

服务礼仪

赵景卓 主编



中国财政经济出版社

98

F718

78

✓

国内贸易部部编中等技工学校教材

服 务 礼 仪

赵 景 卓 主 编

XAJJ 3/13

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务礼仪 / 赵景卓主编. — 北京: 中国财政经济出版社,
1997.8

国内贸易部部编中等技工学校教材

ISBN 7-5005-3491-4

I.服… II.赵… III.服务业—礼仪—技工学校—教材
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 12485 号

中国财政经济出版社 出版

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 32 开 9.625 印张 196 000 字

1997 年 8 月第 1 版 1997 年 8 月北京第 1 次印刷

印数: 1—5050 定价: 9.50 元

ISBN 7-5005-3491-4 / K · 0003

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编 审 说 明

国内贸易部部编中等技工学校餐旅服务专业教材是为了更好地为我国社会主义市场经济建设服务,主动适应我国第三产业迅速发展需要,大力提高餐旅服务人员素质,由我司根据国内贸易部、劳动部联合颁发的《中华人民共和国工人技术等级标准》(商业行业)和有关教学文件的要求,组织全国有关商业技工学校的专家、学者和长期在教学第一线任教的教师编写的。经审定,可作为国内贸易部系统中等技工学校教材,也可作为中等专业学校相关专业、职业中学、中级技术等级培训教材和企业职工自学读物。

《服务礼仪》是餐旅服务专业教材之一,赵景卓任主编,孙东华任副主编。参加编写的有赵景卓、孙东华、徐永德、杨毅、郑艺、郑卫,插图由方沂举绘制。

在编写过程中得到了许多学校领导和教师的大力支持,在此一并致谢。缺点疏漏在所难免,请广大读者提出宝贵意见以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

1997年5月

目 录

第一章 服务礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的概念与特征.....	(1)
第二节 礼仪的形成及演变.....	(8)
第三节 服务礼仪的作用与意义.....	(13)
第二章 服务人员的基本要求	(22)
第一节 服务人员的素质.....	(22)
第二节 服务人员的仪表.....	(31)
第三节 服务人员的仪态.....	(48)
第三章 服务语言礼仪	(66)
第一节 服务语言的基本要求.....	(66)
第二节 礼貌服务用语.....	(73)
第四章 日常交往礼仪	(87)
第一节 见面的礼节礼仪.....	(87)
第二节 礼仪交往.....	(97)
第三节 会议与庆典礼仪.....	(110)
第五章 前厅及客房服务礼仪	(119)
第一节 前厅服务礼仪.....	(119)
第二节 客房服务礼仪.....	(134)
第六章 餐厅服务礼仪	(146)

第一节	中餐服务礼仪	(146)
第二节	西餐服务礼仪	(164)
第三节	宴会服务礼仪	(179)
第七章	宾馆其他岗位的服务礼仪	(198)
第一节	商场服务礼仪	(198)
第二节	酒吧服务礼仪	(203)
第三节	电话总机服务礼仪	(206)
第四节	导游服务礼仪	(209)
第五节	汽车司机服务礼仪	(211)
第六节	康乐服务的礼仪	(214)
第八章	涉外服务礼仪	(219)
第一节	外事活动礼仪	(219)
第二节	涉外服务礼仪的基本要求	(235)
第三节	我国主要客源国和地区的礼节 与风俗	(244)
第九章	习俗礼仪	(267)
第一节	婚寿庆丧中的礼仪	(267)
第二节	宗教活动的礼仪	(277)
第三节	礼俗常识	(287)
第四节	礼仪禁忌	(297)

