



高等职业教育“十二五”规划教材
旅游管理专业教学改革教材

LÜYOU LIYI

旅游礼仪

李 丽 主 编
花立明 副主编

高等职业教育“十二五”规划教材
旅游管理专业教学改革教材

旅游礼仪

主 编 李 丽
副主编 花立明
参 编 谢红芹 杨 旭
孙彦逢 李 婷

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游礼仪/李丽主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2012. 3

高等职业教育“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5019-8653-8

I. ①旅… II. ①李… III. ①旅游业—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(2012)第 001797 号

责任编辑: 张文佳

策划编辑: 张文佳

责任终审: 张乃柬

封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计

责任校对: 吴大鹏

责任监印: 吴京一

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印刷: 北京君升印刷有限公司

经销: 各地新华书店

版次: 2012 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 15

字数: 350 千字

书号: ISBN 978-7-5019-8653-8 定价: 35.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

120027J2X101ZBW

随着 2008 年北京奥运会和 2010 年上海世博会的成功举办,中国的国际化开放式旅游概念已经形成。中国旅游业的快速发展对旅游业从业人员的素质提出了更高的要求,培养高素质旅游人才也成为我们的光荣使命。在此前提下,本课程开发团队通过对“旅游礼仪”课程改革与实践的摸索,将这些改革成果整理出来,与大家共同分享与探讨。

《旅游礼仪》教材设计总体思路是以“德挥动于内,礼发诸外”这一思想为主导,加强礼仪内涵的挖掘,重构基于工作核心能力导向的课程教学内容,比较完整系统地训练学生职场交往的各种礼仪规范,培养良好的职业素养。全书分为个人礼仪和职业礼仪上下两篇,包括打开礼仪这扇门、怎样让人喜欢你、学会和身边的人交流、尽显岗位服务风采、迈好职场第一步等五个学习情境。与同类教材相比,本教材具有以下亮点:

(1) 在内容设计上突出能力目标的培养。本教材围绕课程目标,以强化职业能力培养为主线,按照“理论知识以必需、够用”为度,有针对性地选取教材内容,注重旅游接待与服务工作的延伸性和与其他相关行业的相互渗透性,体现了教学内容的实用性、时效性和可操作性。

(2) 在教材的内容选取上融入了中华民族传统文化礼仪。针对目前学校礼仪教育在普及和加强传统文化礼仪教育方面存在的缺失现象,将传统礼仪文化中蕴含的合理思想提炼出来,以内在的德行修养为灵魂,使传统礼仪在与时俱进中得到延续。

(3) 在教材内容的表述形式上加强了对礼仪内涵的挖掘。没有内在的修养,外在的形式就失去了根基。本教材以此为起点,深入挖掘礼仪教育中的德育内涵,有助于学生逐步把社会的道德规范内化为自身的道德品质,树立内心的道德信念和礼仪修养准则。

(4) 在教材结构设计上遵循学生职业能力培养的基本规律,且将职业素质教育贯穿于学生大学时代始终,体现了职业素质教育的持续发展性。

本教材由李丽担任主编,花立明担任副主编。教材编写分工如下:谢红芹(学习情境一),杨旭(学习情境二),李丽、孙彦逢(学习情境三),花立明、李婷(学习情境四),孙彦逢(学习情境五),由李丽、花立明负责统稿与定稿。

本书在编写的过程中，融合了作者对“旅游礼仪”课程的研究成果和教学、实践活动经验，也广泛吸取了国内外现有的研究成果，引用了大量的文献资料，谨向这些作者致以诚挚的谢意！在此，也要感谢学院领导为本书的出版作出的贡献。

