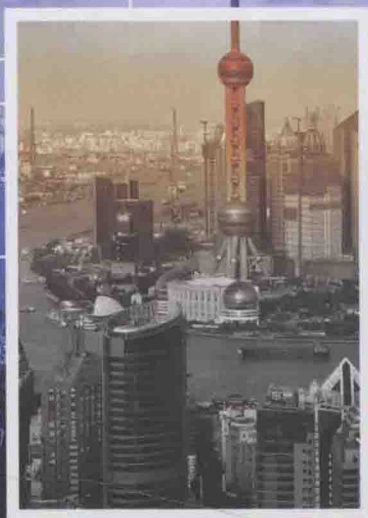


“十二五”职业教育国家规划立项教材



创新旅游管理系列教材

旅游服务礼仪

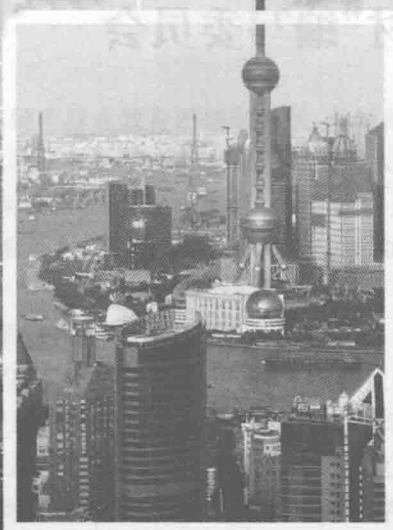
总主编 ◇ 王忠林

主 编 ◇ 雷明化



华东师范大学出版社

“十二五”职业教育国家规划立项教材



创新旅游管理系列教材

旅游服务礼仪

总主编 ◇ 王忠林

主 编 ◇ 雷明化

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/雷明化主编. —上海:华东师范大学出版社, 2014. 1

创新旅游管理系列教材

ISBN 978-7-5675-1694-6

I. ①旅… II. ①雷… III. ①旅游服务—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 020163 号

创新旅游管理系列教材 旅游服务礼仪

主 编 雷明化
项目编辑 孙小帆
审读编辑 俞裕芝
责任校对 高士吟
版式设计 卢晓红
封面设计 孔薇薇

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 苏州美柯乐制版印务有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 11.25
字 数 235 千字
版 次 2014 年 8 月第一版
印 次 2014 年 8 月第一次
书 号 ISBN 978-7-5675-1694-6/F·249
定 价 23.00 元

出 版 人 王 焰

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

“创新旅游管理系列教材”编写委员会

主 任:

金炳雄(浙江旅游职业学院)

委 员:

周春林(南京旅游职业学院)

匡家庆(南京旅游职业学院)

陈增红(山东旅游职业学院)

周 彦(山东旅游职业学院)

王忠林(浙江旅游职业学院)

陈贵超(桂林旅游高等专科学校)

罗清德(桂林旅游高等专科学校)

朱承强(上海旅游高等专科学校,上海师范大学旅游学院)

徐永清(郑州旅游职业学院)

近年来,随着职业教育的蓬勃发展,教材的编写与出版也蔚为大观。是否找准定位、真正契合职业教育课程体系和人才培养的实际需求,并区别于学术型本科院校教材,几乎成为职业教育教材是否优劣的命门。如今摆在我们面前的这套教材,我以为,它在追求创新和优秀的道路上呈现出了最大努力。

总体来看,这套教材有以下几个亮点:

一、认可度高。2013年年初,教育部职业教育与成人教育司开展“十二五”职业教育国家规划教材选题立项工作。这套高职高专创新旅游管理系列教材顺利通过立项和评审,获得很高认可。这套教材的推出,将进一步规范和提高我国高等职业院校的旅游管理专业教学水平,从而对我国旅游产业的人才培养和可持续发展产生积极深远的影响。

二、编写实力强。这套教材的编委会和具体编写团队成员均来自以“中国旅游院校五星联盟”为主的实力强劲的相关高职旅游院校,在编写方面,可以说,既做到了高瞻远瞩、立足未来旅游专业适用人才培养的方向,又做到了结合当下职业院校旅游管理专业课程设置为就业需求的实际。