第一章 服务礼仪概述

第一节 礼仪的概念与特征

在改革开放的大潮中，我国的旅游业和商贸业得到了前所未有的蓬勃发展，国际交往日益增多。中国正在稳步地走向世界，世界也渴望着了解中国。在对外交往中，尽管各国的社会制度不同，生活习惯各异，但在倡导文明礼貌，注重礼节礼仪方面却有着共识。在社会生活中，讲究礼貌礼仪已成为反映一个国家或民族文明程度的重要标志，也是衡量人们的道德水准和有无教养的尺度。作为处在旅游事业和对外服务工作第一线的广大服务人员，有必要学习礼貌礼仪知识，提高自身修养，以便在服务工作中，发扬中华民族的优良传统，展现现代中国人的精神风貌，满足八方宾客在礼貌服务方面的要求。这对于提高企业的经济效益，乃至树立整个国家和民族的形象是至关重要的。

一、礼仪的涵义

(一) 礼貌的涵义

礼貌是指人们在日常交往中，相互表示敬重和友好的品质和行为。礼貌体现了时代的风尚和道德规范，体现了人们

的文化层次和文明程度。礼貌总是在一个人待人接物的过程中，通过仪表、仪容、仪态以及言谈与行为举止来体现的。礼貌是文明行为的基本要求，是维护社会生活正常秩序的客观条件。在人们日常社会生活中，总是难免产生这样或那样的矛盾，如果能够讲究礼貌，相互谅解，相互尊重，矛盾就容易得到化解，生活就会充满友好和温馨，在不同的国家和民族，处于不同的时代和不同的行为环境中，表达礼貌的形式会有所不同，但在相互尊重，友好相处这一点上是相同的，在诚恳、谦恭、和善、适度的要求上是一致的。如果一个人衣冠不整、出言不逊、冷漠自负、动作粗俗，就是对他人的不尊重，那么他肯定是没有礼貌的。

礼貌应当是一个人良好道德品质的真实体现。对人的尊重友好必须是发自内心的。表面的客套不是礼貌，客套往往是虚伪的、表里不一的，有时甚至是为了博得别人的好感，达到某种个人目的，这样做是不足取的。服务人员的礼貌服务应当是真诚的，有分寸的，在服务工作中做到彬彬有礼、落落大方、热情有度。如果过份殷勤，低声下气，以至奴颜卑膝，那不能视作是一种尊重，不仅有损自我形象，而且可能有损人格、国格。

（二）礼节的涵义

礼节是人们在相互交往中，相互表示问候、致意、祝愿等所惯用的规则和形式。礼节是表示对他人尊重与友好的外在行为规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。与礼貌相比，礼节处在表层，礼节总是表现为一定的动作、行为。但这绝不是说，礼节仅仅是一种表面形式，而是

说尊重他人的内在品质必须通过一定的形式才能表现出来。比如，尊重师长，可以通过见到长辈和教师问安行礼的礼节来体现；欢迎他人到来可以通过见到客人起立、握手等礼节来表示；得到别人帮助，可以说声谢谢来表示感激的心情。借助这些礼节，对别人尊重友好的礼貌得到了适当的表达。不掌握这些礼节，在与人交往时虽有尊重别人的内心愿望却难以表达。因此，礼节不单纯是表面上的动作，而是一个人尊重他人的内在品质的一种外化。服务人员必须熟知世界各国的礼节，才能在工作中将热情真诚，友好和善的心理愿望表达出来，做到以礼相待。

（三）礼仪的涵义

礼仪是指人们在一定的社会交往场合中，为表示相互尊重、敬意、友好，而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪既可以指在较大较正规场合隆重举行的各种仪式，也可以泛指人们在社交活动中的礼貌礼节。

中国是举世公认的“礼仪之邦”。礼仪是中国古代文化的基础，从某种意义上讲，中国古代文化就是礼仪文化。在中国传统社会里，旧礼制是为古代统治阶级服务的，礼仪是封建的礼制在社会生活中程式化或名物化的体现，在很大程度上是社会等级伦理的派生物，直接体现社会的不平等。现代社会，在新型的人与人之间的关系中，在精神文明建设中，我们应当借鉴继承优秀的传统礼仪，摒弃传统礼仪中落后的繁琐的内容。现代礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分，同时也成为一种纯粹的交往形式。与传统的礼仪相比，现代礼仪所具有或反映的文化内涵已大为减少，它是以

