



高级酒店服务与管理专业主干课系列教材

新版

酒店服务礼仪



王俊人 主编

JDFWLY

中国物资出版社

0.2
504

酒店服务礼仪

主 编 王俊人
副主编 刘澜江
汤静华
王 莉

中国物资出版社

内 容 提 要

本书是根据部颁大纲和酒店管理行业规范的要求,由多位教师精心编写而成的。

本书共分八章,主要包括:酒店服务礼仪概述、酒店服务人员个人礼仪、酒店服务人员日常礼仪、酒店各岗位礼仪、我国部分民族及港澳台的礼俗、主要客源国家和地区的礼俗、国际礼宾常识、宗教礼仪等内容。

本书作为中、高职院校教材,也可供酒店员工培训选用。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务礼仪/王俊人主编. —北京:中国物资出版社,2005.4

ISBN 7—5047—2325—8

I. 酒… II. 王… III. 饭店—商业服务—礼仪—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 018548 号

责任编辑:康书民

总体策划:蔡 凯

封面设计:于凤丽

中国物资出版社出版发行

网址:<http://www.clph.cn>

社址:北京西城区月坛北街 25 号

电话(010)68589540 邮政编码:100834

全国新华书店经销

中铁十八局一处涿州印刷厂印刷

开本:787×1092 毫米 1/16 印张:19.75 字数:380 千字

2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月 1 日第 1 次印刷

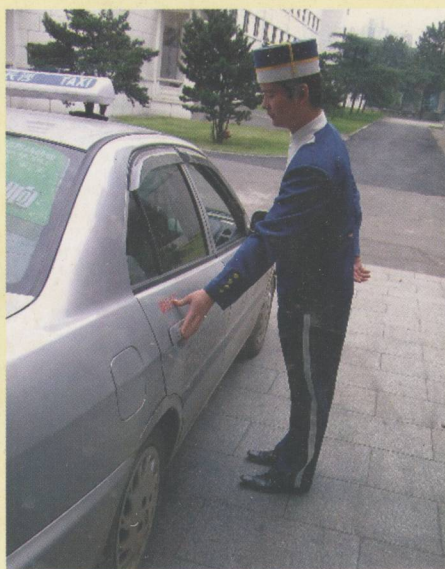
ISBN 7—5047—2325—8/F.0911

定价:26.80 元

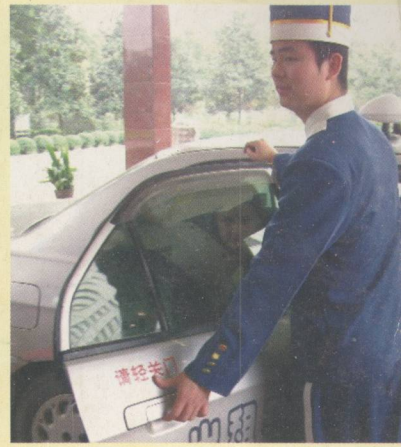
(图书出现质量问题,本社负责调换)



门卫礼仪(a)



门卫礼仪(b)



门卫礼仪(c)



门卫礼仪(d)



门卫礼仪(e)



接待



西餐厅(a)



海底餐厅



西餐厅(b)



整理客房



迎宾



迎宾



酒店环境



递接名片



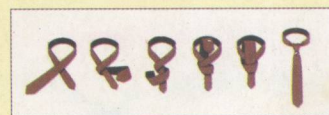
握手



双环结-Double knot



温莎结-Windsor Knot



平结-Plain Knot



交叉结-Cross Knot



双交叉结-Double Cross Knot

领带的五种打法

编写说明

科学化是 21 世纪高级酒店服务与管理的主流,就要求各类酒店企业拥有一批掌握高新技术和具备高级管理能力的酒店类专业人才。为促进和推动服务与管理,适应酒店专业教学发展需要,我们受全国职业培训教学工作指导委员会商贸专业委员会的委托,组织编写了这套高级酒店服务与管理专业系列教材,计 11 本。分别由中国商业出版社和中国物资出版社出版。

