

高职高专旅游与酒店
管理专业规划教材



旅游礼仪与实训

田莉 主编

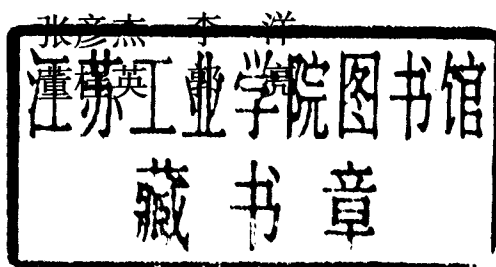


吉林教育出版社

高职高专旅游与酒店管理专业规划教材

旅游礼仪与实训

主 编：田 莉
主 审：邸卫民
副主编：潘 颖
编 委：杨倩音



吉林教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游礼仪与实训/田莉主编. —长春:吉林教育出版社,
2009.7

ISBN 978-7-5383-5702-8

I. 旅… II. 田… III. 旅游业—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(2009)第 107332 号

旅游礼仪与实训

田 莉 主编

责任编辑 孙华群

装帧设计 王洪义

出版 吉林教育出版社(长春市同志街 1991 号 邮编 130021)

发行 吉林教育出版社(www.jleph.com)

印刷 长春市恒源印务有限公司

开本 787 毫米×1092 毫米 16 开 印张 9.75 字数 222 千字

版次 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5383-5702-8

定价 20.00 元

前 言

中国是一个文明古国，素有“礼仪之邦”之美称。随着改革开放的进一步发展，作为朝阳产业的旅游业岂能不研究礼仪。孔子告诫弟子“不学礼，无以立”的思想延续了整个中华民族的文明史；荀子云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”作为具有5000年文明史的“礼仪之邦”学习礼仪，应用礼仪，对弘扬民族文化，展示民族精神尤为重要。

近年来，在全民尚礼的形势下，礼仪作为展示个人风度与魅力，体现内在学识与修养在教学理论与实践应用方面都取得了丰硕的成果。专业人士相关方面的理论陈述颇多，建树十分成熟完备，但是从旅游业角度出发来研究礼仪还不够系统。在实践中通过礼仪学习与训练，学生能以优雅的举止、得体的服饰、礼貌的谈吐展现出良好的个人素质和修养，这已是当代大学课堂不可缺少的一门学科。所以，吉林教育出版社有针对性地组织编写了这本教材，以求为旅游从业人员和相关人士提供必读之物与参考借鉴。

《旅游礼仪与实训》模块清晰、案例丰富、实用性强，便于学生练习和掌握。《旅游礼仪与实训》适合高职高专旅游、导游、酒店、旅行社、商务、营销等专业学生使用。全书各章节都体现着实用性和可操作性，从职业岗位出发，以职业能力培养为核心，突出实践。在编写中我们针对高职高专特点强调知识的传授和技能的训练，重点突出学生的实际操作能力，注重了学习的趣味性和生动性及可操作性，强调教与学的互动和课堂内外的实践，强调经典案例的贯穿、小资料充实和多层次练习的展现。《旅游礼仪与实训》既可作为高职高专院校的相关教材，同时也很好地为成人自学、在职人员、企业和公司员工的培训提供了身心修养类的参考教材。

本教材由田莉任主编，潘颖、张彦杰、李洋任副主编，邸卫民任主审。全书的统稿工作由邸卫民、田莉负责。具体编写分工如下：田莉编写第一、六、八单元；潘颖编写第五、九单元；张彦杰编写第十单元；李洋编写第三单元；杨倩音编写第二单元；董桂英编写第七单元；郭亮编写第四单元。

