



普通高校“十三五”规划教材·旅游管理系列

# 酒店职业礼仪



李成◎主编  
李章鹏◎副主编  
王涛

清华大学出版社





普通高校“十三五”规划教材·旅游管理系列

# 酒店职业礼仪

李 成 ◎ 主 编  
李章鹏 王 涛 ◎ 副主编



清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

礼仪是待人接物的一种惯例,是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,是人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。

酒店职业礼仪是职业礼仪的一种,它是指在酒店服务工作中形成的,并得到共同认可的礼节和仪式,是酒店从业者在对客服务和人际交往中应当遵守的律己敬人的行为规范。酒店职业礼仪是酒店从业者对宾客表示尊重和实现良性沟通的方式。它贯穿于酒店接待的全过程,涵盖了酒店日常工作中的方方面面,需要酒店从业者平时不断地实践和应用才能够逐渐熟练起来。

本书介绍了现代礼仪的特征与原则、酒店礼仪服务的基本原则;着重从酒店从业者的职业形象、酒店从业者的礼貌语言艺术、酒店从业者的日常交际礼仪、仪餐与宴请礼仪、酒店主要岗位接待礼仪五个方面介绍了酒店从业者从事酒店行业所应具备的职业礼仪规范。

本书资料翔实,内容丰富,专业性强,具有很强的实用性、针对性和可操作性。本书既可作为高职酒店管理专业开设职业礼仪课的教材,也可作为酒店提升员工职业素养、开展礼仪培训的辅导教科书。

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

酒店职业礼仪/李成主编. —北京:清华大学出版社,2017

(普通高校“十三五”规划教材·旅游管理系列)

ISBN 978-7-302-46204-0

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—商业服务—礼仪—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第020011号

责任编辑:彭欣

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:沈露

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](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质量反馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印装者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:11.5

字 数:259千字

版 次:2017年4月第1版

印 次:2017年4月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:29.00元

产品编号:072492-01

# 目 录

<b>第一章 酒店职业礼仪概述</b> .....	1
引导案例 .....	1
第一节 礼仪 .....	2
一、礼仪的起源与演变 .....	2
二、礼仪的概念与含义 .....	5
三、现代礼仪的特征 .....	7
四、现代礼仪应遵守的基本原则 .....	8
第二节 酒店职业礼仪 .....	16
一、酒店职业礼仪的概念 .....	16
二、酒店职业礼仪的总体要求 .....	17
三、酒店从业者的行为规范要求 .....	17
四、酒店礼仪服务的基本原则 .....	18
第三节 跨文化礼仪的差异 .....	28
一、情感式与规则式 .....	28
二、含蓄、内敛与开放、直接 .....	29
三、强调共性与注重个性 .....	29
四、讲究尊卑等级与提倡平等、民主、自由 .....	30
<b>第二章 酒店从业者的职业形象</b> .....	33
引导案例 .....	33
第一节 仪容仪表礼仪 .....	33
一、仪容、仪表的概念 .....	34
二、酒店从业者注重仪容仪表的意义 .....	34
三、酒店从业者仪容仪表的总体要求 .....	35
四、仪容礼仪 .....	36
五、化妆礼仪 .....	38
六、饰品佩戴礼仪 .....	40
七、着装的礼仪规范 .....	41
第二节 仪态礼仪 .....	52
一、仪态的含义 .....	52

二、酒店从业者仪态的基本要求 .....	53
三、礼仪手势 .....	58
四、控制“界域” .....	59
五、礼貌注视 .....	60
六、微笑训练 .....	61
<b>第三章 酒店从业者的礼貌语言艺术 .....</b>	<b>65</b>
引导案例 .....	65
第一节 礼貌用语 .....	66
一、礼貌用语的概念 .....	66
二、礼貌用语的分类 .....	66
三、礼貌用语的应用 .....	67
四、酒店从业者礼貌用语要求 .....	70
第二节 称呼、问候与应答礼节 .....	72
一、称呼礼节 .....	72
二、问候礼节 .....	75
三、应答礼节 .....	79
第三节 交谈礼仪 .....	80
一、交谈的举止 .....	80
二、交谈的语言 .....	80
三、交谈的内容 .....	81
四、交谈的注意事项 .....	81
<b>第四章 酒店从业者的日常交际礼仪 .....</b>	<b>88</b>
引导案例 .....	88
第一节 会面礼仪 .....	89
一、握手礼 .....	89
二、介绍礼 .....	89
三、鞠躬礼 .....	90
四、合十礼 .....	92
五、拥抱礼 .....	92
六、亲吻礼 .....	92
七、名片礼 .....	93
第二节 拜访与接待礼仪 .....	94
一、拜访礼仪 .....	94
二、接待礼仪 .....	96
第三节 通信礼仪 .....	100
一、电话礼仪 .....	100