三、契合专业教学标准。该套教材的编写贯彻和实施了2012年年底教育部职业教育与成人教育司颁布的《高等职业学校专业教学标准(试行)》,集行业内资深专家和高职院校优秀一线教师的理论积淀和实践经验于一体,立足于教材的科学性、创新性、实用性,注重产教结合,深入浅出,体现了高等职业教育的特色和应用型专业的典型特征。

希望这套高职高专创新旅游管理系列教材对我国高职院校培养应用型的旅游从业人员有所裨益,为我国高等职业教育旅游管理专业的建设和人才培养起到推动和引导作用。

全国旅游职业教育教学指导委员会秘书长 韩玉灵

前言

中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉,在五千年的历史发展中,形成了一整套完整的礼仪思想和规范。“仓廩实而知礼节,衣食足而知荣辱。”重礼仪、守礼法、讲礼信已成为中国公民的一种自觉意识并且体现在社会活动的各个方面。同时,良好的礼貌礼仪既是一个国家、一个民族文明程度的重要标志,也是衡量社会公众教养和道德水准的尺度。

旅游业作为文化创意产业的核心支柱,已成为当今世界经济发展最快的“绿色朝阳产业”,在我国经济发展中发挥着重要的作用。随着我国国际交往的扩大、国际影响力的提升,随着世界现代服务经济的快速发展,旅游企业服务质量以及服务者服务水平的提高,不仅是旅游企业的重要工作,也是服务性企业提升企业竞争力的重要手段。面对国际旅游业的快速发展和激烈的市场竞争,加强旅游服务礼仪规范、加速旅游服务专业人才培养已成为当前亟待解决的问题。

本教材从我国旅游业的实际需要和高等职业院校学生的实际水平出发,深入浅出地介绍了旅游服务礼仪的基础理论和基本技能。本教材的主要内容包括礼仪的概念和特征、礼仪的起源与发展、旅游行业礼仪、仪容、仪表、仪态、服务语言、通讯礼仪、会面礼仪、宴请接待、酒店服务礼仪、导游服务礼仪、景区服务礼仪、会展服务礼仪、国际接待礼仪和主要客源国礼仪。

由于本书融入了旅游服务礼仪最新的实践教学理念,力求严谨,注重与时俱进,注重旅游服务的工作过程和岗位技能要求,注重实践能力培养,且采用新颖统一的格式化体例设计,结构新颖、内容翔实、图文并茂、案例生动、贴近实际。由于突出实用性,因此本书既可以作为旅游职业教育院校旅游管理、旅游酒店管理等专业各学历层次教学的首选教材,也可以作为旅游行业从业人员的岗前培训教材。本书由浙江旅游职业学院酒店管理系雷明化副教授主编并统稿,作者分工:雷明化副教授(项目一、项目四),叶秀霜副教授(项目二),金琳琳老师(项目三、项目五)。

因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足,恳请专家和广大读者批评指正。

编者

2014年1月

项目一 理念认知——一切从礼开始	1
模块一 礼仪的概念和特征	3
模块二 礼仪的起源与发展	8
模块三 旅游行业礼仪	12
项目二 形象塑造——迷人优雅的着装仪态	21
模块一 仪容	23
模块二 仪表	35
模块三 仪态	48
项目三 沟通艺术——和谐积极的人际关系	65
模块一 服务语言	67
模块二 通讯礼仪	76
模块三 会面礼仪	82
模块四 宴请礼仪	89
项目四 优质服务——专业得体的职业技能	105
模块一 酒店服务礼仪	107
模块二 导游服务礼仪	120
模块三 景区服务礼仪	127
模块四 会展服务礼仪	132
项目五 涉外礼俗——高效畅通的国际交流	141
模块一 国际接待礼仪	143
模块二 主要客源国礼仪	154
参考文献	171

我国是世界四大文明古国之一，古老的中华民族自古以来就享有“礼仪之邦”的美称。中华民族源远流长，在五千年悠久的历史长河中，不但创造了灿烂的文化，而且形成了中华民族的传统美德。在博大精深的传统文化遗产中，很多优良的、传统的礼仪规范，直至今天仍然有很强大的生命力，它是中华民族宝贵的精神财富。我们知道：童稚时的孔融让梨，尊敬长辈传为美谈；岳飞问路，颇知礼节，才得以校场比武，横刀立马驰骋天下；“程门立雪”更是尊敬师长的典范。老子在《道德经》中告诉我们“做一天人就要讲一天道德”。这些典范淋漓尽致地体现了中国人的礼仪道德所在。

