



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



旅游服务礼仪

贾晓龙 主编 / 李峥 怀宁宁 副主编

清华大学出版社





全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



旅游服务礼仪

贾晓龙 主编 / 李峥 怀宁宁 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书为配合国家就业工程、为加强职业教育实践教学而编写,全面介绍旅游服务礼仪等基础知识,注重按照服务礼仪规范、操作应用技能、实战能力等旅游职业各岗位的实际要求进行系统培训;并采取新颖统一的格式化版式设计,包括实训要求、实训模块、小贴士、本章小结、复习题和实战演练等,并通过实训强化应用技能培养。

本书既可以作为高职院校旅游管理、旅游酒店管理、餐饮酒吧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,还可以为旅游企业从业者参加专业资格取证考试提供参考和辅导。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/贾晓龙主编. —北京:清华大学出版社,2012.10

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-29309-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 152834 号

责任编辑:张 弛

封面设计:傅瑞学

责任校对:李 梅

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京市清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:15

字 数:358 千字

版 次:2012 年 10 月第 1 版

印 次:2012 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:30.00 元

产品编号:047654-01

编审委员会

主 任:

牟惟仲

副 主 任:

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员:

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李月瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专家组:

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



序

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展,随着交通管理和通信技术的不断进步,随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘,随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善,随着居民收入的大幅提高和节假日闲暇时间的增多,旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来,旅游业也在以其强劲的发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示,2007年我国旅游业总收入首次突破1万亿元;2008年全国旅游人数达1.71亿;2009年在受到金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下,国内旅游业依然有11.7%的增幅,出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计,居民因为旅游而每花1元就可以带动相关消费5元,直接或间接地刺激行业经济,促进140多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用,因而已经成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的地位。近年来,随着全球旅游业的快速发展,特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办,不仅使我国的国际交往更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此,2009年国务院常务会议讨论并通过了《关于加快发展旅游业的意见》,旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业,这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化,对旅游操作人才的需求也提出了更高的要



求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才。加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养,已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日宾馆、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地的近百余所职业院校和在旅游企业多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业做出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注意解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理和毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



前言

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。旅游业作为传统的服务性行业,特别关注“和气待客”与“周到服务”。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,对旅游业服务内容与服务质量也提出了新的、更高的要求。

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,不仅形成了一整套完整的礼仪思想和规范,而且重礼仪、守礼法、讲礼信已成为公民的一种自觉意识体现在社会活动各个方面。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。

旅游服务礼仪是服务质量的重要组成部分,也是服务者服务水平的外在表现,提高旅游服务礼仪水平,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。当前,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;为满足日益增长的旅游市场需求、培养社会急需的旅游服务技能人才,我们组织多年从事旅游礼仪教学和实践活动的专家教授,共同精心编撰了本书,旨在更好地服务于我国的旅游事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材,坚持科学发展观,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求,根据职业教育与教学改革的实际需要,结合全国职业院校技能教学大赛及学生就业实习中反映出的各种问题,作者审慎地对教材内容进行了反复论证、精心设计、细心写作,本书的出版对帮助学生全面掌握旅游服务礼仪与岗位操作知识技能、提高综合素质、顺利走上岗位就业具有特殊意义。

全书共十一章,以学习者应用能力培养为主线,根据国际旅游服务业发展的新形势和新特点,按照旅游行业服务所涉及的范围和服务礼仪操作规程,结合实证案例系统介绍旅游服务礼仪概述、旅

游行业从业人员基本礼仪要求、旅游涉外服务礼仪、旅游饭店从业人员服务礼仪、旅行社从业人员服务礼仪、会展服务礼仪、旅游交通服务礼仪、旅游商店工作人员服务礼仪、导游服务礼仪英语、旅游饭店服务礼仪英语等旅游服务礼仪基础知识,并通过强化实训提高应用技能。

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,结构新颖、内容翔实、流程清晰、案例生动、贴近实际、突出实用性,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,因此本书既可以作为旅游职业院校旅游管理、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,还可以为旅游企业从业者参加专业资格取证考试提供参考和辅导。

本书由李大军进行总体方案策划并具体组织,贾晓龙主编并统稿,李峥、怀宁宁为副主编;由具有丰富旅游服务礼仪实践经验的国家环境旅行社总监武裕生审定。作者分工:牟惟仲(序),贾晓龙(第一章、第六章、第十一章),曹华(第二章、第七章),李峥(第三章、第五章、第九章),怀宁宁(第四章、第八章、第十章),李瑶、丁玉书、周鹏、马瑞奇(附录);华燕萍(文字修改、版式调整),李晓新(制作课件)。