本系列教材根据部颁教学计划的要求,将重点放在学科体系、内容体系、结构体系创新上,既有简明易懂理论知识,又侧重了强化知识应用和可操作性上,具有一定的科学性、新颖性、实用性和示范性。

本书作为高级酒店服务与管理专业系列教材,对酒店服务礼仪概述、酒店服务人员个人礼仪、酒店服务人员日常礼仪、酒店各岗位礼仪、我国部分民族及港澳台的礼俗、主要客源国和地区的礼俗、国际礼宾常识、宗教礼仪等作了详实介绍。是培养酒店服务与管理专业复合性、实用性人才的必修课程。

本书由长沙市商业职业技术学校王俊人任主编,广西烹饪旅游高级技术学校刘澜江、湖南省商业职业技术学院汤静华、内蒙古经贸学校王莉任副主编。参加编写的有湖南省商业职业技术学院汤静华,湖南商业职业技术学院吴柳杰,济南市商业技工学校杨蓉蓉,广西烹饪旅游高级技术学校刘澜江,内蒙古经贸学校王莉,长沙市商业职业技术学校王俊人,王俊人负责总纂。特邀新疆人力资源管理协会杨应元教授主审。有关酒店礼仪的图片由长沙市商业职业技术学校王俊人老师选送。

本书编写过程中,参阅大量的专著和书籍,在此对被参考和借鉴书刊、资料的作者深表谢意。同时本书在编写过程中得到了全国商业职业教育教学指导委员会副主任康书民、西安商贸旅游学院院长王勇、山东烟台商业学校校长李志仁、湖南省商业职业技术学院,济南商业技工学校等院校领导及同事的热情帮助和大力支持,还有北京科丰华文化发展有限公司(网址:WWW.KFHWH.COM)通力协作,在此一并致谢。

由于编写时间仓促,本书疏漏之处在所难免,我们企盼在今后的教学的实践中,能有所改进和提高,恳请读者不吝赐教,以便进一步修订,使之日臻完善。注:本书赠附习题册

高级酒店服务与管理专业教材编委会

2005 年 3 月

目 录

第一章 酒店服务礼仪概述	(1)
第一节 礼的基本概念	(1)
第二节 礼的起源与发展	(4)
第三节 礼仪的原则与特征	(7)
第四节 礼仪的性质与作用	(9)
第五节 酒店运用礼仪的意义	(11)
第二章 酒店服务人员个人礼仪	(16)
第一节 塑造良好的个人形象	(16)
第二节 仪表美	(18)
第三节 仪容美	(23)
第四节 仪态美	(26)
第五节 礼貌用语	(32)
第六节 体态语	(37)
第三章 酒店服务人员日常交往礼仪	(44)
第一节 见面礼节	(44)
第二节 谈话礼节	(50)
第三节 交往礼节	(53)
第四章 酒店各岗位礼仪	(68)
第一节 前厅服务礼仪	(68)
第二节 客房服务礼仪	(82)
第三节 餐厅服务礼仪	(86)
第四节 康乐服务礼仪	(92)
第五节 商场服务礼仪	(107)
第六节 安全保卫部服务礼仪	(110)
第五章 我国部分民族及港澳台地区的礼俗	(112)
第一节 概论	(112)
第二节 国内部分民族的礼俗	(113)

第三节	港澳台地区的礼俗	(141)
第六章	主要客源国和地区的礼俗	(146)
第一节	概论	(146)
第二节	亚洲地区的礼俗	(147)
第三节	美洲、大洋州地区的礼俗	(164)
第四节	欧洲地区礼俗	(178)
第五节	非洲地区礼俗	(195)
第七章	国际礼宾常识	(201)
第一节	涉外通则	(201)
第二节	礼宾次序和国旗悬挂法	(203)
第三节	迎送礼节	(206)
第四节	会见、会谈、签字、开幕式	(209)
第五节	宴请	(215)
第八章	宗教礼仪	(228)
第一节	宗教概述	(228)
第二节	佛教礼仪	(229)
第三节	伊斯兰教礼仪	(234)
第四节	基督教礼仪	(237)
第五节	道教礼仪	(241)
参考文献	(244)


第一章 酒店服务礼仪概述

● 学习目标:

1. 了解礼仪的基本概念、起源与发展
2. 认识礼仪的性质和作用
3. 掌握礼仪的原则、特征以及酒店运用礼仪的意义

● 基本内容

1. 礼仪的基本概念
2. 礼仪的起源与发展
3. 礼仪的原则与特征
4. 礼仪的性质与作用
5. 酒店运用礼仪的意义



我国是一个文明古国,素以“礼仪之邦”著称于世,这是我们中华民族的骄傲。讲“礼”重“仪”是我国世代相传的优良传统;在五千年的历史进程中,礼不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼仪已经内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各方面,成为中华民族的文化特征;源远流长的礼仪文化是先人留下的一笔丰厚遗产,应将其发扬光大。

第一节 礼的基本概念

一、礼

“礼之名,起于事神。”《说文·示部》解释:“礼,履也。所以事神致福也。”其本意是敬神,逐步引申为表示敬意的通称。礼既指为表示隆重和敬意举行的仪式,也泛指社会交往中的礼貌和礼节,是人们在长期的社会生活实践中约定俗成的行为规范。孔子将“礼”提到用以治国安邦、安身之命

的高度。他明确指出：“为国为礼”、“克己复礼”、“不学礼，无以立。”荀子则强调：“礼者，人道之极也。”还说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”现代社会，礼渗透在人们的日常生活中，体现人们的道德观念，确定人们交往的准则，指导着人们的行动。

二、礼貌

礼貌指人际交往中表示敬重和友好的行为规范。礼貌是文明行为的基本要求。它体现时代的风尚与人们的道德品质，体现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，主要通过语言、动作、表情、姿态等来表示对他人的尊重。礼貌在不同的国家和民族，处于不同的时代及不同的行为处境中，虽然表达的形式和要求不同，但总的基本要求是一致的，即做到诚恳、谦虚、和善和有分寸。

礼貌分为礼貌行为和礼貌语言两个部分。礼貌行为是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、鼓掌等。礼貌语言是一种有声的行为，如使用“小姐”、“太太”、“先生”等敬称，“恭候光临”、“您还有别的吩咐吗”等谦语，“哪里可以方便”、“有几位”等雅语。

讲究礼貌是人类社会发展的客观要求，是维持社会正常秩序的起码条件。人们在日常工作、学习和生活中，难免有这样或那样的矛盾，大家讲究礼貌，相互理解、尊重，就能化解矛盾。讲究礼貌是一个国家、民族社会风貌和道德水准的重要标志之一，是一个人思想品德、文化修养的体现。讲究礼貌应把握分寸，做到热情有度，不卑不亢，既讲原则，又不失礼。谁能礼貌待人，谁就会收到工作顺利、精神愉快、生活幸福的效果。

三、礼节

“礼节”一词出自《荀子》：“遇友则修礼节辞让之意。”礼节是向他人表敬意和友好而采取的某种形式，是待人接物时的行为准则；是人们在日常生活中，特别是在交际场合互表尊敬、问候、祝贺、致意、慰问及给予必要的协助与照料的惯用形式，是社会文明的重要组成部分。礼节是礼貌的具体表现，即礼节是礼貌在语言、行为等方面的具体表现形式。礼节的形式很多，如中国古代的作揖、跪拜，当今世界通行的点头致意、握手，欧美国家的拥抱、亲吻，南亚诸国的双手合十等都是不同国家礼节的表现形式。

礼节和礼貌之间的关系是相辅相成的。没有礼节，就无所谓礼貌，而讲究礼貌必然伴有具体的礼节。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼。对酒店服务人员来说，礼节是本国、本民族向接待或服务对象表示尊敬、善意和友好的行为；对一个人来说，是其心灵美的外化。我们有时会看到某些人对他人虽有恭敬、谦虚之心，但在与人交往时却手足无措，或因礼节不周而使人觉得尴尬。没有礼貌，只学些表面的礼节形式，在施礼时机械模仿、故作姿态或缺乏诚意、冷若冰霜都不是礼貌周全的表现，因此，讲礼