由于学识有限，书中存在不妥之处在所难免，我们真诚地希望专家、学者、同仁不吝赐教，也希望使用本教材的师生们能给予批评指正。

编 者
2012 年 1 月

目录

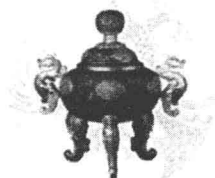
上篇 个人礼仪篇

学习情境一 打开礼仪这扇门	(1)
学习任务一 文明礼仪意识唤醒	(2)
学习任务二 保护中国传统礼仪文化	(13)
学习情境二 怎样让人喜欢你	(24)
学习任务一 外在礼仪修养之一——端庄的容貌	(25)
学习任务二 外在礼仪修养之二——适当的发型	(35)
学习任务三 外在礼仪修养之三——得体的服饰	(41)
学习任务四 外在礼仪修养之四——优雅的仪态	(52)
学习任务五 内在礼仪修养	(68)
学习情境三 学会和身边的人交流	(73)
学习任务一 见面礼仪	(74)
学习任务二 日常交往礼仪	(89)
学习任务三 言谈礼仪	(114)

下篇 职业礼仪篇

学习情境四 尽显岗位服务风采	(129)
学习任务一 旅游岗位服务礼仪	(130)
学习任务二 酒店岗位接待礼仪	(156)
学习任务三 外事活动接待礼仪	(194)
学习情境五 迈好职场第一步	(207)
学习任务一 求职通联	(208)
学习任务二 求职准备	(216)
学习任务三 求职面试	(221)
参考书目	(233)

上篇 个人礼仪篇



学习情境

1

打开礼仪这扇门

学礼完善自我，懂礼形神俱佳，守礼诚信社会，
用礼耀我中华。

【情境描述】

本学习情境作为学习旅游礼仪课程的开篇，首先从思想上唤醒学生的文明礼仪意识，使学生接受并逐步养成良好的文明礼仪习惯，领悟礼仪养成对于个人自我完善及事业发展的重要性；其次，通过对中国传统礼仪文化的了解与学习，培养学生的民族自豪感与责任感，使学生意识到继承和发扬中国传统优秀礼仪文化的必要性，从而将保护中国传统优秀礼仪文化内化为学生的一种自觉行为。为了实现教学目标，该学习情境设置了文明礼仪意识唤醒和保护中国传统优秀礼仪文化两个学习任务。

【学习目标】

知识目标

1. 礼仪的起源与发展
2. 礼仪的基本概念与内涵、礼仪的功能、礼仪的特征与原则
3. 中国传统礼仪文化的精髓，传承与发扬中国传统礼仪文化的价值，中国传统礼仪文化传承的现状，如何保护和弘扬中国传统礼仪文化

能力目标

1. 能够唤醒学生的文明礼仪意识，领悟礼仪养成对于个人自我完善及事业发展的重要性
2. 将保护中国传统优秀礼仪文化内化为学生的一种自觉行为

素质目标

1. 培养学生的民族自豪感与责任感
2. 培养学生的爱国主义精神

引导案例

聚焦不文明行为

镜头一：

一天傍晚，巴黎的一家餐馆来了一群中国人，老板安排了一位中国侍者为他们服务，交谈中得知他们是东北某县的一个考察团，今天刚到巴黎。随后侍者向他们介绍了一些法国菜，他们不问贵贱，主菜配菜一下子点了几十道，侍者担心他们吃不完，何况菜价不菲，但他们并不在乎。点完菜，他们开始四处拍照，竞相和服务小姐合影，甚至跑到门外一辆凯迪拉克汽车前面频频留影，还不停地大声说笑，用餐时杯盘刀叉的撞击声，嘴巴咀嚼食物的声音始终不绝于耳，一会儿便搞得杯盘狼藉，桌子、地毯上到处是油渍和污秽。坐在附近的一位先生忍无可忍，向店方提出抗议，要求他们马上停止喧闹，否则就要求换座位。侍者把客人的抗议转述给他们，他们立刻安静了。看得出来，他们非常尴尬。

镜头二：

2004年《环球时报》有一篇深度报道谈到，欧盟整体对华开放一个多月，法国媒体就有报道称：“如何解决蜂拥而至的中国游客带来的新问题，如不遵守公共秩序、不讲卫生、损坏公物、随地吐痰等，将是法国社会未来面临的重大挑战。”