作者得到吉林教育出版社的大力支持，在此表示深深的感谢！书中的不足之处敬请各位专家、学者、同仁、读者批评指正。

目 录

单元一 礼仪概述	(1)
学习任务一 礼仪的起源与发展	(2)
学习任务二 礼的基本概念	(5)
学习任务三 礼仪的功能与原则	(7)
学习任务四 礼仪的特征与作用	(11)
学习任务五 个人礼仪的培养	(12)
单元二 服务人员仪表仪容礼仪	(15)
学习任务一 仪表美的内涵与修饰的原则	(16)
学习任务二 服务人员仪表仪容要求	(17)
学习任务三 服务人员着装礼仪	(19)
单元三 服务人员的仪态礼仪	(25)
学习任务一 服务人员仪态的基本要求	(26)
学习任务二 恰当的手势语言	(28)
学习任务三 表情、微笑与训练	(31)
单元四 服务人员的交往礼仪	(36)
学习任务一 交往礼仪规范	(37)
学习任务二 交谈礼仪	(42)
学习任务三 位次礼仪	(45)
单元五 饭店服务礼仪	(52)
学习任务一 前厅服务礼仪	(53)
学习任务二 客房服务礼仪	(56)
学习任务三 餐厅服务礼仪	(59)
单元六 导游服务礼仪	(65)
学习任务一 导游服务的基本礼仪	(65)
学习任务二 导游员服务礼仪	(68)
学习任务三 导游员的素质要求及导游活动中的礼仪要求	(73)

单元七 大学生校园礼仪	(78)
学习任务一 在校生礼仪	(78)
学习任务二 校园交往礼仪	(85)
学习任务三 大学生个人修养礼仪	(90)
单元八 中国主要客源国礼仪	(93)
学习任务一 亚洲地区部分国家的礼仪	(94)
学习任务二 欧洲地区部分国家的礼仪	(100)
学习任务三 美洲和大洋洲地区部分国家的礼仪	(106)
学习任务四 非洲地区部分国家的礼仪	(110)
单元九 中国部分民族和港澳台地区礼仪	(115)
学习任务一 中国部分民族礼仪	(115)
学习任务二 中国港澳台地区礼仪	(123)
单元十 涉外服务礼仪规范	(128)
学习任务一 涉外日常礼仪惯例	(129)
学习任务二 涉外交往通则	(138)
学习任务三 宴请礼仪	(142)
参考文献	(150)

单元一 礼仪概述

【课前导读】

我国是世界文明古国之一，具有优良的文明礼貌传统，素有“礼仪之邦”的美称，几千年光辉灿烂的文化，培养了中华民族高尚的道德情操，也形成了一整套完善的礼仪模式。礼仪是一个人外在美与内在美的有机结合，是一个民族文明进步的标志，同时也是个人思想道德文化素质的标志。在社会生活中，人们常常把礼仪看做是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一。对个人而言，则是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，从而赢得尊重和赞誉。

大学生是整个社会群体中较为优秀的一部分，而其本质是一个“人”，所以大学生应具备一个优秀人所具备的素质。那么一个人又需要哪些素质呢？应首先从小事做起，比如在公共场合不大声喧哗，上车、下车、买票要排队；遇到老弱病残主动提供帮助；不说脏话；多用礼貌用语。这正是在这个社会人群中最基本的素质体现，也是社会文明的具体体现。

【学习目标】

知识目标：认识礼仪在现代社会中的性质、作用和意义；了解礼仪的基本概念、礼仪的起源与发展。

能力目标：了解礼仪的功能、原则和特征，并在此基础上掌握如何加强文明礼貌的修养，使个人的言行在社会活动中与其身份、地位、社会角色相适应。

素质目标：培养学生健全的人格、良好的心理素质、积极乐观的态度，不断地发现自己身上存在的问题，提高自身的素质，塑造良好的个人形象。

【案例】

美国第一任总统乔治·华盛顿

200多年前，当美国第一任总统乔治·华盛顿只有15岁时，他有一个小本子，上面载有一些他自己经常使用的社交礼仪，他的载录很简单，却很实用，具有普遍意义。比如说他告诫自己：不要批评别人；父母或老师有责任教育孩子；如果你看到一个长辈或比你重要的人从你身边走过，你应该表示尊重；如果你看到一个遭受不幸的人，即使他是你的敌人，你也要表示你的仁慈和善良；在公众场合不能大笑，过于张扬；在写信的时候或介