在编写过程中,我们参考了国内有关旅游服务礼仪的最新期刊资料,查阅了国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游行业相关管理制度与规定,并得到旅游界知名专家的具体指导,在此特别致以衷心地感谢。为了方便教师教学和学生学学习,我们提供了配套的电子课件,读者可以从清华大学出版社网站(<http://www.tup.com.cn>)免费下载使用。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

2012 年 10 月



目 录

1 第一章 旅游服务礼仪概述

第一节 礼仪的起源与发展	2
第二节 礼仪的特征与功能	6
第三节 现代礼仪	8
第四节 东西方礼仪对比	12
本章小结	16
复习思考题	16
实战演练	16

18 第二章 旅游行业从业人员基本礼仪要求

第一节 旅游服务仪容、仪表礼仪	18
第二节 旅游服务仪态礼仪	28
第三节 旅游服务用语礼仪	35
第四节 位次礼仪	39
本章小结	45
复习思考题	45
实战演练	45

47 第三章 旅游涉外服务礼仪

第一节 涉外礼宾惯例	48
第二节 涉外礼宾活动礼仪	50
第三节 涉外见面礼仪	54
第四节 接待拜访礼仪	57
第五节 馈赠礼仪	60
本章小结	63



复习思考题	63
实战演练	63

65 第四章 旅游饭店从业人员服务礼仪

第一节 饭店前厅服务礼仪规范	66
第二节 饭店餐厅服务礼仪	72
第三节 饭店服务接待礼仪	78
本章小结	81
复习思考题	81
实战演练	81

83 第五章 旅行社从业人员服务礼仪

第一节 旅行社从业人员的基本礼仪	84
第二节 导游人员服务礼仪	91
第三节 旅行社销售人员服务礼仪	97
本章小结	99
复习思考题	99
实战演练	100

102 第六章 会展服务礼仪

第一节 会展服务礼仪概述	103
第二节 会展现场服务人员服务礼仪	109
第三节 宴会工作人员服务礼仪	112
第四节 安排代表返程礼仪	116
本章小结	117
复习思考题	117
实战演练	118

119 第七章 旅游交通服务礼仪

第一节 民航服务礼仪	119
第二节 铁路客运服务礼仪	124
第三节 公路客运及航运服务礼仪	129
第四节 旅游车司机服务礼仪	133
本章小结	136
复习思考题	137
实战演练	137

139 第八章 旅游商店工作人员服务礼仪

第一节 商品介绍讲解服务礼仪	140
第二节 商品销售员礼仪	143
本章小结	147
复习思考题	147
实战演练	147

149 第九章 导游服务礼仪英语

第一节 接站服务(Meeting Guest)	150
第二节 入住服务(Check in at the hotel)	153
第三节 日程安排(Discussing the Itinerary)	157
第四节 景点导游(Scenic Spots Introduction)	158
第五节 旅行中的其他服务	162
第六节 办理离店手续服务(Check out at the Hotel)	166
第七节 送客服务(Seeing off at the Airport)	167
本章小结	169
复习思考题	170
实战演练	170

173 第十章 旅游饭店服务礼仪英语

第一节 前厅(At the Front Office)	174
第二节 餐厅(Food and Beverage Department)	178
第三节 客房(Housekeeping Department)	181
本章小结	185
复习思考题	185
实战演练	186

187 第十一章 旅游礼仪实训

第一节 服务仪态实训	187
第二节 社交礼仪实训	191
第三节 服务仪容实训	192
第四节 着装礼仪实训	194
第五节 饰品佩戴及用品选择礼仪实训	196
第六节 礼貌用语实训	197
第七节 常用礼节实训	199



第八节 电话服务礼仪实训	200
第九节 接车服务礼仪实训	202
第十节 客房服务员服务礼仪实训	203
第十一节 餐厅迎宾服务礼仪实训	204
第十二节 餐厅值台员服务礼仪实训	205
第十三节 礼仪综合情景模拟训练	207

208 附录 1 中国饭店行业服务礼仪规范(试行)

220 附录 2 中国旅游饭店行业规范

224 参考文献



第一章

旅游服务礼仪概述



实训要求

【实训项目】旅游服务礼仪基础知识。

【实训目标】通过对旅游服务礼仪概述的介绍,使学生了解礼仪的基本内容和旅游行业服务礼仪的基本情况,掌握旅游行业服务人员应具备的礼仪要求,进而为以后的专业学习打下良好基础。

【实训时间】4 学时。

【实训方法】教师讲授为主,学生按要求搜集资料,小组讨论并互评,教师指导并点评。



引导案例

总理的“等待”

周恩来总理是全国人民敬仰爱戴的好总理,他不仅为中华人民共和国的建立和建设做出了重要贡献,而且他以自己的言行风范为中国在世界舞台树立了受世界尊重和崇敬的东方大国形象。总理生活中的很多“小事”也充分展现了这位伟人的崇高修养和礼仪风采。

