

全国高等职业教育旅游管理专业精品系列教材



# 旅游公关服务礼仪

LÜYOU GONGGUAN FUWU LIYI

陈艳◎主编



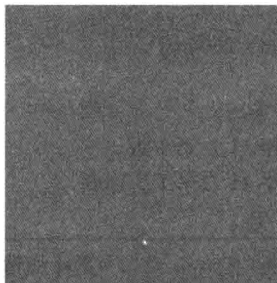
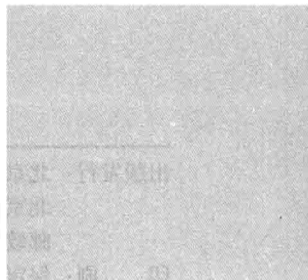
北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

全国高等职业教育旅游管理专业精品系列教材

# 旅游公关服务礼仪

LÜYOU GONGGUAN FUWU LIYI

陈艳◎主编



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

---

图书在版编目(CIP)数据

旅游公关服务礼仪 / 陈艳主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2011.11

(全国高等职业教育旅游管理专业精品系列教材)

ISBN 978-7-303-13215-7

I. ①旅… II. ①陈… III. ①旅游服务—礼仪  
IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第154234号

---

---

出版发行: 北京师范大学出版社 [www.bnup.com.cn](http://www.bnup.com.cn)

北京新街口外大街19号

邮政编码: 100875

印刷: 保定市中画美凯印刷有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 184 mm × 260 mm

印张: 12.25

字数: 230千字

版次: 2011年11月第1版

印次: 2011年11月第1次印刷

定价: 25.80元

---

策划编辑: 沈 炜

责任编辑: 沈 炜

美术编辑: 高 霞

装帧设计: 高 霞

责任校对: 李 菡

责任印制: 孙文凯

**版权所有 侵权必究**

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010—58800825

# 前 言

当今世界范围内，旅游业被认为是最具有发展前景和潜力的“绿色朝阳产业”，在全球经济发展中发挥着重要的作用。经过20多年的发展，我国旅游业产业规模不断壮大，据世界旅游组织预测，到2015年，中国将成为世界上第一大旅游接待国、第四大旅游客源国和世界上最大的国内旅游市场。

随着旅游业的飞速发展，对旅游服务内容与服务质量也提出了新的更高要求。作为服务的执行者，旅游从业人员人格修养、职业素养以及服务礼仪的意识和水平，不仅是旅游企业提升企业竞争力的重要手段，也反映了一个国家和民族的文明程度。为了提高大学生和旅游从业者的专业素质，突出旅游服务技能人才的培养，我们组织多年在一线从事旅游礼仪教学和实践活动的专家和教师，编写了《旅游公关服务礼仪》教材。全书共八章，系统介绍了礼仪概述、个人形象礼仪、日常交际礼仪、酒店接待与服务礼仪、旅行社接待与服务礼仪、涉外服务礼仪、我国部分民族及港澳台地区礼仪、国外主要客源国礼仪等基本理论知识。

本书在吸收国内外旅游界权威专家学者最新科研成果的基础上，按照旅游管理专业应用型人才的培养目标，融入了旅游礼仪最新的教学理念，编写过程中注重教学内容和教材结构的创新，使得本书具有如下特点：

## 1. 实践性

根据旅游企业服务礼仪规范的实际要求，注重强化服务实训，训练并培养学习者协同合作和解决实际问题的能力。有助于学习者更好地掌握旅游服务礼仪的基本理论知识与学科体系。

## 2. 全面性

在编写本书时，我们参考借鉴了国内外大量有关旅游服务礼仪等方面的最新书刊资料，在保证学科体系完整的基础上，注重知识的系统性。内附有若干教学图片，生动形象。

《旅游公关服务礼仪》由安徽中澳科技职业学院陈艳担任主编。安徽工商职业学院王西涛，安徽中澳科技职业学院桂佳，安徽绿海商务职业学院赵英子，安徽工业经济职业技术学院何章磊，安徽中澳科技职业学院董蕾参与了部分章节的编写工作。具体分工如下：第一章和第五章由赵英子编写；第二章由董蕾编写；第三章由陈艳编写；第四章由陈艳、何章磊编写；第六章由王西涛编写；第七章和第八章由桂佳编写。