绍自己的时候,要适当注意自己的姓名和抬头;要注意自己的名誉;宁可自己“孤家寡人”,也不要做一个不受欢迎的参与者;做一个十分有趣的、健谈的人……

在弗吉尼亚州,一个很有钱的庄园主就很看重乔治·华盛顿,他邀请乔治·华盛顿来参加家里所有的重要活动,因为乔治·华盛顿有了很完美的礼貌和社交的技巧。这种道德基础对他后来成为军队的统帅及美国总统很有帮助。他自己定的这些规矩也造就了日后良好的礼貌、道德规范以及人生价值观等等。

学习任务一 礼仪的起源与发展

中国是历史悠久的文明古国,在这漫长的历史发展进程中,形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范。中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世,礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展具有广泛而又深远的影响。

一、中国“礼仪之邦”的由来

(一)周公制礼

中国是一个文明古国,素有“礼仪之邦”之美称。儒家肯定“周公制礼作乐”,周公(姬旦),为周朝的开国元勋、大思想家,是礼法和典章的创造者、东方文化的奠基人。《周礼》一书,相传为周公所著,《周礼》以天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官等六篇为间架。《周礼》的许多礼制,影响百代,如从隋代开始实行的“三省六部制”,其中的“六部”,就是仿照《周礼》的“六官”设置的。唐代将六部之名定为吏、户、礼、兵、刑、工,作为中央官制的主体,为后世所遵循,一直沿用到清朝灭亡。《周礼》一书,体大思精,学术与治术无所不包,因而受到历代统治者和学者的重视。

(二)中国古代的经典“礼”著

我国最早的三部礼书是《周礼》《仪礼》《礼记》。

1.《周礼》

这是一部记载典章制度的古代文献,分天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官等六篇,共计四十二卷。唐代《周官》《周礼》两名曾通用过一段时间,宋朝以后统称为《周礼》。

2.《仪礼》

《仪礼》是儒家传习最早的一部书,成书于东周时代。书中不仅反映了贵族冠婚丧祭、饮射朝聘的生活,而且它还保留了一些远古礼俗,全书共有十七篇的内容。《仪礼》所记的仪节制度,对后世的影响是十分深远的,冠婚丧祭各种礼节一般都为后世承袭,只是细节上略有增减而已。

3.《礼记》

《礼记》是战国至秦汉年间儒家学者解释说明经书《仪礼》的文章选集,是一部儒家思想的资料汇编。《礼记》的内容主要是记载和论述先秦的礼制、礼义,记录孔子和弟子们

的问答,记述修身做人的准则。全书共九万字左右,门类庞杂,涉及政治、法律、道德、哲学、历史、祭祀、文艺、日常生活、历法、地理等诸多方面,几乎包罗万象,集中体现了先秦儒家的政治、哲学和伦理思想。

孟子继承和发扬了孔子的“德主刑辅”的思想,突出强调德政的重要性。认为只有实行德治,重礼仪教化,方能统一天下。孟子说:“富贵不能淫,贫贱不能移,威武不能屈,此乃大丈夫。”孟子注重人的一生教育,使人人心中有个做大丈夫的理想,为人处世有个基本的道德底线。孟子还说:“人有恻隐之心,有羞恶之心,有辞让之心,有是非之心。”人为什么要有这四种心呢?这是因为人要在年少的时候亲近良师益友,学习礼仪。

儒家另一位代表荀子云:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”我国自古就是诚信之邦、礼仪之邦,孔子和荀子都对诚信有精辟的阐释,而且一直影响着我们。荀子还强调说:“和则一,一则多力”,“君子博学而日参省乎己”。孔子说:“和为贵”;孟子说:“天时不如地利,地利不如人和。”以上都是儒家学说的重要经典。