二、手机礼仪	103
三、网络礼仪	104
第四节 位次礼仪	106
一、行进中的位次	107
二、乘车的位次	108
三、会谈的位次	109
四、会议的位次	110
五、签字仪式的位次	110
<b>第五章 仪餐与宴请礼仪</b>	<b>113</b>
引导案例	113
第一节 中餐礼仪	114
一、用餐方式	114
二、时空选择	115
三、席位安排	115
四、点菜礼仪	117
五、餐具使用	118
六、用餐举止	120
第二节 西餐礼仪	121
一、菜肴特点	121
二、席位排列	123
三、餐具使用	125
四、就餐礼仪	128
第三节 酒水礼仪	133
一、饮酒礼仪	133
二、饮茶礼仪	136
三、饮用咖啡礼仪	138
第四节 宴请礼仪	140
一、常见的宴请形式	140
二、宴请方礼仪	142
三、赴宴礼仪	145
<b>第六章 酒店主要岗位接待礼仪</b>	<b>148</b>
引导案例	148
第一节 前厅部服务礼仪	148
一、酒店前厅部	149
二、礼宾部服务礼仪	149
三、前台接待服务礼仪	151

四、总机电话服务礼仪·····	152
五、大堂副经理服务礼仪·····	153
第二节 客房部服务礼仪·····	154
一、酒店客房部·····	154
二、客房规范的行为礼仪·····	154
三、楼层接待服务礼仪·····	156
四、日常服务礼仪·····	156
五、离店服务礼仪·····	159
六、特殊情况服务礼仪·····	159
第三节 餐饮部服务礼仪·····	160
一、酒店餐饮部·····	160
二、餐饮服务卫生礼仪·····	160
三、迎宾领位人员服务礼仪·····	161
四、中餐服务礼仪·····	162
五、西餐服务礼仪·····	166
第四节 酒吧服务礼仪·····	168
一、酒吧·····	168
二、酒吧服务礼仪·····	169
三、调酒师工作礼仪·····	170
第五节 酒店安保部服务礼仪·····	172
一、酒店安保部·····	172
二、安全保卫服务礼仪·····	172
<b>参考书目</b> ·····	<b>175</b>

# 第一章

## 酒店职业礼仪概述

### 引导案例

#### 契约精神

在美国纽约哈得孙河畔,离美国第18届总统格兰特陵墓不到100米处,有一座孩子的坟墓。在墓旁的一块木牌上,记载着这样一个故事:1797年7月15日,一个年仅5岁的孩子不慎从这河滨的悬崖上坠落身亡,孩子的父亲悲痛欲绝,便在悬崖落水处给孩子修建了一座小小的坟墓。后来,孩子父亲家道衰落,不得不将土地转让。他对土地的新主人提出了一个特殊要求:把孩子坟墓作为土地的一部分保留,永远不要毁坏它。新主人答应了,并把这个条件写进了契约。100年过去了。这片土地不知道辗转卖过了多少次,也不知道换过了多少个主人;孩子的名字早已被世人遗忘,但孩子的坟墓仍然在那里,它依据一个又一个的买卖契约,被完整无缺地保存下来。

1897年,这块土地被选为格兰特总统的陵园,政府成了这块土地的主人。孩子的坟墓依然被完整地保留了下来,成了格兰特陵墓的邻居。一个国家总统的陵墓和一个孩子墓毗邻而居,这可能是世界罕见的奇观。

又一个100年过去了,1997年7月,格兰特总统陵墓建成100周年时,当时的纽约市市长朱利安尼来到这里,在缅怀格兰特总统的同时,重新修整了孩子的坟墓,并亲自撰写了孩子墓地的故事,把它刻在木牌上,立在孩子的墓边,让它世代代流传下去。那份延续了200年的契约揭示了一个简单的道理:承诺了,就一定要做到。

正是这种契约精神,反映存在人与人之间的诚信观念。人与人之间与生俱来的天分和财富是不平等的,但是可以用道德和法律上的平等来取而代之,从而,让在最初不平等的个人,在社会规范和法律权利上拥有完全的平等。

(资料来源:徐爱国,李桂林.西方法律思想史.北京:北京大学出版社,2009)

#### 辩证性思考

1. 你认为该案例中的契约精神体现了现代礼仪的什么原则?
2. 请思考诚信观念对现代社会的人际交往有什么影响?