由于编者水平有限，书中不妥之处，恳请广大读者批评指正。

编 者  
2011年6月

# 内容提要

本教材结合国际旅游业发展的新形势和新特点，按照高职高专类院校旅游管理专业应用型人才的培养目标，系统介绍礼仪概述；个人形象礼仪；日常交际礼仪；酒店接待与服务礼仪；旅行社接待与服务礼仪；涉外服务礼仪；我国部分民族及港澳台地区礼仪；国外主要客源国礼仪等基本理论知识，并注重教学内容的创新。

本教材结构新颖、案例生动、突出实用性。强调理论性和操作性相结合，体现一般原理和典型案例相结合的特色。本教材可作为高职高专院校旅游管理专业的教材，还适用于旅游企业从业者的职业教育与岗位培训。

# 目 录

<b>第一章 礼仪概述</b> .....	( 1 )
第一节 礼仪的起源和发展 .....	( 3 )
第二节 礼仪的含义 .....	( 6 )
第三节 旅游公关服务礼仪 .....	( 10 )
<b>第二章 个人形象礼仪</b> .....	( 17 )
第一节 仪表礼仪 .....	( 20 )
第二节 仪容礼仪 .....	( 29 )
第三节 仪态礼仪 .....	( 35 )
第四节 言谈礼仪 .....	( 41 )
<b>第三章 日常交际礼仪</b> .....	( 48 )
第一节 见面礼仪 .....	( 50 )
第二节 电话礼仪 .....	( 58 )
第三节 餐饮礼仪 .....	( 62 )
第四节 拜访与接待礼仪 .....	( 69 )
<b>第四章 酒店接待与服务礼仪</b> .....	( 75 )
第一节 前厅部接待与服务礼仪 .....	( 77 )
第二节 客房服务礼仪 .....	( 85 )
第三节 餐饮部服务礼仪 .....	( 90 )
<b>第五章 旅行社接待与服务礼仪</b> .....	( 101 )
第一节 旅行社门市部接待礼仪 .....	( 102 )
第二节 导游服务礼仪 .....	( 107 )
<b>第六章 涉外服务礼仪</b> .....	( 116 )
第一节 涉外接待礼仪的基本原则 .....	( 118 )
第二节 迎送、会见与会谈 .....	( 123 )
第三节 礼宾次序与国旗悬挂 .....	( 129 )
第四节 宴请 .....	( 134 )
<b>第七章 我国部分民族及港澳台地区礼仪</b> .....	( 145 )
第一节 部分少数民族礼仪习俗 .....	( 146 )
第二节 港、澳、台地区的礼仪习俗 .....	( 151 )

<b>第八章 国外主要客源国礼仪</b> .....	(156)
第一节 亚洲地区 .....	(159)
第二节 美洲和大洋洲地区 .....	(168)
第三节 欧洲地区 .....	(171)
第四节 非洲地区 .....	(179)
<b>参考文献</b> .....	(183)
<b>教学支持说明</b> .....	(185)