二、中国礼的起源与发展

(一)中国礼的起源

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,礼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,这是礼的进一步强化。

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,正式形成为祭祀礼仪。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。

从礼的起源可以看出,礼仪是在人们的社会活动中,为了维护一种稳定的秩序,为了保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天,礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

到现代,礼才得到真正的改革,无论是国家政治生活的礼仪还是人民生活礼仪都变成无鬼神论的新内容,从而成为现代文明礼仪。

(二)中国礼的发展

随着人类社会活动的发展,人们表达敬畏、祭祀的活动日益频繁,逐渐形成种种固定的模式,终于成为正式的礼仪规范。从历史发展的角度看,中国古代礼的演变可分为四个阶段:

1. 礼的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼的萌芽,不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼俗;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奠仪式;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。

2. 礼的形成时期: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制。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼俗规范和行为标准。在以后多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼的变革时期: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的划分及其意义。

4. 礼的强化时期:秦汉到清末(公元前 221 ~ 公元 1911 年)

我国的封建社会里,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,礼是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼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,它已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。

小资料 1-1

张良拜师——名人礼仪故事

张良,西汉高祖刘邦的军师。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上鞋,穿好后老人笑嘻嘻地走了。张良一直用惊奇的目光注视着他的去向,忽然老人又折回身来,对张良说:“你这个孩子是能培养成才的,5 天以后天一亮就到这里来同我会面。”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?五天以后早上再来相会!”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:“怎么又落在我后面了?过了五天早上再来!”说完又走了。到第五天,张良没到半夜就赶到桥上,等了好久,那老人来了,他高

兴地说：“这样才好。”然后他拿出一本书说道：“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。13年以后，你就会有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。

天渐渐亮了，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，反复地学习、研究。

后来张良归附于沛公刘邦，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，成为刘邦运筹帷幄、决胜千里的军师。刘邦称帝后，封他为留侯。

张良始终不忘那个给他《太公兵法》的老人。13年后，他随从刘邦经过济北时，果然在谷城山下看见有块黄石，并把它取回，称之为“黄石公”，作为珍宝供奉起来，按时祭祀。张良死后，家属把这块黄石和他葬在一起。

小资料 1-2

我国古代礼仪与现代礼仪的差异

现代礼仪与我国古代礼仪存在三点差异：

一、两者的基础不同。古代礼仪是以等级制度为基础的，现代礼仪虽承认身份差异，但更强调人格平等、社会平等，并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。

二、两者的目标不同。古代礼仪以维护专制统治秩序为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

三、两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关，而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

资料来源：金正昆 《涉外礼仪教程》 中国人民大学出版社 1999

小资料 1-3

中国古代的礼仪

辈序，兄弟辈中长幼排行的次序：伯是老大，仲是老二，叔是老三，季是老四；孝：指对父母要孝顺、服从；悌：指对兄长要敬重、顺从。孔子非常重视孝悌，把孝悌作为实行“仁”的根本，提出“三年无改于父道”、“父母在，不远游”等一系列孝悌主张。孟子也把孝悌视为基本的道德规范。秦汉时的《孝经》则进一步提出：“孝为百行之首。”

学习任务二 礼的基本概念

一、礼的基本概念与内涵

（一）礼

礼的繁体字为“禮”，《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神，后引申为表示敬意的通称。

（二）礼的内涵

礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

二、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念

（一）礼貌

礼貌：人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌又可分为礼貌语言和礼貌行动两个部分。礼貌语言是一种有声的行动，如使用“小姐”“先生”等敬语，“恭候光临”“我能为您做点什么”等谦语，“哪一位”“不新鲜”等雅语。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、亲吻等。在人际交往中讲究礼貌，有助于建立相互和谐的新型关系，增强双方的友好合作，避免一些不必要的冲突。是衡量一个人品质与修养的重要标志。