貌、懂礼节应是内在品质与外在行为的统一。

四、礼仪

礼仪是一个复合词,包括“礼”和“仪”两部分。“礼”指“事神敬福”的形式(即敬神)。“仪”指法度标准。在礼学体系中,礼仪是有形的,它存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等因素的影响,因此,语言(书面、口头)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素;任何重大典礼活动都需要同时具备这三个要素才能完成。如迎接外国首脑鸣放礼炮,大型工程奠基,大桥通车的剪彩,大型运动会的开幕等仪式;正式场合对服饰、仪表、举止等方面的规范与要求等均属礼仪的范畴。

今天,人们一般将那些为表敬意和隆重而举行的仪式称作礼仪,这是狭义的理解,因为仪式仅指按程序进行的礼宾形式。从广义的角度来看,礼仪是一系列特定礼节的集合,它既指在较大较正规的场合隆重举行的各种仪式,也泛指人们在社交活动中的礼貌礼节。礼仪是对礼节、仪式的统称,是人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。

礼貌、礼节、礼仪既有联系又有区别,都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,又有各自特殊的涵义和要求。礼貌礼节指交往过程中个别的行为;礼仪则指社交活动中,自始至终以一定程序、方式来表现的完整行为,更具文化内涵。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;礼仪则是表示敬意和隆重而举行的仪式和行为规范。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼仪在层次上高于礼貌礼节,其内涵更深更广,它由一系列具体的礼貌礼节所构成。礼节只是一种做法,礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

五、礼宾

“礼宾”一词原意指按一定的礼仪接待宾客,以宾客之礼相待。在现实生活中,特别是在人际交往、涉外活动、接待与服务过程中,主方根据客方的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇,称为礼宾或礼遇。实际上,礼宾是对礼貌、礼节、礼仪抽象的概括;它是一个历史范畴,强调继承性与发展性的结合,在不同民族、不同时代及不同行为处境中有着不同的内容和要求。

第二节 礼的起源与发展

一、礼的起源

礼之产生,可以追溯到远古时代。自从有了人,有了人与自然的关
系,有了人与人之间的交往,礼便产生和发展起来。

(一)礼起源于人类为协调主客观矛盾的需要

1. 维持自然“人伦秩序”而产生礼

人类为生存和发展必须与大自然抗争,不得不以群居的方式相互依
赖。在群体生活中,男女有别,老少有异,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、保障和维护的社会秩序。人类的祖先以
打猎为主,世界对他们来说充满危险;狩猎者之间须保持适当的距离。不
同部落的人相遇,若没有敌意,便伸出手掌,手心朝前,向对方表示手中
没有石头或其他武器;走近再摸摸右手以示友好。这一源于交往安全需要
的动作沿袭下来,即现代人常用的握手礼,仍保留着表示友好的原意。

2. 为“止欲制乱”而制礼

欲望是人之本能,而人的欲望是无止境的。为满足欲望会不断地去追
寻、去实现,为所欲为地侵夺他人。在追寻和实践中,人与人之间自然会
发生矛盾和冲突,需有一种能节制人们行为的规范以维持社会生活的基
本秩序。于是,受人称道和尊重的“圣贤之人”黄帝、尧、舜、禹等,为“止
欲制乱”而制礼,且身体力行、为民众做出榜样,人们才更加遵礼、尚礼。

(二)礼起源于原始的宗教祭祀活动

原始社会,人们无法解释日月星辰的更替、风雨雷电的变幻和灾害瘟
疫的流行等自然现象,产生了“万物有灵”的原始宗教观念,认为是鬼神、
祖先以超自然的力量在对人类生活进行干预;企图用祭祀、崇拜、祈祷、赞
颂等方式来讨好、以虔诚来感化和影响神灵和祖先,以求少降灾、多赐福。
人们把内心的信仰、崇拜及祈祷、赞颂等态度,通过一定的程序和方式逐
步完善和具体化,原始的“礼”便产生了。

(三)从祭祀之礼扩展为多种礼仪

随着社会的进步,人们的认识能力不断提高,对复杂的社会关系有了一
定程度的认识,如由血缘引申出宗族关系,由生产引起的消费、交换关
系,由地缘引起的亲疏、敌友关系等。人们将事神致福活动中一系列行
为,从内容和形式扩展到了各种人事,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、礼的形成与发展