# 第一章

## 礼仪概述

### ● ● ● ● 学习目标

#### 知识目标:

了解礼仪的起源和发展;理解礼仪的含义,礼仪的重要性,礼貌礼节仪式的含义;掌握服务礼仪的特点

#### 能力目标:

深刻认识到旅游公关服务礼仪的重要性,树立服务意识

### ● ● ● ● 本章知识体系

#### 第一节 礼仪的起源和发展

##### 一、关于礼仪的起源

(一)天神生礼说

(二)天地人的统一体说

(三)礼起源于人性说

(四)礼是人性和环境矛盾的产物说

(五)礼生于理,起于俗说

##### 二、中国礼仪的发展

(一)礼仪形成阶段

(二)封建礼仪阶段

(三)近代礼仪阶段

(四)当代礼仪阶段

三、东西方礼仪的差异

(一)在对待血缘亲情方面

(二)在表达形式方面

(三)在礼品馈赠方面

(四)在对待“老”的态度方面

(五)在时间观念方面

(六)在对待隐私权方面

第二节 礼仪的含义

一、礼仪的概念

(一)礼貌

(二)礼节

(三)仪式

二、礼仪的特点

(一)普遍性

(二)继承性

(三)差异性

(四)时代性

(五)发展性

三、礼仪的功能

(一)教育功能

(二)沟通功能

(三)协调功能

(四)塑造功能

(五)维护功能

第三节 旅游公关服务礼仪

一、旅游公关服务礼仪的特征

(一)广泛性

(二)直接性

(三)规范性

(四)灵活性

二、旅游公关服务礼仪的基本原则

(一)尊重原则

(二)公平对待原则

(三)热情原则

(四)合宜原则

(五)宽容原则

#### (六)自律原则

#### 三、旅游工作者礼仪修养的意义及培养途径

- (一)提高旅游公关服务礼仪修养的重要性
- (二)提高礼仪修养的途径
- (三)养成良好的行为习惯

中国是四大文明古国之一，自古就以“礼仪之邦”著称于世，在其五千年的历史进程中，已经形成了一套完整的礼仪思想，而且也被人们广为接受，形成了我们中华民族的文化特征，自中国加入WTO以来，对外交往日益频繁，我们的礼仪已经从古代的“三纲五常”发展到当今的“女士优先”，如今一个人和一个组织要想在这个社会上塑造更好的形象，创造更多的利益，遵守礼仪是非常必要的，礼仪已经成为人们和组织步入文明社会的通行证。

## 第一节 礼仪的起源和发展

礼仪文化源远流长，在借鉴前人研究的基础上，我们从礼的起源和发展方面来阐述礼仪的起源与演变。

### 一、关于礼仪的起源

中国礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的发展过程。关于礼仪是如何产生的，人们做过种种探讨，大体五种礼仪起源说：一是天神生礼，二是天地人的统一体，三是礼起源于人性，四是礼是人性和环境矛盾的产物，五是礼生于理，起于俗。

#### (一)天神生礼说

这是人们还没有真正认识到礼仪起源的一种迷信说法，代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。尽管这种说法经不起推敲，但是也不是没有证据的，在《左传》上有这么一句话：“礼以顺天，天之道也。”意思是只有顺乎天意才是知礼。

#### (二)天地人的统一体说

这种观点是从春秋以后兴起的，这一说法比天神生礼说进了一大步。在这个时期一个叫子产的人，他把礼具体的描述了出来：“夫礼，天之经也，地之义也，民之行也，天地之经，而民实则之。”尽管比较具体但是也没摆脱迷信色彩。这个时代的《礼记·乐记》上又说：“礼者，天地之序也，群物皆有别，天地尊卑，君臣定已。”

#### (三)礼起源于人性说

这是儒家的创见，孔子认为，礼起源于人的天性。孔子以仁释礼，一方面把礼当做处理人际关系的总则，另一方面把仁当做礼的心理依据。能够用仁爱之心正确而恰当的处理好人际关系，就是“礼”。

#### (四)礼是人性和环境矛盾的产物说

这一学说的目的在于解决人与环境的矛盾。人都是有欲望的，但是不能为了满足自己的欲望而损害他人或者是集体的利益，而孔子“克己复礼”的观点，就是看到了人和环境的

矛盾,要解决这种矛盾就必须“克己”也就是要通过礼来克制自己的欲望,达到人与环境的和谐。

### (五)礼生于理,起于俗说

理,指的是事物的必然性道理。人们为了正常生存和发展,根据所处的生存条件,制定出合乎人们生存发展必然性和道理的行为规范,就是“礼”。这里的“礼”是理性认识的结果,我们将理性认识落到实处,就会使礼与事物习俗相关,所以又有了礼起源于俗的说法。礼生于理,起于俗说,是对礼仪起源的更深入的探讨。