一个注重自身修养、注重礼仪的人才可能成为优秀的人、有用的人、品行兼优的人。孔子曰：“兴于诗，立于礼，成于乐。”孟子说过：“敬人者，人恒敬之，爱人者，人恒爱之。”古希腊哲人赫拉克利特也说：“礼貌是有教养的人的第二个太阳。”这些都充分说明“礼”是何等重要。作为中华民族的传承人——我们有责任继承和发扬中华民族五千年文化精髓，使“礼仪之邦”的美称名副其实，使“礼仪之邦”的美名享誉中外。

模块一 礼仪的概念和特征

学习目标:

1. 了解“礼”、“礼貌”、“礼节”、“礼仪”等相关概念;
2. 理解礼仪的功能及特征;
3. 熟悉礼仪的基本原则。

案例导入:

孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子,是继孔子之后儒家学派的主要代表人物,被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

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,古人将这种双腿向前叉开坐称为“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,”孟子回道,“所以要休她。”“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,再也没提什么休妻子回娘家的话了。

分析:

中国古代十分讲究家庭礼仪,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、智慧于一身的伟大的母亲,早在孟子幼年时候,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,帮助他从各方面进一步完善人格。

一、礼的基本概念与内涵

(一) 礼

《辞海》中对礼的解释是:本谓敬神,后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富,它既可指为表示尊重和敬意而隆重举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌和礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。

人类学家还考证,“礼”字古时候通“履”字,意为鞋子,鞋穿上了更好走路,但大了不行,小了也不行,因此“礼”一定要适度,正所谓“礼贵从宜,事难论古”。当然,随着社会的不断进步,礼的含义也不断延伸、不断拓展。尽管“礼”涵盖的内容非常广泛,却是些很小的东西,大多是“小节”。但小节是品位,品位是招牌。为了树立好招牌,就不能“不拘小节”。

(二) 礼貌

古人对礼貌的解释是:“礼者,接之以礼;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”就是说待人处事要文明有礼貌,言语动作要谦虚、恭敬。

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为规范。它体现了时代的风貌与道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。如使用“小姐”、“先生”等敬语,日常十字礼貌用语(您好、请、谢谢、对不起、再见);遇见人微笑、点头、欠身、鞠躬、握手等都是礼貌。

在人际交往中讲究礼貌,不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系,而且能缓解和避免某些不必要的冲突。对从事旅游接待的工作人员来说,礼貌是衡量服务质量高低的重要标志之一。可见,礼貌不仅是我们现实生活中每个人的个性特征,而且是我们中华民族精神文明的具体体现。讲究礼貌是人类社会发展的客观要求,是人们进行正常社会生产和社会生活的起码条件。

(三) 礼节

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、致意、问候、祝愿、慰问、哀悼以及给予必要协助和照料时惯用的形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式,没有礼节就无所谓礼貌,而讲礼貌就必然要伴有具体的礼节。礼节的形式很多,如中国古代的作揖、跪拜;当今世界各国通行的点头、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、碰鼻子等都是不同国家礼节的表现形式。当代国际社会交往频繁,各个开放国家的礼节有着互相融通的趋势。但各国各民族的特点是客观存在的,都有自己的礼节,并且礼节也随着时代的进步而发展变化。因此,在相互交往中,熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗是十分必要的。

(四) 礼仪

从广义的角度来看,礼仪是一系列特定的礼节的集合。它既可以指在较大较正规的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。如正式交往场合对服饰、仪表、举止等方面的规范与要求,或者大型工程的奠基礼、展览会的开幕式、社交宴请以及迎接国宾的鸣放礼炮等均属礼仪的范畴。

从狭义的角度来看,礼仪通常是指在较大较隆重的正式场合,为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。语言、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般说来,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

(五) 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范,是人们社会交际中的行为准则。礼貌、礼节、礼仪都属于

礼的范畴,礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成,密不可分。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谙熟礼节却流于形式,充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌礼节所构成;礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