现代新型的人际关系为前提的。

英语中的礼仪一词“Etiquette”是由法语演变而来的。法语原意是指法庭上的“通行证”，用来发给进入法庭的每一个人，上面写有进入法庭时应遵守的事项，作为入庭后的行为准则。后来，其他各种场合也都制定了相应的行为规则，这些规则由繁而简，形成体系，逐渐得到人们的公认，成为共同遵守的礼仪。可见，礼仪是一种社会成员相互交往时共同遵守的行为规范，是一个人被周围人员所接受，并得到尊重与好感的“通行证。”

(四) 礼貌、礼节和礼仪的关系

礼貌、礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为，三者是相互联系、相辅相成的。从本质上说三者是一致的，但又各有其自身的特殊涵义和要求，它们之间既有联系又有区别。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质，那么礼节侧重于强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节容易失礼，虽然有对他人尊重与友好的心意，却不知怎样去表达，因而在与人交往时尴尬、紧张，手足无措。没有礼貌只学些表面的礼节形式，就难免机械模仿，故作姿态，使人感到虚情假意。因此，讲礼貌懂礼节应是内在品质与外在行为的统一。礼仪的文化内涵要相对深些，它侧重于社会交往中，人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范，多用于较大规模或较隆重的场合。礼貌礼节多指在交往过程中个别的行为，礼仪则是指社交活动中，自始至终以一定程序、方式来表现的完整行为。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，礼节也就越来越复杂，于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序，礼仪就从礼节中自然而然地游离出来。因此，礼节是礼仪的基础，礼仪是程式化了的礼节。

二、礼仪的特点

（一）传统性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国，现代礼仪是以中华民族的传统文化为核心，并不断吸收其他民族的文化，在长期的社会生活实践中，不断发展和完善起来的。它根植于传统文化这块沃土上，因而有着深刻的传统性。“礼仪之邦”几千年的文明史，中华民族修礼、崇礼、习礼的传统文化，深深地融入现代礼仪之中，约束和规范着现代人的行为。礼仪是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来，有着广泛的社会文化基础，礼仪的这种传统性是根深蒂固的。在社会生活中，礼仪是人们约定俗成的行为规范，大都没有形成文字，无需刻意传授，而是在人们在相互交往中传播、继承，相沿成习，积淀下来。在这个过程中，传统礼仪的那些繁琐的、保守的内容不断地被摒弃，只有那些体现了人类的精神文明和社会进步，代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪，才得以世代相传，不断完善和发扬。

（二）共同性

礼仪是在人类共同生活的基础上形成的，是同一社会中，全体成员调节相互关系的行为规范。礼仪随着社会生

产、生存环境和生活形态的变化而不断充实和完善，逐渐成为社会各阶层共同遵守的行为准则，礼仪的内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据，集中地反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯，从而带有明显的共同性特点。礼仪又是应用于人们的社会交往之中，其规范和准则必须得到广泛的认可，才能在相当的范围内共同遵守，这也决定了礼仪的共同性特点。由于交往范围不断地扩大，原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破，许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可。礼仪的共同性特点将会日趋明显。

（三）差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范，其运用要受到时间、地点和环境的约束，同一礼仪往往会因时间、地点或对象的变化而有所不同。这就是礼仪差异性的特点。礼仪的差异性首先表现为民族差异性，世界上所有的民族都有其自成体系的交际礼仪，不同民族的礼仪多姿多彩，各具特色，各民族的习俗礼仪都凝结着本民族本地区人民的文化情结，人们严格遵循，苦心维护，难以改变，比如同是见面礼，不同民族有不同形式。礼仪的差异性还表现为个性差异，每个人因其地位、性格、资质等因素的不同，在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式特点，比如同是出席招待会，男士和女士要有不同的表现风格。礼仪的差异性还表现在其时代的变异性，它随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。礼仪总是体现着时代要求和时代精神，因而，会随着时代发展而产生差异。世界各国都很重视礼仪改革，礼仪发展变化的趋势