### 课堂小案例

小王精神饱满地奔赴酒店,准备当天的旅游接待工作。小王笑容可掬地站在车门旁边迎候游客们上车,接着小王按惯例开始清点人数,“1、2、3、4……”小王轻轻地念着,同时用手指点游客。游客很准时,没有迟到的。在旅游过程中,小王的旅游知识尽管很丰富,服务也很周到,但是他发现游客们还是有点不对劲。小王百思不得其解。随后,小王向经验老到的导游员进行请教,才茅塞顿开。

**【分析】**在导游讲解服务过程中,最忌讳导游员用手指点游客,这是对游客的极大不尊敬。在清点人数时,可以采用默数的形式,即用目光进行清点,心里默记。

## 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,大体可以分为四个阶段。

### (一)礼仪形成阶段(约公元前 21 世纪至公元前 771 年)

这一阶段主要是指夏商周时期。从史料上看,夏代已开始制礼,商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。记载周代礼仪的书籍“三礼”的出现,标志着(周礼)已经达到了系统完备阶段。在这一时期,礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式,跨入了全面制约人们行为的领域。在这一阶段中,礼的内容主要体现在(周礼)中的“五礼”部分。所谓“五礼”,就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”、“嘉礼”、“宾礼”、“军礼”和“凶礼”。这是对我国古代礼仪的总结汇编。这些礼仪内容,对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成,都产生了极大的影响。

### (二)封建礼仪阶段(公元前 771 年至 1911 年)

这一阶段主要是指从儒学的产生,到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。以孔子为祖师的儒家学派逐步形成。这一时期,礼仪成为儒家学派的核心——“礼教”。在这一时期,礼仪的明显特征,就是把人们的行为纳入封建道德的轨道,把人们教化成“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容。

### (三)近代礼仪阶段(1911 年至 1948 年)

辛亥革命的胜利,结束了统治中国两千多年的封建专制制度。新的礼仪礼俗也就随之出现。这一时期的礼仪,体现了近代自由、平等的原则,因此,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点开始渗透到社会生活中的各个方面,冲击了森严的封建意识和等级观念,对当今中国社交礼仪产生了重大影响。

### (四)当代礼仪阶段(1949 年以来)

新中国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入了一个新的

历史时期。这一时期，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

改革开放以来，随着国际交往日益频繁，我国又吸取了世界上一些先进的文明礼仪，融入我国当代礼仪部分。借鉴国际上一些通行的礼仪规则和惯例，为我国的社会主义现代化建设服务。

### 三、东西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

#### (一)在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系，“血浓于水”的传统观念根深蒂固，人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强，相比较而言，不很重视家庭血缘关系，而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚，责任必须尽到，义务则完全取决于实际能力，绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由，追求个人利益。

#### (二)在表达形式方面

西方礼仪强调实用，表达率直，坦诚。东方人以“让”为礼，凡事都要礼让三分，与西方人相比，常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖所采取的态度方面，东方人与西方人不相同。面对他人的夸奖，东方人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等字眼，表示自己的谦虚；而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬，往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

#### (三)在礼品馈赠方面

在中国，人际交往特别讲究礼数，重视礼尚往来，往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多，除了重要节日互相拜访需要送礼外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实，在讲究礼貌的基础上力求简洁便利，反对繁文缛节，过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人，除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下，他们既不送过于贵重的礼品，也不送廉价的物品，但却非常重视礼品的包装，特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时在送礼和接受礼品时，东西方也存在着差异。西方人送礼时，总是向受礼人直截了当地说明：“这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢”，或者说“这是最好的礼物”之类的话；西方人一般不推辞别人的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接过礼物后总是当面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。而东方人则不同，中国人及日本人在送礼时也费尽心思，精心挑选，但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意，请笑纳”之类的话。东方人在受礼时，通常会客气地推辞一番。接过礼品后，一般不当面拆看礼物，唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

#### (四)在对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一

般是老者，尊者优先，凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等，在礼仪中，等级的强调没有东方礼仪那么突出，而且西方人独立意识强，不愿老，不服老，特别忌讳“老”。