上述案例发人深省，曾经的礼仪之邦，竟然滑落到如此地步，相信每一位中国人看了这些都会感到羞愧。现实生活中这样的例子还有很多，就在我们身边。为了及时唤醒我们的文明礼仪意识，请你完成下列任务：

(1) 搜索生活中不文明的行为举止并予以纠正。

(2) 《礼记》中讲：“夫礼者，自卑而尊人。”请问你是怎样理解这句话的？现实生活中你做到了吗？

自古以来，我们的祖先就已用礼仪文化来教育民众，让他们潜移默化地被道德所“化”。如今，虽然我们身边存在着文明缺失的现象，但我们已经开始觉醒，并意识到继承、传播和发扬我们优秀礼仪文化的重要性。要继承并发扬优秀的传统礼仪文化，首先我们应该唤醒国人的文明意识，加强人们的礼仪文化知识与修养。

一、 礼仪概述

（一）礼仪的起源与发展

1. 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。

礼仪作为中华民族文化的基础，有着悠久的历史，它随着人类社会的产生而产生，早在原始社会时期，就出现了礼仪的萌芽：

（1）对神灵的敬畏。那时人类与变幻莫测的大自然相比显得十分稚嫩，无法解释千变万化的自然现象和突如其来的自然灾害，于是认为鬼神、祖先是主宰这一切的力量。人们开始用一些当时最精致、最豪华的食具作为礼器进行祭祀，以表示他们对神灵、祖先的敬畏，祈求神灵、祖先的保佑。这种祭祀活动是礼仪的萌芽。因此，有了“礼立于敬而源于祭”的说法。

（2）对家庭成员言行的规范。做父母的要抚养、关爱幼小的尚不能独立生活的子女，当子女长大成人之后，则要赡养年老的父母，兄弟姐妹之间也要互相关爱。尧舜之时，五礼已备，则对家庭成员之间的关系做出了明确的规定，即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝。这时，礼仪把家庭成员的言谈举止规范化了。

（3）人们交往沟通的需要。在社会活动中，人类逐渐形成了最初级、最原始的礼仪。在狩猎、耕种和部落之间的争斗中，同一群体中的人要不断地用眼神、点头、拉手来示意互相之间如何配合。在日常生活中，人们不自觉地用击掌、拥抱、拍手来表达欢快的感情，用手舞足蹈来表示狩猎获得食物的喜悦，人们之间这种相互的呼应、模仿，逐步形成了一种习俗，这便是最初待人接物的礼节。

（4）维系等级差别的需要。随着社会的发展，人们在生产和生活中的分工越来越细，产生了发号施令的领导者 and 听从指挥的被领导者，这样就出现了尊卑有序、男女有别的现象。每当大家聚会席地而坐时，就逐渐有了一定的座次，首领坐在哪里，一般人坐在哪里，男人坐在哪里，女人坐在哪里等，这些都不断为礼仪增添了新的内容。

商朝的甲骨文中出现了“礼”字之后，礼仪典籍也随之出现。商朝礼制的出现则明确规范了社会中人们之间的关系。后来，周人开始区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚等人际交往准则，逐渐产生了“吉、凶、宾、军、嘉”五种礼制。祭祀之事为吉礼，丧葬之事为凶礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，冠婚之事为嘉礼。

2. 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，其演变过程可以分五个阶段：

（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。

(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(图 1-1)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。



图 1-1 孔子

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。

(4) 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) 现代礼仪时期(公元 1911 年起)。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。五四新文化运动对腐朽、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，现代礼仪的发展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。

（二）礼仪经典著作

在礼仪的起源中，中国有三部礼仪经典著作，即通常所说的“三礼”：《周礼》、《仪礼》和《礼记》。“三礼”是古代礼乐文化的理论形态，对礼法、礼仪作了最权威的记载和解释，对历代礼制的影响最为深远。古代中国的礼乐文化，早在秦汉之际就形成了精深的体系和博大的规模。“三礼”是后世学者研究礼法、礼仪的本源，也是执政者制定礼乐制度的依据，影响非常深远。