是使礼仪活动更加文明、简洁、实用。

(四) 自律性

礼仪是人类社会生活中约定俗成的不成文法，礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力，但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那么威严，也不像道德那么肃然，礼仪的实施无需别人的督促和监督，有人冒犯了礼仪规范，也不会受到制裁。因此，礼仪的实施，主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范去约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点，要求人们在实施礼仪的过程中，树立起一种内心道德信念和行为修养准则，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。礼仪的自律性并不是说礼仪是可以随意冒犯的，不注重礼仪的人在社会生活中会处处碰壁，孤独、尴尬、失意总是难以摆脱，而自觉地注重礼仪，与人交往就会一帆风顺，处处受人尊重。

(五) 等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇不同。在社会生活中，人们往往用长幼之分，男女之别来规范每个人的受尊重程度。而在官方交往中，要确定官方礼宾次序，确定礼宾次序的主要依据是担任公职或社会地位的高低。这种礼宾次序带有某种强制性，不同的人因此而得到不同的礼宾待遇，但这并不意味着尊卑贵贱，而是现代社会正常交往秩序的表现，反映了各级公务人员的社会身份和角色规范。礼仪的等级性在社会交往中还表现为双向对等性，即在不同地区、不同组织的交往中，双方人员在公职身份和社会地位上要相近，业务性质上要相似，以此来表示对对方的

尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程，在礼节上要有来有往，相互对等。这是工作需要与礼仪要求的结合统一。

第二节 礼仪的形成及演变

一、礼仪的形成

中华民族是人类文明的发祥地之一，有着五千年的文明历史，文化传统渊源流长，礼仪作为中华民族文明的标志，也有着悠久的历史。

礼仪是在人类摆脱愚昧状态后产生的。礼仪起源于氏族公社举行的祭祀活动。在原始社会中，由于人们对星辰日月的更替，风雨雷电的变幻，灾害瘟疫的流行等自然现象不能解释，认为鬼神、祖先是唯一能对人类生活进行干预的超自然的力量，因此以鬼神作为崇拜的偶像，奉神灵为无上的命令。那时的礼仪也都是与祭鬼神、祭祀祖先相联系的，其主要形式是用礼器举行祭祀仪式，以表示氏族成员对神灵和祖先的敬献和祀求。因此有礼立于敬而源于祭之说。原始社会的其他生活礼仪与原始人类生活密切相关。比如原始人类用拍手、击掌、拥抱等来表达感情，用手舞足蹈庆贺狩猎的胜利，这就是最初的礼节。随着原始社会的发展，当人类在同自然界的斗争中取得了一些成功之后，勃发起了毫无节制地获取自然界恩赐的雄心，并企图为所欲为地侵夺他人，因此就需要有一种能够节制人的行为的规范，于是逐步产生了礼

仪。

进入奴隶制社会，大规模的奴隶劳动使社会生产力有了很大的提高，社会文明也进一步发展，人与自然、人与人之间的关系也更加深入和复杂。在这种情况下，礼仪仅作为一种祭祀祖先的形式已经不能起到在社会生活的各种关系中节制人的行为的作用，于是礼仪便从单纯事神的领域跨入了事人的领域，开始了对人们社会生活的全面干预。在这一阶段，奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固统治地位，修定了比较完整的国家礼仪和制度，提出了许多重要的礼仪概念，确定了崇古重礼的文化传统。