有一次,周总理去某地视察工作,飞机着陆后,他同机组人员一一亲切握手致谢,这时,一名机械师正蹲在地上工作。总理和其他同志握过手后,就站在这名机械师身后静静地等他。旁边的工作人员赶紧走上前要去提醒机械师,总理示意不要惊动他。

当机械师工作结束转过身来,才发现总理就在自己身后,忙欠身道:“对不起,总理,我不知道您在等我。”周总理微笑着说:“哦,我没有影响你的工作吧?”现场的同志无不为主理时时处处尊重他人的优秀品质所折服。

(资料来源:杨梅.旅游礼仪实务.北京:清华大学出版社,2007)

中国是一个具有五千年文明历史的古国,素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪文化对整个中国社会的发展都起到了深远的影响,已成为中国传统文化重要的组成部分。在现代社会,随着社会交往、国际交往的日益频繁,社会组织和个人对利益的重视程度越来越高,有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行,已被越来越多的人所认可,成为个人立身处世、企业生存发展的基石。

近几年来,旅游业取得了长足的发展,从第三产业中的龙头产业、国民经济新的增长点到国民经济中的重要产业,继而到 2009 年国务院首次提出将旅游业培育成为国民经济的战

略性支柱产业,旅游业在国民经济中的地位越来越重要。

与此同时,旅游产业已形成完全化竞争市场,旅游企业不仅要面临国内众多竞争者的挑战,而且还要面对国外发展多年的旅游巨头,其所面临的竞争将越来越激烈。能否在竞争中保持优势地位,关键在于旅游从业人员是否具备良好的形象和娴熟的业务技能,更在于旅游从业人员是否通晓内外交往的规范和技巧。因此,礼仪素养的培养就成为旅游职业教育的一项重要内容。

第一节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

关于礼仪的起源,以拥有五千年悠久历史的中华民族为例,可以追溯到古老的原始社会时期。礼仪作为中华民族文化的基础,也有着悠久的历史。礼仪究竟何时何故而起,自古以来,人们做过种种探讨,归纳起来,大体有五种礼仪起源说: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,起于俗等多元说。

1. 天神生礼仪

礼始于宗教祭祀活动,与原始社会人类的认识能力有关。由于当时原始人认识自然的能力很低,面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量,人们迷惑不解,从而产生对自然的恐惧和猜测,仿佛“万物有灵”。祭祀活动就是人类为表达这种崇拜之意而举行的仪式。这种仪式在祭祀活动中产生并得到不断完善,进而形成一种制度来为自己的功利目的服务。

2. 礼为天地人的统一体

随着人类认识能力在生产活动中的不断提高,人们逐渐发现自身也有许多神奇的现象。人类对自然的崇拜逐渐扩展到人类自身,开始转移到那些在与自然界斗争中创造了奇迹、作出突出贡献的“大英雄”身上。比如,中国古代的“遍尝百草的神农氏”、“治水有功的大禹”、“教民农桑的伏羲氏”等。他们成了人们心中的英雄,也理所当然地受到人们的祭祀、赞颂和祈祷。

于是,人类祭祀的对象除了有灵的万物,还包括人类的祖先。人们虔诚地向“神灵”和“祖先”打恭跪拜、磕头敬礼,表示对他们的崇拜、祈祷和致福。祭祀活动由此频繁,原始人的“礼”、“仪”便产生了。

3. 礼产生于人的自然本性

礼产生于人的自然本性也称饮食男女说。民以食为天,这是再简单不过的道理。饮食,是人类最基本的生活方式,即使是祭祀,也离不开饮食,所有的祭祀仪式几乎无一例外地要为鬼神准备食物——供品。这些说明古人类推己及人,他们自己要饮食,所以推想鬼神也会有这样的需要。所以《礼记·礼运》中说:“夫礼之初,始诸饮食。”

主张礼仪起于饮食男女实际上就是主张礼仪起于人的本性,或者说礼仪起于人性。当



然这里的人性,不仅仅是饮食男女,而且还包括了恻隐之心、羞恶之心、辞让之心、是非之心,包括了喜、怒、哀、惧、爱、恶、欲等。但是人的本性与社会客观环境之间是存在客观矛盾的,为了调解这种矛盾,就产生了人性和环境矛盾说。

4. 礼为人性和环境矛盾的产物

在物质生活资料的分配上,在婚姻家庭的制度方面,在人类的欲望和客观环境条件之间,总是存在调节的需要。也正是这一系列的原因,在人类的群体生活中就逐渐形成了一系列行为规范。这些行为规范起初并不十分清晰,它潜移默化在风俗习惯之中,后来经过不断的规范化、制度化和程式化,才逐渐变得清晰完善。此时便被称作“礼仪”。