孔子曰:“不学礼,无以立。”中国是世界闻名的礼仪之邦,“礼”是中国文化的突出精神。好礼、有礼、注重礼仪是中国人立身处世的重要美德。随着社会的进步和市场经济的发展,人们对内对外交往日益频繁,礼仪成为人们社会生活不可缺少的内容。对酒店从业

者而言,良好的礼仪修养和合乎礼仪的行为习惯,不仅仅是个人素质的直接体现,也是保证服务质量和与顾客实现良性沟通的重要手段。本章是全书内容的基础,从这里可以全面了解礼仪、酒店职业礼仪的概念与含义,掌握现代礼仪和酒店礼仪服务应遵守的基本原则,为系统学习和全面掌握酒店职业礼仪规范打下良好的基础。

## 第一节 礼 仪

### 教学目标

1. 掌握礼仪的概念与含义。
2. 掌握现代礼仪应遵守的基本原则。
3. 了解礼仪的起源与演变。
4. 了解礼仪的特征。

### 一、礼仪的起源与演变

#### (一) 礼仪的起源

现代礼仪源于礼,礼的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,有了人与人的交往,礼便产生和发展起来。从理论上讲,礼起源于人类为协调主、客观矛盾需要的人与人的交往中;从仪式上说,礼源于原始的宗教祭祀活动。

在原始社会时期,同一氏族成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中所形成的习惯性语言、动作,构成了“礼”的最初萌芽。人们常常有意无意地用一些象征性的动作来表示自己的意向、感情。比如,用拍手、击掌、拥抱等来表达感情;用手舞足蹈来庆贺狩猎的胜利。这就是最初的“礼”。在群体生活中,男女老少之间是一种天然的“人伦秩序”,需要有一种被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序,为维持这种自然的“人伦秩序”,人们逐渐形成各种规矩。如在打猎时,狩猎者相互间必须保持适当的距离。当不同部落里的人相遇时,如果双方都怀有善意,便伸出一只手来,手心朝前,向对方表示自己手中没有石头或其他武器;走近之后,两人互相摸摸右手,以示友好。这一源于交往安全需要的动作沿袭下来,便成为今天人们常用的表示友好的握手礼。随着社会的发展,人类在同自然界的斗争中取得了一些成功之后,便产生了毫无节制地向自然界索取的欲望,并企图为所欲为地侵夺他人,人与人之间难免会发生矛盾和冲突。因此就需要有一种能够节制人的行为的规范。被人们普遍称道和尊重的“圣贤”黄帝、尧、舜、禹等,不仅为“止欲制乱”而制礼,而且身体力行地为民众做出榜样。也正因为如此,人们才更加尊礼尚礼。

现代人类学、考古学的研究成果表明,礼仪起源于人类最原始的两信仰:天地信仰和祖先信仰。这由“礼”字的造字结构可见一斑。礼的繁体字为“禮”。许慎《说文解字》注:“禮,履也。所以事神致福也。从示从豊,豊亦声。”礼是会意字,从示,从豊。把禮拆开来,左边为“示”字旁,表示祭祀用的容器;而右边为豊,豊字从豆,象形。据王国维先生考证,“豊”字“像二玉在器之形”,古人行礼以玉,《尚书·盘庚》所谓“具乃贝玉”说的就

是以玉礼神。从甲骨卜辞中“围”(即“豊”)字的结构上看,是在一个器皿里盛二玉以奉事于神。因此,王国维先生据此得出结论:“盛玉以奉神人之器谓之豊,推之而奉神人之酒醴亦谓之醴,又推之而奉神人之事通谓之礼。”因此,“礼”之本义乃指祭神之器,而后引用为祭神的宗教仪式,再而后才泛指人类社会日常生活中的各种行为仪式。在原始社会,人类还处在蒙昧时代,生产力水平极端低下,征服和改造自然界的能力也极其微弱。人们对来自大自然的许多现象,如雷电风雨、地震、洪水等都无法理解和解释,看到威力无比的自然力,产生了对未知世界、对自然力量的恐惧和敬畏。因此,人们只得靠“天”吃饭,把“天”或“神”看作宇宙间最高主宰,对之顶礼膜拜。为了表达这种崇拜之意,人类生活中就有了祭祀活动,并在祭祀活动的历史发展中逐渐地完善了相应的规范和制度,正式形成为祭祀礼仪。例如,《山海经》中有黄帝作礼祭神驱鬼的故事,《吕氏春秋·古乐篇》中有颛顼作礼乐祭上帝的故事。此后,在关于尧舜禹的神话中,有关“礼”的记述就更多了。这些活动就是最早的也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。