1. 《周礼》

《周礼》原名《周官》，是一部通过官制来表达治国方案的著作。自古以来以古奥难读而著称。《周礼》的作者不可考，有学者认为，此书体大精深，非圣贤不能作。

《周礼》全书分为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官六篇，六官的间架，暗含着天地四方六合的宇宙格局。六官即六卿，每卿统领六十官职。所以，六卿的职官总数为三百六十。众所周知，三百六十正是周天的度数。可见，“周官”的本意是“周天之官”的意思。六官的大致分工是：天官主管宫廷，地官主管民政，春官主管宗族，夏官主管军事，秋官主管刑罚，冬官主管营造，展示了一个完善的国家典制，一切井然有序，富于哲理，令人有“治天下如指诸掌中”的感觉。

此书还涉及社会生活的各个方面，内容之丰富，大至天下九州，天文历象；小至沟洫道路，草木虫鱼。其中礼制的体系最为系统，有祭祀、朝觐、封国、巡狩、丧葬、车骑制度、服饰制度等，堪称为上古文化史之宝库。

此外，《周礼》具有鲜明的理想主义色彩。比如，作为国都中心的王城，必须建立在“地中”，就是不东、不西、不南、不北之地。“地中”是天地、四时、风雨的交会之处，也是宇宙间阴阳冲和的中心。从这可以看出《周礼》具有理想化的成分，理论色彩浓郁，是理想国的蓝图。

《周礼》对官员、百姓采用儒法兼容、德主刑辅的方针，不仅显示了相当成熟的政治思想，而且有着驾驭百官的管理技巧。难怪清代著名学者孙诒让赞美它是从黄帝、颛顼，直到周武王的八代典制精华之集萃。历代学者用“体大思精”这四个字来评价它，这是一个博大的世界，此书中博大的理论，值得我们后人借鉴和研究。

2. 《仪礼》

《仪礼》是我国现存最早的记载古礼仪程式的典籍。它是以人生礼仪为主的先秦仪轨的集锦，一共有十七篇。所谓人生礼仪，是指从成年、结婚，一直到丧葬、祭祀的许多礼仪。除此之外，还有某些国与国之间的外交礼仪以及一些贵族的礼仪。人的一生涵泳在礼乐之中，揖让周旋，诗歌唱和，变化气质，涵养德性，其乐融融。这是一部典雅的著作。《仪礼》是“三礼”中最先取得经的地位，是礼的本经。此书作为一部上古经典，学术价值很高。

3. 《礼记》

《礼记》是孔门七十子探讨礼学思想的文集，一共有四十九篇。书中既有对礼仪的阐发，又有对礼节的点评；既有对人生的感悟，又有对道的体味。书中有许多流传千古的典故。用记叙文形式写成，一些篇章具有相当的文学价值。其中最著名的是《檀弓》中“孔子过泰山侧”一节。孔子感慨“苛政猛于虎也”！此语成为后世反对暴政和苛捐杂税的思想武器。有的则用短小的生动故事阐明某一道理；有的气势磅礴、结构严谨；有的言简意赅、意味隽永；有的擅长心理描写和刻画。书中还收有大量富有哲理的格言、警句，精辟而深刻。例如：“毋不敬，俨若思，安定辞，安民哉。”“一张一弛，文武之道也。”“君子乐得其道，小人乐得其欲”等，《礼记》中的格言家喻户晓，代代流传，这也正是它的魅力之所在。《礼记》一书是在“三礼”中最晚取得经的地位，却有后来居上之势。《礼记》的文字可与《周礼》、《仪礼》联系，是打通《周礼》、《仪礼》的桥梁。

二、 礼的概念与内涵

（一）礼的概念

1. 礼、礼貌、礼节与礼仪

（1）礼。礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。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。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。

（2）礼貌。礼貌是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。

（3）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。

（4）礼仪。礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”；礼仪是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、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。

2. 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、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、礼节所构成的；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）礼的内涵

“礼”是中国文化的核心，是中国人文精神的体现。我国的传统礼仪，强调内在德行的能动作用，把道德作为礼仪的依据，而不是把礼当做外在的、技术性的东西。因此，礼的传授，一定要把人文精神作为重心。