二、礼仪的功能

现代社会,礼仪已渗透到人们的日常生活中,被广泛提倡,并受到社会各界的高度重视。礼仪之所以被提倡,是因为它具有很多功能,既有助于个人,又有助于社会。

(一) 约束功能

现代礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志,同时礼仪又反作用于社会,对精神文明产生广泛、持久和深刻的影响,使社会更加和谐稳定。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束力。礼仪一经制定和推行,便成为社会的行为规范和习俗。如果一个人我行我素,不遵守社会上普遍的礼仪要求,最起码他将受到道德和舆论的谴责,甚至要负相关法律责任。

(二) 沟通功能

现代礼仪是人际间的一种双向传播,即沟通。人与人之间的相互观察和了解,一般都是从礼仪开始的。礼仪作为一种规范、程序和凝固下来的文化传统,对人们之间的相互关系模式起着固定、维护和调节的作用。人际交往中尊重是相互的,当你向对方表示尊敬和敬意时,对方也会还之以礼,即“礼尚往来”。只要双方按照礼仪规范行事,彼此就容易沟通感情,使得交往能够顺利成功,彼此建立起好感和信任,产生以心换心、心心相印的沟通效应,进而有助于其事业的发展。

(三) 协调功能

《礼记·礼器》说:“君子有礼,则外谐而内无怨。”礼仪是人际交往的润滑剂,是人际关系和谐发展的调节器。由于个人的成长环境和受教育程度的不同,以及个性、职业、年龄、性别等方面的差异,导致人们在交际交往中不同的角色取向。以礼仪规范约束自己的言行,有助于建立和加强人与人之间互相尊重、友好合作的新型关系,缓和或避免某些不必要的情感对立与矛盾冲突。总之,礼仪使得人际关系更为和谐,社会生活井然有序。

(四) 教育功能

现代礼仪是现代文明的集中体现。礼仪既可衡量一个国家和民族的文明程度及国民素质的高低,又是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,倡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。遵守礼仪原则的人客观上也起着榜样的作用,无声地影响着周围的人。礼仪作为一种道德习俗,对全社会的每一个人都在施行教育。礼仪一经

形成和巩固,就成为社会传统文化的重要组成部分,世代相继相传。在人类社会的发展和进步中,礼仪的教育作用具有重要意义。

三、礼仪的特征

礼仪同社会生活的其他现象、事物一样,也有自己的内涵。现代礼仪的基本特征是时代特征与社会特征的完美结合。它以新颖、实用、简单、灵活的形式体现出高效率、快节奏的特点。

(一) 时代性

随着社会经济的不断发展、人际交往的日益频繁,礼仪已经渗透到了社会生活的各个方面,表现出了较为强烈的时代特色。它作为一种社会历史发展的产物,随着社会自身的发展而不断发展完善。某一阶段被公认的礼仪准则规范有的被否定、抛弃,有的被肯定、充实,在实践中不断更新内容,改变形式,使礼仪适应时代发展变化的要求。如我国曾盛行“同志”这一称呼,现在多作为党内称呼使用。社交场合,人们大都使用“先生”、“女士”等国际化称呼。

(二) 民族性、国别性

礼仪具有民族性和国别性。不同的国家、民族,由于文化传统、语言、文字、活动领域不同,历史发展过程中形成的心理素质特征不同,其礼仪也就带有本国、本民族独有的特点,这些特点便是礼仪的民族性、国别性的表现。如东方人见面习惯于拱手、鞠躬,西方人见面习惯于接吻、拥抱。我国是一个多民族的统一国家,在辽阔的中华大地上,有十分完备的、统一的中华民族的礼仪规范,但又不抹杀或取消各民族、各地区的具体的特点。56个民族,各有体现本民族特点的礼仪规范,才使我国各地区、各民族的礼仪呈现出百花齐放、多姿多彩的形态。

(三) 共同性

现代礼仪的共同性是指它具有一定的规范和要求,是人们在社会交往过程中应当共同遵守的。而旅游服务礼仪是在旅游接待活动中调节客我相互之间最一般关系的行为规范,是旅游行业全体成员应该共同遵守的人际和社交的准则。例如,“客人第一”、“把尊贵让给客人”就是旅游行业各个部门共同的行为准则。

(四) 国际性

礼仪作为一种文化现象,不是哪个国家所独有的,它跨越了国家和地区的界限,兼容并蓄,融会世界各国礼仪之长,完成了一个由独享到共有的过程,是全人类的共同财富,如鸣放礼炮的礼节,是英国最早正式采用这种礼仪形式接待外国国家元首和政府首脑的,后来,其他国家也陆续采用了这种礼仪形式。今天,它早已成了国际通行礼仪。尽管不同国家、民族、社会制度所构成的礼仪有一定的差异性,但所蕴涵的基本精神是一致的。在讲文明、懂礼貌、重礼节、相互尊重的基础上形成并完善的规范化的国际礼仪,是世界各国人民所接受并广泛运用的。