5. 礼生于理,起于俗等多元说

除了上面的四种说法之外,关于礼仪的产生还有其他多种研究,比如礼生于理说。管子《心术上》中说:“礼者,谓之有理。”把礼仪理解为使事物的道理,或者说是事物的某种必然规律。礼起于民俗说。《慎子·佚文》中说:“礼从俗。”《荀子·大略》中说:“礼以顺人心为本……顺人心者,皆礼也。”认为礼仪是从民俗中得来的,是顺应着民众的意愿的。

孔子在《论语·先进》中也说过:“先进于礼乐,野人;后进于礼乐,君子也。如用之,则吾从先进。”从这段话中我们可以看到,孔子认为礼乐出现在底层民众之中,孔子希望礼乐质朴为佳。当然,底层民众的风俗习惯是随着人类的发展自然产生的,礼仪则有着某种人为的因素在内,它是人类社会发展到一定阶段时,为了建立社会秩序,才将一些风俗习惯加以规范化,并要求人们遵行的。

古往今来,许多人都在努力探寻礼仪的起源,提出自己的见解。可是原始社会毕竟离我们今天太过久远,那时还没有可供人类今天研究参考的文字,更谈不上文章典籍了。因此,尽管众说纷纭,但是,对于礼仪缘起的探究,对我们了解历史、传承人类文化和文明,都无不具有积极的作用。

二、礼仪的发展

中国礼仪的历史源远流长,再加之中国民族众多,地域性特点突出,所以更有必要对礼仪的发展历史作一时间维度的分析和认识。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分四个阶段。

1. 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;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。



滥觞

起源的意思,滥是指泛滥,这里做漂浮讲,觞是青铜酒器的一种,滥觞是指刚能漂起酒杯的水流。指江河发源处水很小,仅可浮起酒杯。

北魏郦道元《水经注·江水一》云:“江水自此已上至微弱,所谓发源滥觞者也。”

这里比喻事物的起源、发端。如《孔子家语·三恕》所云：“夫江始出于岷山，其源可以滥觞。”

2. 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。

3. 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对礼教给予了研究和发展，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。——“克己复礼”，有教无类，述而不作，信而好古。

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”看做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。

墨家——和儒家针锋相对，反对世亲世禄，主张尚贤，“官无常贵，民无终贱”；主张“兼爱”，即消除亲属、贵贱的区别，同等地去爱所有的人。主张“非攻”，谴责战争给人们带来的灾难，墨家代表了平民百姓的愿望。但在战国后期逐渐不受重视。

道家——老子，天法道，道法自然。摈弃“天命”的绝对权威，主张“无为而治”，不为所欲为。

4. 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，它逐渐变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。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。



5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度,受到强烈冲击。“五四”运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。

新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。

许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

三、古今礼仪对比

通过古代和现代礼仪的概述,可以发现两者的差别主要表现在以下几方面。

1. 礼仪产生的基础不同

古代礼仪是以封建尊卑等级为基础,不尊重个人权利,现代礼仪则是以人的个体平等与相互尊重为基础的。

2. 推行礼仪的目的不同

古代礼仪是以维护国家政治秩序为目的的,“刑不上大夫,礼不下庶人”就是典型的例证。即使是孔子的“礼者,敬人也”也是为了维护国家的政治秩序而要求尊敬他人。而现代礼仪是从根本上要求尊重人权、尊敬他人。

3. 礼仪表现的方式不同

古代礼仪是为维护封建等级制,更多地规定人与人之间包括家庭成员之间的关系,如中国古代礼仪中所谓的“君君、臣臣、父父、子子”式的严厉说教。而现代礼仪更重在追求人际交往的和谐与顺利,是真诚倡导。

当然,并非所有传统的礼仪都是不符合现代社会发展的需要。因此,我们应该注意汲取传统礼仪中那些积极的,有利于人与人和谐相处、社会和谐发展的传统习俗,发扬在礼仪规范中涉及人际关系内容的合理成分都应该得到保留和传承。对于古代礼仪,我们一是要看到其差别所在;二是要善于取长补短;三是要关照礼仪上的中西差异,做好扬弃而不是抛弃,取其精华,去其糟粕。



案例分析

中国——礼仪之邦

传说,明代初期菲律宾地区有一位国王前来朝觐,因病逝世于中国,他临死前要求死后葬于中国,因为中国是“礼仪之邦”。公元13世纪初期,意大利旅行家马可·波罗曾盛赞中国是“东方的天堂”。在他的游记发表后,人们开始了解东方,了解中国。