第一，“德”是礼的灵魂。社会的安定与和谐，要依靠道德来维系。礼的种种规范，之所以值得我们去遵行，是因为它符合道德的要求。《左传》说：“礼者，理也。”学礼首先要立德，让德在内心扎根，并且时时加以培植。《礼记》把“德辉动于内，礼发诸外”作为礼仪教育的最高境界。品德高尚的君子，是因为他有“德辉动于内”，“德”字存在于心中；所以当“礼发诸外”时，他的言谈举止就能“从心所欲不逾矩”。

第二，“敬”是礼的核心。《礼记·曲礼》开篇就说“毋不敬”。郑玄说“礼以敬为主”，朱熹认为“毋不敬”是全篇的纲领。我们心中要有一个大写的“敬”字，树立严肃恭敬的人生态度，把“敬”字扩大到敬己、敬人、敬业等各个方面。

以往的教材中谈到的礼仪，往往重视仪而忽视礼。我们所研究的礼仪指广义的礼仪，包括内在修养和外在形式两方面。“德辉动于内，礼发诸外”，你内心要有一个“德”字，这个“德”字在闪耀着光辉，你的合于礼的行为就会自然流露于外，内外兼修。古人讲“礼”是包括形式和内涵的，是有思想的仪式；“仪”主要是指仪式，两者有很大的区别，所以古人批评某些形式主义的时候，往往会说：“这是仪，不是礼。”形式与思想的完美结合才称其为礼仪，形式好比是礼的外壳，是为内容服务，思想好比是礼的灵魂。因此，礼的两大要素互为依存，缺一不可，否则就不是真正意义上的礼仪。要想真正领略礼仪的实质，我们应深刻体会那句“德辉动于内，礼发诸外”。

三、 礼仪的功能

礼仪具有多方面的功能，主要体现在以下几个方面。

（一）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，维护社会正常生活。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。

（二）沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。

（三）协调功能

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。

（四）塑造功能

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明，人们的装饰打扮变得越来越富有个性，举止仪态越来越优雅，并符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

（五）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，邻里的和睦，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、 礼仪的特征与原则

礼仪与其他的学科相比，具有自身独具的特征与原则。

（一）礼仪的特征

1. 规范性

礼仪，指的就是人们在交际和待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切实际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切实际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套，或是只遵守个人适应的部分，而不遵守不适应自己的部分，都难以为交往对象所接受，所理解。

2. 限定性

礼仪，顾名思义，主要适用于交际场合，适用于普通情况之下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用，这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的标准，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，当所处场合不同，所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会因此而各有不同，有时甚至还会差异很大。对这一点，是不容忽略的。一般而论，适合应用礼仪的，主要是初次交往、因公交往、对外交往等三种交际场合。

3. 操作性

切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”，“行之有礼”，不尚空谈。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可，而且反过来，又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

4. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化，全盘沿用，而应当是有扬弃，有继承，更有发展。

5. 时效性

从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的，绝不可能凭空杜撰，一蹴而就，完全脱离特定的历史背景。另一方面，社会的发展，历史的进步，由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化，有所进步，推陈出新，与时代同步，以适应新形势下新的要求。与此同时，随着世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，他们的礼仪也随之

不断地相互影响，相互渗透，相互取长补短，不断地被赋予新的内容，这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点，就不会把它看做一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它，也不会对礼仪搞“教条主义”，使之一成不变，脱离生活，脱离时代。

（二）礼仪的基本原则

1. 尊重原则

孔子曾经对礼仪的核心思想做过高度的概括，他说：“礼者，敬人也。”《礼记》云：“夫礼者，自卑而尊人。”尊重的原则，就是要求人们在交际活动过程中，把对交往对象的尊重放在第一位。尊重他人的人格、尊严、信仰等。能掌握这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

2. “一视同仁”原则

在运用礼仪时，可以因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的礼仪形式，但是对待所有人都应表示恭敬，在尊重态度上一定要一视同仁。