从历史唯物主义的观点来看,礼属于上层建筑,是与社会经济基础相适应的。礼作为一种文化现象,最初产生于人与人的交往之中。从历史发展角度看,中国古代礼的形成和发展分为四个阶段:

(一) 礼的起源时期 [夏朝以前(公元前 21 世纪以前)]

礼较为简单而虔诚,主要表现在:建立简单的部落内部尊卑制度,形成原始政治体制;确定某些祭典仪式,制定一些礼节形式和表恭敬的动作(用手势、表情反映意向,用拍手、击掌、拉手、拥抱表达感情,用手舞足蹈庆胜利等,这正是现代人际交往中礼仪形式的雏形);制定原始的婚姻制度,以明确血缘关系。

(二) 礼的形成时期 [夏、商、周三代(公元前 21 世纪 - 公元前 771 年)]

中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,提出了许多极为重要的礼仪概念。西周初期,著名政治思想家周公总结了长期的政治实践和礼制建设中的重要经验,以天命论为前提,为维护宗教、等级制度的需要,提出了系列的礼仪制度;后人在此基础上编成了《周礼》,使礼制达到了完备阶段;《周礼》的主要部分是“五礼”,即事神致福的“吉礼”,哀邦忧国的“凶礼”,亲邦待客的“宾礼”,诛伐不虔的“军礼”,使万民和睦的“嘉礼”;内容相当广泛,确立了崇古重礼的文化传统;后经儒家从伦理道德上加以阐释,使它更加系统和完善,因而深入人心,传承沿袭,对后人的心态、仪表和行为有较大的影响。

(三) 礼的变革时期 [春秋战国时期(公元前 770 年 - 公元前 221 年)]

学术界百家争鸣,孔子、孟子、荀子大倡礼仪之风,主张“仁政”,倡导“爱人”,强调交往中相互尊重,规范了人们的行为;被称为“三礼”的儒家经典著作《周礼》《仪礼》《礼记》相继问世,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的划分及意义。孔子继承和发扬了周公的思想,提出了“仁”的新命题,将“仁”作为最高道德准则,“仁”即人,其内涵乃“德”与“礼”的结合;如“克己复礼”希望每个人都能克制欲望,恢复正常的人际交往,按“仁、义”处理人际关系;他还主张统治者对民众要“道之以德,齐之以礼”,使礼作为世人伦理道德规范;这一思想长期被统治阶级所利用,成为统治人民的工具。

(四) 礼的强化时期 [秦到清末(公元前 221 年到公元 1911 年)]

在漫长的封建社会里,尽管礼仪文化分别体现各历史朝代当时的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同的特点,即一直为统治阶级所利用,形成维护封建统治的精神支柱。西汉著名儒学家董仲舒从人性论出发,把封建礼仪程序和礼仪道德归纳为“三纲五常”;宋代形成封建礼教的高峰,出现了程朱礼学,家礼开始兴盛,提出了“三从四德”的家庭礼仪标准;明朝大力推崇礼教,制定了祭祖、祭天等仪式程序,规范了社会活动中的君臣之礼、尊卑之礼、交友之礼,使礼仪规范日益完善;清朝为巩固政

权,借鉴历代汉族统治者的经验,进行礼制的继承和发展。秦到清末,礼仪的内容大致有涉及国家政治的礼仪制度和家庭礼仪两类,构成了我国传统礼仪的主体。

三、现代礼仪的发展趋势

(一)近代礼仪发展状况

辛亥革命以后,西方文化大量传入我国,传统的礼仪规范受到强烈冲击。五四新文化运动,对落后、腐朽的礼教、礼仪进行了清算,那些繁文缛节逐渐被时代抛弃,符合时代需要的礼仪被继承、完善、流传,科学、民主、自由、平等的观念深入人心,兼收并容了一些外来的、在国际上较为通行的礼仪(如鸣放礼炮),新的礼仪标准、价值观念都得到了推广和传播。