夏以前的礼仪多无从可考，而夏、商、周三代的礼仪则典籍中有很多记载，同时有大量的出土文物为证。三代所处的奴隶社会，整个礼仪的思想基础都建立在上帝、鬼神、天命的迷信上。商代的礼主要是祭祀祖先和鬼神，礼制则始于殷而成于周，周人把“礼”与“德”结合起来，成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。此后，礼仪逐步扩展为吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼等各种礼制。“五礼”的范围已基本包容了中国古代社会生活的各个领域，全面地规范着整个社会生活，制约着人的行为，并逐步成为一种具有相对稳定性的精神内容。周朝关于礼的典籍甚多，内容非常详细完备，以致后代很少有人再撰修礼制典籍。《礼仪》、《周礼》、《礼记》是为后世称道的“三礼”。“三礼”的内容大体上反映了周代的礼仪制度，其中的《礼仪》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼，多为礼俗；《周礼》为六官、地官、春官、夏官、秋官、冬官之职掌，实则经纬万端，包举

万事万物，是一部治国安邦之汇典；《礼记》主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部传世“礼经”，对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为，培育人格都起了不可估量的示范作用。周礼的内容可以说是无所不包，具有了相当的系统性和完备性，充分反映了上古时代中华民族的尚礼精神。后来经过儒家从伦理道德上加以阐释，使其更加深入人心，传承沿袭，深刻地影响着世世代代炎黄子孙的心态、仪表和交际行为。

二、礼仪的演变

礼仪在其传承沿袭过程中，不断发生着变革。中华礼仪、向来由两部分组成：一为礼制，二为礼俗。礼制是国家的礼仪制度；礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。从人类学角度考察，礼俗是先于礼制的。原始社会，氏族部落的礼仪完全处于一种自在状态，只是为本部落或本地区民族的生产有序而建立的行为规则，而且是约定俗成的，没有人为了强制性。礼俗具有自发性、自在性和随习性的特点，所以它可以自在自为地传承发展，以至形成了后来丰富多彩的革局，创造了灿烂的中华文化。礼制则是阶级社会的产物，是伴随着国家的产生而产生，也伴随着国家的发展而发展的。当物质生产和精神文明的发展使氏族部落逐渐融合统一，产生了阶级和国家之后，统治者要求国民的行为规范和统一，于是便产生了朝章法典、礼仪制度。最初的礼制是承袭先进部落的礼俗制定的，然后以此去规范万民百姓。在礼制的发展过程中，也不断吸收民间的优良礼俗，同时又淘汰一些过时无用

的礼制，礼制就是在历史的传承与对民俗的借鉴中不断改造发展起来的。礼制把原来礼俗的规格提高了，使其庄严神圣，规范统一，而且被更广泛地使用。礼制的主要功能是维护国家的统一和兴旺发达，而礼俗则使社会处在井然有序又充满着温馨和美好的人生情趣中，二者互补互用，共同保证了人际交往和社会生活的有序进行。

礼仪的演变有其内部的思想哲学根源。历来统治者把礼仪作为确立伦理道德观念，调整人际关系和社会生活的准则。在礼仪方面，儒家文化是正宗、是主流，儒家的礼教影响着我国几千年的文化，成了中国文化之精魂。儒家学者宣传“礼教”，提倡以修身、真诚为本，认为在各种伦理关系中，对人诚实无妄才是礼的最高境界。在人际关系中，要以“中”为用，“中庸”的表现形式就是礼。为了求得社会的和谐、统一，儒家将各种人的关系划分为五类，君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友，谓之“五伦”。各类人际关系中都规定相应的道德规范，这就是君惠臣忠、父慈子孝、兄友弟恭、夫义妇顺、朋友信诚。这些道德原则化为具体的行为规范，就是各种各样的礼仪。此外，道家崇尚自然无为，主张废除礼仪道德；法家主张以法代礼，实行强权政治；墨家以义代礼，主张平等、博爱、利他。这些学派都分别影响着后代礼仪的发展，形成了灿烂多姿的中国文化。

礼仪的变化还与法律的发展有关。礼仪和法律都是社会公认的行为规范，但二者维护规范的力量不同。法律是依靠国家的权力来推行的，带有明显的强制性，而礼的维系力量主要来源于文化传统、风俗习惯、社会舆论和道德。随着现