四、礼仪的原则

礼仪作为社会交往中行为规范的准则,是由人们共同完善、共同认可的。在人际交

往、商务活动、旅游接待与服务工作中,人们应当自觉学习和遵守礼仪规范、按章办事,任何胡作非为、我行我素的行为,都是违背现代礼仪要求的。

(一) 平等原则

平等原则是现代礼仪的首要原则。交往的双方相互平等、相互尊重,是现代礼仪最深刻的内涵。离开平等这一元素,任何形式上的“礼仪”都会显得苍白而虚伪。这一原则要求我们在处理人际关系中,尤其在旅游服务接待工作中,对服务对象不管是外宾还是内宾或侨胞,都要满腔热情、一视同仁地对待他们,决不能有任何看客施礼的意识,更不能以貌取人,应本着“来者都是客”的真诚态度,以优质服务取得宾客的信任,使他们乘兴而来,满意而去。

但是,平等又是相对的,不是绝对的。由于现实生活中,人们之间存在着经济条件、政治地位、尊卑长幼、男女性别方面的差异,反映到礼仪上来,必然产生礼仪形式上的某种差异。比如,按照中国人的习惯,长者对年幼者可以直呼其名,而年幼者对长者直呼其名则被视为无礼;同时介绍几个客人时,介绍者应先将社会地位高、年龄较大、女性介绍给相对应的人;待客时,主人应首先征询客人的意见;职业礼仪中工作人员应首先向来客、来宾施礼。这些礼仪形式的差异以及礼宾过程中的先后顺序,并非“看人下菜碟”,而是平等原则的必要补充。

(二) 宽容原则

宽容原则指不过分计较对方礼仪上的过失,有容人之雅量,严于律己,宽以待人。理解他人,体谅他人,对他人不求全责备。俗话说“金无足赤,人无完人”,现实生活中的人,没有十全十美的。表现在礼仪方面,有些人擅长于礼仪交际,说话办事滴水不漏;有些人则不熟悉礼仪知识,形似粗俗。在与人交往时,应注重内在的真诚,而不仅仅是外在的形式。另外,要虚心接受他人对自己的批评意见,即使批评错了,也要认真倾听。俗话说:“人非圣贤,孰能无过。”有了过错允许他人批评指正,才能得到大家的理解和尊重,特别是在工作中,更应注意这个问题。再则还要做到“入乡随俗”,这既是对他人的尊重,也是宽容大度的表现。由于每个民族在历史发展过程中形成并保存着自己特有的礼仪规范和形式。入乡随俗可以给人以亲切感、友善感。反之,则给人以陌生感、距离感,有时甚至还会引起不必要的麻烦。

(三) 尊重原则

尊重是现代礼仪的本质。礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。尊重他人,是赢得他人尊重的前提。古人云:“敬人者,人恒敬之。”只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。尊重原则要求与人交往时,要热情而真诚。热情的态度,意味着对别人的隆重接纳,会给人留下受欢迎、受重视、受尊重的感觉,而这本来就是礼仪的初衷和要旨。相反,如果对别人麻木不仁,或者冷若冰霜,则是严重失礼的表现。缺乏热情,就很难与人进行交往,更谈不上建立和发展友谊。当然,热情不能过火,过分的热情会使人感到虚伪和缺乏诚意。所以,待人热情一定要出自真诚,是尊重他人的真挚情感的自然流露。如果心存不敬,却又要故意表现出热情,只会让人感到做作,引起反感。尊重原则要求给他人留有“面子”,所谓“面子”,即自尊心。每个人都有自尊心,自尊心对一个人是十分重要的。失去自尊,对一个人来说,是一件非常痛苦、难以容忍的事情。