（二）礼节

礼节：是指人们在日常生活中，特别是在社交场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

（三）礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即仪表、仪态。

礼仪是指人们在社会交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。

从狭义的角度看，通常是指在较大或隆重的正式场合，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。

（四）礼宾

“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。在现实生活中，特别是在人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中，主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待和待遇，称为礼宾或礼遇。

礼宾是一个历史的范畴，强调继承性与发展性的结合，在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中有着不同的内容和要求。

三、礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范,是人们社会交往中的行为准则。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。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。

【案例】

语言技巧

2000年10月美国总统大选,当时我国的一名知名教授赴洛杉矶访问。刚下飞机,记者就过来采访他,“请问×教授,你认为美国总统大选谁会获胜?”当时是官方活动,不能信口开河,如果这位教授按照记者的思路,回答谁会获胜,一旦回答错误,就是一件很尴尬的事情。这时,就应该使用外交辞令了,“首先,我要感谢各位记者对我们的关注,此外,我相信美国人民是受过良好教育的人民。美国人民是强调独立自主的一个民族,所以这次美国总统大选美国人民一定会做出符合自己意愿的选择,而且我相信不管谁当选美国总统都会促进中美关系的可持续发展。谢谢,我的话完了。”这样的回答,无论最后谁当选,这位教授都不会落入尴尬的境地。

学习任务三 礼仪的功能与原则

一、礼仪的功能

马克思主义认为:“读书是学习,使用也是学习,而且是更重要的学习”,学习的目的在于运用。当前,礼仪之所以被提倡,之所以受到社会各界的普遍重视,主要是因为它具有多种重要的功能,既有助于个人,又有助于社会。

(一)沟通功能

人们在社会生活中,大部分时间都在与他人进行沟通,沟通的方式多种多样,如语言、文字、图像、声音等等。礼仪也同样具有沟通的功能,通过讲礼仪,人与人之间获得了友好与尊敬,人与人的感情得到了进一步的沟通,彼此建立起的好感和信任,促成了交

际的成功和范围的扩大,进而有助于人们所从事的各种事业得到发展。

(二)协调功能

人们在交往中,会产生错综复杂的人际关系;同时由于每个人的文化程度,成长环境以及性别、性格、职业、年龄等方面的差异,导致人们在交往中往往有不同的角色取向。在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人际之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“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。

(三)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,邻里的和谐与友好,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。社会上讲礼仪的人越多,社会便会更加和谐稳定。

(四)教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。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、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常秩序。让国民都来接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质:

它有助于提高人们的自身修养。

它有助于人们美化自身,美化生活。

它有助于促进人们的社会交往,改善人们的人际关系。

它有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设。

礼仪作为一种社会规范,会潜移默化地影响和教育人们按照礼仪要求去做,同时通过教育、媒体、社会舆论来纠正人们不良的行为习惯和失礼行为。人们对礼仪的孜孜以求,会使社会形成良好的文明风气,进而会倡导人们尊礼行礼。

【案例】

如何沟通

杨瑞是一个典型的北方姑娘,在她身上可以明显地感受到北方人的热情和直率,她喜欢坦诚,有什么说什么,总是愿意把自己的想法说出来和大家一起讨论,正是因为这个特点她在上学期间很受老师和同学的欢迎。今年,杨瑞从西安某大学的人力资源管理专业毕业,她认为,经过四年的学习自己不但掌握了扎实的人力资源管理专业知识,而且具备了较强的人际沟通技能,因此她对自己的未来期望很高。为了实现自己的梦想,她毅然只身去广州求职。

经过将近一个月的反复投简历和面试，在权衡了多种因素的情况下，杨瑞最终选定了东莞市的一家研究生产食品添加剂的公司。她之所以选择这家公司是因为该公司规模适中、发展速度很快，最重要的是该公司的人力资源管理工作还处于尝试阶段，如果杨瑞加入，她将是人力资源部的第一个人，因此她认为自己施展能力的空间很大。