(二)现代礼仪发展状况

中国共产党领导的苏区、解放区,重视文化教育及移风易俗,谱写了现代礼仪新篇章。新中国成立后,标志着礼仪、礼学进入了一个新的历史时期。

1. 革新阶段(1949~1966)

人们摈弃了封建礼教,确立了平等互助、和睦友好的人际关系,尊老爱幼、以诚相待、礼尚往来等传统礼仪中的精华,得到了继承和发扬。

2. 退化阶段(1966~1976)

“文化大革命”这十年给礼仪带来了一场浩劫;许多优良的传统礼仪,被当作“封资修”扫进垃圾堆,礼仪受到摧残,社会风气逆转。

3. 复兴阶段(1978年以后)

改革开放给我国带来了青春和活力,礼仪进入了全面复兴时期,如20世纪80年代,我国逐步恢复了礼炮、国宾护卫队等礼仪形式;90年代在天安门广场举行升旗仪式,成为全国人民心目中最庄严的礼仪活动。西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的礼仪一道融入人们的日常生活,构成现代礼仪的基本框架。

(三)现代礼仪的发展趋势

为适应正常的国际交往和社会交往,满足社会主义精神文明建设的需要,人们对礼仪的需求日益强烈,视礼仪为社交的手段和方法。

1. 礼仪教育日益普及

礼仪教育在许多学校、机关、企业普遍展开,礼仪已成为人际交往必不可少的行为规范。

2. 礼仪形式日趋简化

人们注重礼仪形式的洒脱、简练、实用,以适应高效率、快节奏的时代旋律(用鞠躬礼替代残酷的跪拜礼,用热闹隆重的集体婚礼代替铺张浪费的婚宴),展示自己不卑不亢的个性和良好的礼仪素养。

3. 礼仪内容日渐丰富

现代科技的发展使人际交往的空间扩大,电话连接东西方,电视介绍世界各地;礼仪作为一种文化,内容日益丰富起来,在传统礼仪的基础上,吸收世界各民族的优秀文化和礼仪风俗,创造了许多富有中国特色的礼仪文化(点歌、鲜花礼仪电报、短信拜年);自觉遵从国际交往礼仪及尊重各民族风俗习惯,体现了与各国人民之间的相互尊重、理解、自由平等的国际关系准则,世界不同文化间的融会、交流,极大地丰富礼仪文化的内涵。

第三节 礼仪的原则与特征

一、礼仪的原则

礼仪的原则指具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律,是人际交往中应共同遵守的基本准则。酒店服务人员在学习礼仪、运用礼仪时应遵循以下原则:

(一) 平等原则

平等原则指以礼待人、一视同仁,给予交往对象同等程度的礼遇。平等原则是现代礼仪的基础,是区别于传统礼仪最主要的原则。交往双方平等、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。人际交往中,不能因交往对象在年龄、性别、种族、国籍、文化、职业、身份、地位、财富及关系的亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼、区别对待。平等又是相对的,现实生活中存在着经济条件、政治地位、尊卑长幼、男女性别等差异,运用礼仪时既要坚持平等原则,又要灵活掌握。

(二) 尊重原则

孔子曰:“礼者,敬人也。”这是对礼仪核心思想的高度概括。尊重是礼仪的本质,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体表现。尊重原则要求在人际交往中以相互尊重为前提,不侮辱对方人格,不损害对方利益,又要保持自尊;做到敬人之心常存,处处不可失敬于人,失敬就是失礼。希望得到尊重是每个人的愿望,所以人际交往中的傲慢言行和轻蔑他人的态度,被视为缺乏礼貌,没有教养的表现。古人云“敬人者,人恒敬之”,只有尊重他人,才能赢得他人的尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。

(三) 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。宽容原则要求理解、体谅他人,不求全责备。俗话说:“金无足赤,人无完人。”应设身处地为对方考虑,懂得别人的思想感情,理解别人的观点、立场和态度,容许他人有个人行动和独立思想的自由,虚心

接受意见,即使批评错了,甚至意见对立,都能以宽大的胸怀容人。日常生活中以宽容大度的姿态出现,既能显示自身修养,又能感化对方。事事处处以礼仪准则规范自己的言行举止,坚持“宁可让人待己不公,也不可自己非礼待人”的原则(美国作家爱默生),不断地自我完善,使自己成为一个高尚的、受欢迎的人。