所以,伤害别人的自尊是严重失礼的行为。如果是故意而为,那就更不道德了。与人交往,一定要避免可能伤害他人自尊心的言行。比如,谈话中不要涉及他人的隐私;不要提到对方的生理缺陷,更不能拿别人的生理缺陷开玩笑;对他人做错的事,要善意地委婉指出。尊重原则要求允许他人表达思想,表现自己。每个人都有表达自己思想、表现自身的愿望。社会的发展,为人们弘扬个性提供了更为广阔的空间。丰富的个性色彩和多元思想的共存,是现代区别于传统社会的一个基本特征。因此,现代礼仪中的尊重原则,要求人们必须学会彼此宽容,尊重他人的思想观点和个性。当他人的意见与自己相左时,不应把自己的观点强加给别人。在与个性特征和自己截然不同的人交往时,应尊重对方的人格和自由。

(四) 自律原则

在人际交往中,交往双方都希望得到对方的尊重。在这种情况下,我们应该首先检查自己的行为是否符合礼仪的规范要求,主动做到严于律己,宽以待人,“得饶人处且饶人”。只有这样,才能在人际交往中塑造自身良好的形象,掌握交往的主动权,得到别人的尊重。

模块二 礼仪的起源与发展

学习目标:

1. 了解中国礼仪的起源;
2. 熟悉中国礼仪的发展历史;
3. 熟悉东西方礼仪的差异。

案例导入:

张良拜师

张良在下邳闲暇无事。有一天他到下邳桥上散步,碰到一个老人,穿着粗布短衣,走到张良旁边,故意把他的鞋子掉到桥下。然后回过头来冲着张良说:“孩子!下桥去给我把鞋子拾上来!”张良听了一愣,很想打他一下,但一看他是个老人,就强忍着怒气,到桥下把鞋拾了上来。那老人竟又命令说:“把鞋子给我穿上!”张良一想,既然已经给他拾来了鞋子,不如就给他穿上吧,于是就跪在地上给他穿鞋。那老人把脚伸着,让张良给他穿好后,就笑嘻嘻地走了。张良一直用惊奇的目光注视着他的去向。那老人走了里把路,又折回身来,对张良说:“你这个孩子是能培养成才的。五天以后的早上,天一亮,就到这里来同我会面!”张良跪下来说:“是。”第五天天刚亮,张良到了下邳桥上。不料那老人已经等在那里了,见了张良就生气地说:“和老人约会,怎么迟到了?以后的第五天早上再来相会!”说完就离去了。到第五天早上,鸡一叫,张良就赶去,可是那老人又等在那里了,见了张良又生气地说:“怎么又掉在我后面了?过了五天再早点来!”

说完又走了。到第五天,张良没到半夜就赶到桥上,等了好久,那老人也来了,他高兴地说:“这样才好。”然后他拿出一本书来,指着说道:“认真研读这本书,就能做帝王的老师了!过十年,天下形势有变,你就会发迹了。以后13年,你将会在济北郡谷城山下看到我——那儿有块黄石就是我了。”老人说完就走了。

早上天亮时,张良拿出那本书来一看,原来是《太公兵法》(辅佐周武王伐纣的姜太公的兵书)!张良十分珍爱它,经常熟读,反复地学习、研究。

分析:

张良尊敬老人,执著坚持,获得了老人的认可,同时也收获了成功。十年后,陈胜等人起兵反秦,张良也聚集了100多人响应。沛公刘邦率领了几千人马,在下邳的西面攻占了一些地方,张良就归附于他,成为他的部属。从此张良根据《太公兵法》经常向沛公献计献策,沛公认为很好,常常采用他的计谋,后来成了刘邦运筹帷幄、决胜千里的军师。刘邦称帝后,封他为留侯。

我国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世,在五千年的历史演变过程中,不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且其精髓深入人心,这是我们中华民族的骄傲,应予以发扬光大。随着时代与社会经济的飞速发展,礼仪现已渗透到了人们社会生活的各个领域,了解礼仪的历史发展和东西方礼仪的差异,是掌握旅游业礼仪知识、遵循礼仪准则、规范旅游服务行为的前提条件。

一、中国礼仪的起源

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。

(一) 从理论上说,礼的产生,是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先,礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老幼有异,既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临着的内部关系必须妥善处理,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。

其次,起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能,人们在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

(二) 从具体的仪式上看,礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。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。

二、中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分四个阶段。

(一) 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;制定区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

(二) 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》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。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》。

(三) 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促进了礼教的研究和发展,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”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重。

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”看作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。

(四) 礼仪的强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

在我国长达 2000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。