但是到公司实习一个星期后，杨瑞就陷入了困境中。原来该公司是一个典型的小型家族企业，企业中的关键职位基本上都由老板的亲属担任，其中充满了各种裙带关系，尤其是老板安排了自己的大儿子做杨瑞的临时上级，而这个人主要负责公司研发工作，根本没有管理理念，更不用说人力资源管理理念，在他的眼里，只有技术最重要，公司只要能赚钱其他的一切都无所谓。但是杨瑞认为越是这样就越有自己发挥能力的空间，因此在到公司的第五天杨瑞拿着自己的建议书直接走向了上级的办公室。

“王经理，我到公司已经快一个星期了，我有一些想法想和您谈谈，您有时间吗？”杨瑞走到经理办公桌前说。

“来来来，小杨，本来早就应该和你谈谈了，只是最近一直扎在实验室里，就把这件事忘了。”

“王经理，对于一个企业尤其是处于上升阶段的企业来说，要持续企业的发展必须在管理上狠下工夫。我来公司已经快一个星期了，据我目前对公司的了解，我认为公司主要的问题在于职责界定不清；雇员的自主权力，太小致使员工觉得公司对他们缺乏信任。员工薪酬结构和薪酬水平的制定随意性较强，缺乏科学合理的基础，因此薪酬的公平性和激励性都较低。”杨瑞按照自己事先所列的提纲开始逐条向王经理叙述。

王经理微微皱了一下眉头说：“你说的这些问题我们公司也确实存在，但是你必须承认一个事实——我们公司在赢利，这就说明我们公司目前实行的体制有它的合理性。”

“可是，眼前的发展并不等于将来也可以发展，许多家族企业都是败在管理上。”

“好了，那你有具体方案吗？”

“目前还没有，这些还只是我的一点想法而已，但是如果得到了您的支持，我想方案只是时间问题。”

“那你先回去做方案，把你的材料放这儿，我先看看然后给你答复。”说完，王经理的注意力又回到了研究报告上。杨瑞此时真切地感受到了不被认可的失落，她似乎已经预测到了自己第一次提建议的结局。果然，杨瑞的建议书石沉大海，王经理好像完全不记得建议书的事了。杨瑞陷入了困惑之中，她不知道自己是应该继续和上级沟通还是干脆放弃这份工作，另找一个发展空间。

资料来源：摆渡网

小资料 1-4

员工就是主人

迪特尼·包威斯公司，是一家拥有12000余名员工的大公司，它早在20年前就认识到员工意见沟通的重要性，并且不断地加以实践。现在，公司的员工意见沟通系统已经相当成熟和完善。特别是在80年代，面临全球性的经济不景气，这一系统对提高公司劳动

生产率发挥了巨大的作用。

公司的“员工意见沟通”系统是建立在这样一个基本原则之上的：个人或机构一旦购买了迪特尼公司的股票，他就有权知道公司的完整财务资料，并得到有关资料的定期报告。本公司的员工，也有权知道并得到这些财务资料，和一些更详尽的管理资料。迪特尼公司的员工意见沟通系统主要分为两个部分：一是每月举行的员工协调会议，二是每年举办的主管汇报和员工大会。

二、礼仪的原则

人们在日常生活、学习、社交中都必须掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律，这些礼仪规律，就是礼仪的原则。

（一）平等原则

平等原则是指在人际交往中以礼待人，有来有往，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。平等原则是现代社交礼仪的基础，是现代社交礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。

传统社会是等级森严的社会，有形或无形的等级制度将人们划分为不同的等级。中国周代将人分成天子、诸侯、大夫、士、庶人等五个等级，礼仪成了维护等级秩序的有力武器。

近代资本主义的兴起，瓦解了旧的等级社会存在的基础，平等成了社会发展的内在要求，《人权宣言》提出了“自由、平等、博爱”的口号，主张人生来平等，这就为现代礼仪的产生打下了思想基础。礼仪的核心即尊重对方、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。