## (二) 礼仪的形成与发展

按照历史研究的最新估计,人类在原始社会形态下的历史,至少有一百多万年。如此漫长的历史,加上又没有可供记载的文字,所以原始社会的礼仪形态只能是一种推测,拿不出有关的历史遗存予以佐证。所以,原始礼仪只能是礼仪的萌芽。

“礼”的正式形成,始于奴隶社会。由于社会生产力的发展,原始社会逐步解体,人类进入奴隶社会。这时“礼”被打上了阶级的烙印。为了维护奴隶主的统治,奴隶主将原始的宗教礼仪发展成为符合奴隶社会政治需要的礼制,并专门制定了一整套“礼”的形式和制度。例如,中国最早的礼学著作《周礼》《仪礼》《礼记》(以下简称“三礼”),就反映了周代的礼仪制度,这也是被后世称道的“礼学三著作”。“三礼”的出现,标志着“周礼”已达到了系统、完备的阶段。礼仪的内涵,也由单纯的祭祀天地、鬼神、祖先的形式,进入全面制约人们行为的其他领域。奴隶社会的礼仪旨在不断地强化人们的尊卑意识,以维护统治阶级的利益,巩固其统治地位。当然,不容否认,“三礼”,特别是《周礼》对后世治国安邦、施政教化、规范人们的行为、培养人们的人格,起到了不可估量的作用。

到封建社会,礼仪进入一个发展变革时期。这一时期,礼仪的明显特征就是,将人们的行为纳入封建道德的轨道,逐渐形成了以儒家学派学说为主导的正统的封建礼教。奴隶社会的尊君观念在这一时期被演绎为“君权神授说”的完整体系,即“唯天子受命于天,天下受命于天子,天不变道亦不变”,并将这种“道”具体化为“三纲五常”。按照儒家学派的说法,天地万物皆由阴阳合成,“阳”总是处于主导地位,而“阴”则总是处于服从地位。君、父、夫是“阳”,臣、子、妻为“阴”;“阴”要永远服从于“阳”,所以必须“君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲”;“五常”即“仁、义、礼、智、信”,是封建伦理道德的五种准则。封建礼仪中的“君权神授”夸大、神化了帝王的权力,而“三纲五常”则妨碍了人个性的自由发展,阻碍了人们的平等交往。这个时期,礼仪成为压制人们思想自由的精神枷锁,其主要作用是维护封建社会的等级秩序。

盛唐时期,礼仪随着文化的兴盛也发达起来。封建统治者不仅推崇礼教,还把《仪礼》《礼记》等著作升格为《礼经》。宋代,封建礼教发展至又一高峰,出现了以程颢、程颐 and 朱

烹理学为代表的天理论。此时,“家礼”兴盛。道德和行为规范是这一时期封建礼教强调的中心。如其规定妇女的道德礼仪标准为“三从四德”。“三从”,即“在家从父、出嫁从夫、夫死从子”;“四德”,即“妇德”(一切言行要符合忠孝节义)、“妇言”(说话要小心谨慎)、“妇容”(容貌要打扮整齐美观)、“妇功”(要把侍奉公婆和丈夫作为最主要的事情来做)。按照当时封建统治者的设想,只要人人在家尽“孝”,在社会尽“忠”,每个妇女对丈夫尽“节”,那么封建社会各阶级就会“和谐相处”,封建统治就会长治久安。

明、清两朝延续了宋代以来的封建礼仪,并有所发展,家庭礼制更加严明,将人们的行为限制到“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”的范畴,从而使封建礼仪更加完善。

近代以后,礼仪范畴逐渐缩小,礼仪与政治体制、法律典章、行政区划、伦理道德等基本分离。现代礼仪一般只有仪式和礼节的思想,去掉了繁文缛节、复杂琐细的内容,吸收了许多反映时代风貌、适应现代生活节奏的新形式。现代礼仪简单、实用、新颖、灵活,体现了高效率、快节奏的时代旋律。

## 课外资料 1-1

### 仁义礼智信 温良恭俭让

#### 一、仁义礼智信

“仁义礼智信”是儒家思想提倡的“五常”,是指仁爱、忠义、礼和、睿智、诚信五种道德伦理准则。这“五常”贯穿于中华伦理的发展过程之中,成为中国价值体系中的最核心因素,在封建社会中是做人的起码道德准则。