3. 热情原则

在人际交往中，待人热情之人通常最受欢迎。法国大文豪伏尔泰认为：“没有一点热情将一事无成。”中国人一向以待人热情而著称。在交往中，热情的态度会使人产生受重视、受尊重的感觉。相反，对人冷若冰霜，会伤害别人。如果过分热情，会使人感到虚伪、缺乏诚意。

4. 合宜原则

现代礼仪强调人际之间的交往与沟通一定要把握适度性，注意社交距离，控制感情尺度，应牢记过犹不及的道理。因此礼仪行为要特别注意在不同情况下礼仪程度、礼仪方式的区分，坚持因时、因地、因人的合宜原则。

5. 宽容原则

礼仪的宽容原则，指不过分计较对方礼仪上的差错过失。在运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人，要多理解他人、体谅他人，切不可求全责备，斤斤计较，甚至咄咄逼人。面对失礼的要求行为，我们应冷静而耐心地解释，绝不要穷追不放，把宾客逼至窘境。否则，会使宾客产生逆反心理形成对抗，引起纠纷。当别人有过错时，我们要“得理也让人”，学会宽容对方。在别人对我们提出批评意见时，本着“有则改之，无则加勉”的态度，认真倾听。

6. 自律原则

礼仪的最高境界是自律，即在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。我们不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，从而获得内在的力量。在生活中从自我约束入手，时时检查自己的行为是否符合礼仪规范，在工作中严格按照礼仪规范进行工作，把礼仪规范变成自觉的行为、内在的素质。

知识链接

“礼仪之邦”起源

礼仪作为中华民族文化的基础，有着悠久的历史，它随着人类社会的产生而产生。现在，让我们追溯到公元前1000多年前来了解礼仪之邦的起源。

“礼仪之邦”的起源要追溯到周公（图1-2），就是西周的开国之初。那时，商朝是我们中原地区一个以青铜文明著称的强大王朝。许多最精美、最雄壮的青铜器如司母戊大方鼎、四羊方尊等几乎都是商朝的作品。但是，这个朝代是一个跛足的巨人，它的物质文明非常发达，但在精神上却是一个侏儒。商王非常残暴，因而不得人心。到了商纣王的时候，民众的不满已经到了极点。



图1-2 周公

当时的周不过是偏处于西北地区的一个小国，它的国力跟商是不能比的，但是周文王懂得要用“德”来收揽人心，所以许许多多小国都愿意归附它。在“牧野之战”的时候，商王调集了七十万人上阵，结果是前途倒戈，士兵在阵前起义了。这场战争，很快就结束了。

由于在这个过程中，周公与武王看到了民众的伟大力量，所以意识到今后的统治政策不能再信什么天命，而要重视民心的背向，要考虑到民众的感受。意识到这一点，他在《酒诰》中引用先人的话，“人无于水鉴，当于民鉴”。这是一个非常了不起的思想，后来成为我国古代民本主义思想的一个主旋律。

周公制定了一整套礼乐制度，史称“周公制礼作乐”。周公制礼作乐，使得我们中国实现了由鬼道向人道的伟大飞跃，这是具有划时代意义的伟大事件。可见，我们中国在西周的时候已经进入了“人本主义的时代”。所以，在全世界范围，中国是最早出现民本主义思想的地区之一，而且有着非常成熟的思想体系。由此看出，礼仪之邦是从西周时期开始的。

（资料来源：礼乐人生/彭林著）

【学习评价】

一、基础知识测试

（一）填空题

1. 礼仪的三部经典著作（ ）、（ ）、（ ）。
2. 礼仪的功能有（ ）、（ ）、（ ）、（ ）、（ ）。
3. （ ）是一部通过官制来表达治国方案的著作。
4. 礼仪的特征有（ ）、（ ）、（ ）、（ ）、（ ）。
5. 旅游礼仪的基本原则包括（ ）、（ ）、（ ）、（ ）、（ ）、（ ）。
6. 《礼记》把“（ ）”作为礼仪教育的最高境界。
7. 礼仪的内涵包括（ ）、（ ）。