（二）尊重原则

尊重的原则是指人际交往中必须尊重对方的人格，尊重是礼仪的情感基础。心理学家马斯洛认为，人们对尊重的需要分两类，即自尊和来自他人的尊重。自尊包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由的愿望；来自他人的尊重包括威望、承认、接受、关心、地位、名誉和赏识。一个具有足够自尊的人总是更有信心，更有能力，也更有效率。然而，当缺乏自尊时，就会感到自卑、无望。

（三）诚信原则

诚信原则是指遵时守信，要做到“言必信，行必果”。取信于人在人际交往中是非常重要的。要想取信于人，应做到言行一致、遵守时间、一诺千金、讲究诚信，以及“用人不疑，疑人不用”。

（四）适度原则

适度的原则是指在与他人交往的过程中必须在熟悉礼仪准则和规范的基础上，注意各种情况下人际关系的社交距离，把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度、行为尺度、谈吐尺度，以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。例如，在与他人交往时尤其是与外国人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四，既要热情大方，又不能阿谀奉承。

学习任务四 礼仪的特征与作用

一、礼仪的特征

礼仪体现的是人与人之间的关系，它必须符合特定历史条件下的道德规范和传统的文化习惯，而现代礼仪较之传统礼仪有着明显的时代特征。

（一）时代性

礼仪作为一种行为规范是会随着时代的发展而发展，随着时代的进步而进步的，不可能一成不变，现代生活具有多元、丰富、多变的特点，所以后人对前人的礼仪规范也没有必要墨守成规。要正视礼仪的变异性、现实性，因此现代礼仪必须正确反映时代精神，体现新社会的道德规范。例如：20世纪初在欧美如果有一位少妇外出遛狗将被视为极大的丧失风度和有辱礼节，即使那只哈巴狗很有“教养”，同样证明少妇是没有教养的。周围异样的眼光将使她陷入尴尬境地。但是20年之后，欧美遛狗成风，成为最有风度的少妇的最有风度的行为，在人们羡慕的眼光里这不但符合礼节，而且是一种上层生活的表现。

（二）地域性

不同的国家、不同的民族或同一国家的不同地方，都有着不同的礼仪，有的甚至截然相反。中西礼仪的差距是人所共知的，它基于东方文化和西方文化的差别，呈现了各自的地域特色。例如：中国人崇拜龙，就是从原始社会对图腾崇拜开始的，进入君主时代，龙就成了“真龙天子”的象征，而现在是吉祥喜庆的代名词。但是，在英国以至整个西方世界，龙是凶残阴险的标志，人人惧怕，人人厌恶，而且很多关于龙的故事中，它总是落个被宰杀的下场。

（三）针对性

《礼记·曲礼上》有一句名言：“礼不下庶人，刑不上大夫。”意即“礼”所赋予的各种特权是奴隶们根本不能享用的，而“刑”所规定的各种刑罚，与君王、达官贵人是无缘的。礼、刑与阶级地位如此紧密地联系在一起，足见其具有鲜明的针对性。但是，礼仪又无针对性，比如，给老人让座，别人帮助了自己说一声“谢谢”等是每一位公民都应具备的基本礼仪。所以，在现实生活中，许多礼仪是不带针对性色彩的，是人们应该或必须做到的。

（四）可行性

切实有效，实用可行，规则简单，易学易会，便于操作，是礼仪的又一大特征。“礼者，敬人也”，这是礼仪的精义。该怎么样，不该怎么样，就看能不能敬人、敬大多数人，而不能造作，为礼仪而礼仪。所以，社交活动中，既要礼仪的实质作具体化的规范，又不能无中生有。要促使礼仪简便易行、容易操作，“言之有物、言之有理”是最佳的选择。