#### (五)在时间观念方面

西方人时间观念强，做事讲究效率。出门常带记事本，记录日程和安排，有约必须提前到达，至少要准时，且不应随意改动。西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当做判断其工作是否负责，是否值得与其合作的重要依据，在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。

遵守时间秩序，养成了西方人严谨的工作作风，办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明，休假时间不打电话谈论工作，甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲，中国人使用时间比较随意，时间观念比较淡漠。包括改变原定的时间和先后顺序，中国人开会迟到，老师上课拖堂，开会作报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的，他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

#### (六)在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下)，将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯对方“私人的”所有权利，是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权，同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐，邻里间的相互关心，嘘寒问暖，是一种富于人情味的表现。

#### 课堂小案例

现在大家经常乘坐公交车，曾经在某地的公交车上发生了一起乘客与乘务员之间的争吵。乘务员：“往里走，都堵在门口干嘛？”乘客：“师傅，态度好一点，可好？”乘务员：“态度？态度值几毛钱？”乘客：“刚才我给你说了啊，我下一站就下车。”乘务员：“我不也跟你说什么？你一块钱，想买什么样的态度？”

**【分析】**中国素有“礼仪之邦”的美称。在工作生活中，我们时时倡导文明礼貌，因为文明礼貌可以悦己也可以取悦他人，但很多人还是认为运用礼仪有点费事，有点形式主义，其实我们知道二十一天可以形成一种习惯，如果我们将运用礼仪的行为看成是一种习惯，礼仪就是自然而然的事情。

## 第二节 礼仪的含义

### 一、礼仪的概念

礼仪，包含了“礼”和“仪”两个部分。古人是这样来看待“礼”字的，“礼”主要有三层意思：其一，认为是政治制度，是治国的大纲和根本，是天地统一的规律和秩序；其二，认为是理，道理、事理。其三，认为是礼物，“礼尚往来”、“无礼不相见”中的礼指的是礼物。

“仪”也有三层意思：一是指仪容仪表，体态风度；二是指仪式、礼节、仪典、仪礼；三是指准则和法度。《国语·周语下》中云：“度之于轨仪。”《淮南子·修务训》中云：“设仪

立度，可以为法则。”中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。

在西方，“礼仪”同样有三层含义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

“礼仪”一词出自《诗经》：“献酬交错，礼仪卒度。”今天我们所说的礼主要是指礼仪。凡是把人内心待人接物的尊敬之情，通过美好的仪表、仪式表达出来，就是礼仪。

今天我们也可以将“礼仪”解释成礼貌、礼节和仪式三者的统称。这三者既有区别又有联系。

### （一）礼貌

礼貌是指人们在交往过程中相互表示敬意、友好的表现和精神风貌，它是通过语言和行为来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。例如学生看到老师尊敬的问候：“老师好”，我们会说这学生很有礼貌。他用语言和行为表现了他的礼貌。

### （二）礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问等的惯用形式，礼节是礼貌的表现形式，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。如中国古代的跪拜，当今社会通行的点头、握手，欧美国家的拥抱、接吻等都是礼节的具体表现。礼节多处于表层，学习起来比较容易，也有很多都是标准化的动作。

### （三）仪式

仪式相对于礼节来讲就比较正式严格，它是在一定场合举行的，具有专门程序的活动，比方说迎送仪式、签字仪式、升旗仪式、奥运会的开幕式、大型工程的奠基礼等，都属于仪式的范畴。

“礼貌”、“礼节”、“仪式”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。礼貌是礼的行为规范，礼节是礼的惯用形式，仪式是礼的较隆重的秩序形式，它们是相互联系的。要做到遵守礼仪，就应该认识到它们的关联性。

### 课堂小案例

1998年8月8日，是北方某市新建云海大酒店隆重开业的日子。这一天，酒店上空彩球高悬，四周彩旗飘扬，身着鲜艳旗袍的礼仪小姐站立在店门两侧，她们的身后是摆放整齐的鲜花、花篮，所有员工服饰一新，面目清洁，精神焕发，整个酒店沉浸在喜庆的气氛中。开业典礼在店前广场举行。

