国，礼被各国人民承认和应用，礼已跨越国界，逐步成为国际社交活动的一种共同的现象，是全人类共同追求和爱好的文化。虽然依据不同的国家、地区、民族或是不同的社会制度，礼仪的具体内容有一定的差异性，但其蕴涵的基本精神，即相互尊重、信任和友谊是一致的。

1.2.1.3 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交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套，或是只遵守个人适应的部分，而不遵守不适应自己的部分，都难以作为交往对象所接受、理解。

1.2.1.4 差异性

首先，礼仪规范性是约定俗成的，但在具体运用时又会因为国家、地区或民族的不同而有所差别。比如东方人就不适用于西方人较开放的拥抱接吻；有些民族摸别人小孩的头以表示喜爱，而在泰国则被视为侮辱；在西方国家“13”被认为不吉利的数字，但在中国特别是广州，“13”则意味着“实生”，象征“生猛活虎”。其次，礼仪的差异性还因为时间、空间或对象的不同有着不同的意义。如我们古代的跪拜礼已经被鞠躬礼和握手礼取代了。又如长辈抚摸小孩的头表示对其关心或喜爱；相反，晚辈则不能摸老人的头，否则会被视为不敬。

1.2.1.5 时代性

礼是时代的产物，它适应不同社会阶段的需要，具有鲜明的时代特征，随着我国科学技术的飞速发展和人们生活水平的提高，特别是互联网技术的普及，涌现了许多新的礼仪方式。如通过网络购物馈赠、对话，发送电子邮件等等。这些都说明了礼仪是与一个时代的经济、文化、生活方式等息息相关的，随着社会的进步而进步。

1.2.2 礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们社会活动的行为准则。加强礼仪教育，对于提高自身的修养和素质，塑造良好形象，扩大社会交往，促进社会主义精神文明建设，都具有十分重要的作用。礼仪的作用主要表现在以下几个方面。

1.2.2.1 弘扬传统

中华民族，素以礼仪之邦著称于世。几千年来，各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、习俗、节令、规章和典制等，并为广大人民所喜爱、所沿袭，这些礼仪习俗，反映了我国民族的传统美德与优良品质，勾画了我国民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育，把它看做适合当时社会的道德和伦理规范。早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子就曾指出：“不学礼，无以立”。“道之以德，齐之以礼，有耻且格”。另一思想家荀子也指出“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁”。

在我国的历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话。比如“廉蔺交欢”（讲究礼让）、“张良纳履”（尊老敬贤）、“程门立雪”（尊敬老师）、“管鲍之交”（交友之道）、“三顾茅庐”（待人以诚），这些故事脍炙人口，妇孺皆知，对今人仍有很大的教育意义。

我国近现代历史上有许多伟大人物，在礼仪修养上堪称楷模，修养十分深厚，他们的作风、态度、处事、举手投足都成为我们的典范。如周恩来总理是世界公认的最有风度的领导人和外交家，他的一举一动都给人留下深刻难忘的印象，人们用富有魅力、无与伦比等优美的词语来赞美他的翩翩风度。一天夜里，周总理从外面工作回来已经很累，司机想尽快让总理回去休息，便加快速度准备超越前面的一辆外宾的汽车。周总理发觉后立刻制止说：同志，你怎么这样做呢，要有礼貌。我晚回去一点有什么关系，可不能有大国沙文主义！”司机只好放慢速度让外宾的车子走在前边。

可见，讲究礼仪，按照礼仪要求规范我们的行为，对继承我国礼仪传统，弘扬我国优良的礼仪风范，具有十分重要的作用。

1.2.2.2 内强素质

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