二、礼仪的特征

现代礼仪的基本特征是时代特征与社会特征的完美结合。它以科学精神、民主思想和现实生活为基础,以新颖、实用、简单、灵活的形式体现出高效率、快节奏的特点。现代礼仪具有以下特征。

(一) 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。尽管不同的国家、民族、社会制度所构成的礼仪有一定的差异性,所蕴涵的基本精神(尊重、信任和友谊)是一致的。在讲文明、懂礼貌、重礼节,相互尊重基础上形成并完善的规范化的国际礼仪,已为世界各国人民所接受并广泛运用。

(二) 民族性

民族性指礼仪在形式上或某些形式上所表示的意义会受到民族因素的影响。的确,礼仪作为约定俗成的行为规范,在拥有共同性的同时,又表现出明显的民族差异性。同一内容在不同民族中可能会有不尽相同的表现形式;同一形式在不同民族中也可能代表着不太相同的意义。各民族都保留了一些本民族独特性的礼仪形式。如东方民族含蓄、深沉,西方民族则直率、开放。东方人在初次见面时习惯于拱手、鞠躬,西方人则习惯于拥抱、接吻;中国人通常不当着送礼人的面拆看礼物,以示“重情不重物”,而西方人通常当着送礼人的面拆看礼物,以示对送礼人的尊重;美国人对父母直呼其名十分正常,中国人则视之为大逆不道。礼仪的民族性反映了各民族不同的历史传统和道德观念。民族性也不是一成不变的,它会因历史发展等多种因素的影响而发生一定的变异。

(三) 继承性

礼仪的形成和完善,是历史发展的产物。任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承并发展起来的,都是在长期的社会生活和道德实践中逐步积累起来的。它经过了一个又一个时代,不断地去粗取精,使其代代相传,并随着社会的发展而不断丰富和发展。作为一种人类文明的积累,礼仪将人们在交际应酬中的习惯固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特点,这不是一种短暂的社会现象,它不会因为社会制度的更替而消失。如我国古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪,一代一代流传至今,并将代代相传,发扬光大。

(四)时代性

礼仪规范具有时代性,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,人们在使用“先生”、“女士”、“小姐”等国际化称呼。

第四节 礼仪的性质与作用

一、礼仪的性质

(一)礼仪的阶级性

礼仪自产生之日起就具有阶级性。当人类社会发展到阶级社会以后,这一性质更加鲜明。统治阶级为使自己的统治长治久安,一方面建立起强大的国家机器,充分发挥国家机器的镇压和压迫职能;另一方面又通过建立和完备礼仪制度、道德规范等使统治和被统治、压迫和被压迫的关系合法化、程序化。

统治者为了维护自己的统治,除了在礼仪规范中强调其统治是天然合理外,还需要有稳定的社会秩序。为此,统治阶级也需制定并不断完善社会各阶级之间的行为准则和礼仪规范。

(二)礼仪的民族性、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。我国是一个地域辽阔的多民族国家,56个民族各有体现本民族的礼仪规范,呈现出多姿多彩的礼仪形态;我国又是一个统一的国家,不同民族、地区的礼仪规范在长期的历史发展进程中逐步融合、凝固起来,形成了统一的中华民族的礼仪规范。礼仪在各民族、各地区之间存在着某些差异,而又是相互联合、相互沟通、互为补充的。国际交往中,我国人民发扬礼仪之邦、文明古国的礼仪规范之精华,也尊重别国、别民族的礼仪规范和生活习惯,从而赢得了世界各国人民的尊敬。周恩来总理对礼仪的民族性、国别性提出了精辟的见解:“入乡随俗,不强人所难”。

(三)礼仪的普遍性

礼仪是人类社会文明的一种表现和象征,具有极其明显的人文性、社会性。在人类生存和发展的进程中,可以说礼仪无时不有、无处不在,这就是礼仪的普遍性。礼仪是保证社会生活正常运转的最简单、最起码的道德行为规范,无论是谁都要受到一定礼仪形式的制约和影响。当今,礼仪