上午11时许，应邀前来参加庆典的有关领导、各界友人、新闻记者陆续到齐。正在举行剪彩之际，天空突然下起了倾盆大雨，典礼只好移至厅内，一时间，大厅内聚满了参加庆典人员和避雨的行人。典礼仪式在音乐和雨声中隆重举行，整个大厅内灯光齐亮，使得庆典别具一番特色。

典礼完毕，雨仍在下，厅内避雨的行人，短时间内根本无法离去，许多人焦急地盯着厅外。于是，酒店经理当众宣布：“今天能聚集到我们酒店的都是我们的嘉宾，这是天意，希望大家能同敝店共享今天的喜庆，我代表酒店真诚邀请诸位到餐厅共进午餐，当然一切全部免费。”霎时间，大厅内响起雷鸣般的掌声。

虽然，酒店开业额外多花了一笔午餐费，但酒店的名字在新闻媒体及众多顾客的渲染

下却迅速传播开来，接下来酒店的生意格外红火。

**【分析】**开业典礼是企业的大喜日子，是气氛热烈而又隆重的庆祝仪式，既表明企业对此项活动庄重、严谨的态度，又可借此扩大企业的社会影响，提高企业的知名度和美誉度。该酒店的经理借开业典礼之机请进避雨的行人，共享开业的喜庆，借此树立企业形象，收到了意想不到的效果。这一举动很好地体现了该酒店经理的组织能力、社交水平及文化素养，是企业发展的一个里程碑。

## 二、礼仪的特点

### (一)普遍性

现在我国的高校基本上都开设了礼仪这门课程，这是因为礼仪从古至今，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。现代礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。比如，大到2008年奥运会的开幕仪式，小到一个企业的开张典礼，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定礼仪行为准则。礼仪的遵守具有绝对的普遍性。

### (二)继承性

在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节将被抛弃。比如古代的磕头跪拜早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子所需的三跪九叩，更早已被摒弃。而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。礼仪的继承性不仅体现在同一个民族中，例如“女士优先”就是我们从西方继承过来的礼仪规范，我们认为只要是有利于基于道德之上，有利于人们友好交往，促进社会进步的礼仪规范我们都可以拿来遵守。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

### (三)差异性

“十里不同风，百里不同俗”，不同的文化背景，产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。就说见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就会因招等对象的身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待，身份低的相对就低一等。

### (四)时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，礼仪本起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，例如，古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的对生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩



影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。

可见礼仪文化总是一个时代的写照。文化大革命时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

### (五)发展性

我们说，时代总在不断地前进。礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社会的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻发生着变化。如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

### 课堂小案例

一家酒店入住了一少数民族团体，团体中美丽的少女们都各戴着一个很漂亮的鸡冠帽。酒店男员工与之混熟了一点后，出于好奇，用手摸了一下一位少女的帽子，结果弄到族长那里去，族长以为男员工爱上了那位少女，向她求婚。后经酒店领导出面调解，二者以兄妹相称。

**【分析】**在历史上这个少数民族曾在一夜里受到外族的入侵，恰巧一公鸡鸣叫，唤醒了人们，才免去了一次灭族之灾。以后，为了纪念这只公鸡，村里美丽的少女都戴上鸡冠帽，男子一触摸就表示求婚。因此在与少数民族的交际中，应了解并尊重少数民族的风俗习惯，不做他们忌讳的事，这样才有利于各民族之间平等友好的交往。

## 三、礼仪的功能

### (一)教育功能

学习礼仪，遵守礼仪规范可以从整体上提高我们的国民素质。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，维护社会正常生活。

### (二)沟通功能

亲切的笑容，友好的问候，文雅的谈吐，得体的举止能够唤起人们的沟通欲望，彼此之间建立起好感、信任，进而建立起很好的人际关系，也能够促使一个人在事业上更快更好的发展。因为现代社会，人与人之间的沟通非常重要，一个人要想成功，不仅要依靠自己手中的社会资源，更需要社会其他人员的社会资源，如果能够以礼仪行为很好地表达自