孔子提出“仁、义、礼”,孟子延伸为“仁、义、礼、智”,董仲舒扩充为“仁、义、礼、智、信”,后称“五常”。

孔子曾将“智仁勇”称为“三达德”,又将“仁义礼”组成一个系统,曰:“仁者人(爱人)也,亲亲为大;义者宜也,尊贤为大;亲亲之杀,尊贤之等,礼所生焉。”仁以爱人为核心,义以尊贤为核心,礼就是对仁和义的具体规定。孟子在仁义礼之外加入“智”,构成四德或四端,曰:“仁之实事亲(亲亲)是也;义之实从兄(尊长)是也;礼之实节文斯二者是也;智之实,知斯二者弗去(背离)是也。”董仲舒又加入“信”,并将仁义礼智信说成是与天地长久的经常法则(“常道”),号“正常”。曰:“仁义礼智信五常之道”(《贤良对策》)。

何为仁?仁者,仁义也。在与另一个人相处时,能做到融洽和谐,做到关照,即为仁。仁者,义也。凡事不能光想着自己,多设身处地为别人着想,为别人考虑,做事为人为己,即为仁。儒家重仁,仁者,爱人也。简言之,能爱人即为仁。

何为义?义者,人字出头,加一点。在别人有难时出手出头,能舍,帮人一把,即为义。古字义,离不开我,用我身上的王去辨别是非,在人家需要时,及时出手,帮人家一把,即为义。

何为礼?礼者,示人以曲也。己弯腰则人高,对他人即为有礼。因此敬人即为礼。古之礼,示人如弯曲的谷物也。只有结满谷物的谷穗才会弯下头,礼之精要在于曲。

何为智?智者,知道日常的东西也。把平时生活中的东西琢磨透了,就叫智。观一叶而知秋,道不远人即为此。

何为信?信者,人言也。远古时没有纸,经验技能均靠言传身教。那时的人纯真朴

素,没有那么多花花肠子,故而真实可靠。别人用生命或鲜血换来的对周围世界的认识,不信是要吃亏的。以此估计,信者,实为人类之言,是人类从普遍经验中总结出来的东西,当然不会骗人。

仁是仁爱之心;义是处事得宜和合理;礼是人际关系的正常规范如礼仪、礼制、礼法;智(古书或作“知”)是明辨是非;信是言无反复、诚实不欺。孟子以仁义礼智为四端:“恻隐之心,仁之端也;羞恶之心,义之端也;辞让之心,礼之端也;是非之心,智之端也。”对他人的不幸生起恻隐之心即是仁心。羞恶之心是对自己做出不合宜不合理的事感到羞愧,对他人犯此则厌恶。辞让是指不接受违反礼制的好处。是非之心则需要智慧来支撑。

“仁义礼智信”在封建社会中是做人的起码道德准则,用以处理与协调作为个体存在的人与人之间的关系,组建社会。依五常之伦理原则处之,则能直接沟通;通则去其间隔,相互感应、和洽。所以五常之道实是一切社会成员间理性的沟通原则、感通原则、谐和原则。

## 二、温良恭俭让

“温良恭俭让”是指温和、善良、恭敬、节俭、忍让这五种美德,原是儒家提倡待人接物的准则,我国古代将其作为衡量礼貌周全与否的准则之一。即什么也不争,什么也不抢,处处与人为善。温者貌和,良者心善,恭者内肃,俭乃节约,让即谦逊。

“温良恭俭让”出自《论语·学而》:“子禽问于子贡曰:‘夫子至于是邦也,必闻其政。求之与?抑与之与?’子贡曰:‘夫子温、良、恭、俭、让以得之。夫子之求之也,其诸异乎人之求之与?’”意思是,孔子温和、善良、恭敬、俭朴、谦让的美德使他每到一个国家,都能得知那个国家的政治情况。

(资料来源:戴木才.中国人的美德与核心价值观.北京:中国人民大学出版社,2015)

## 二、礼仪的概念与含义

在中国,“礼”和“仪”最早是分开使用的。“礼”的本意为敬神,后来引申为表示敬意的统称。“仪”的概念,是在奴隶社会向封建社会转型的春秋时期才提到的,意为仪式、仪文。许慎《说文解字》注:“仪,度也。”其本意为法度、标准的意思。“礼仪”一词最早出现在《诗经·小雅·楚茨》中:“为宾为客,献酬交错。礼仪卒度。笑语卒获。”在《辞源》中,“礼仪”被解释为“行礼之仪式”。《现代汉语词典》中对礼仪的解释为“礼节与仪式”。伦理学上,一般认为礼仪是表示礼貌和礼节的仪式总称,是对他人表示尊敬、祝颂、哀悼之类而特意举行的仪式。

在西方,礼仪(etiquette)一词源于法语“*étiquette*”,原意是指法庭的通行证。在中世纪,法国法院为了展现司法活动的威严,保证审判活动的正常进行,将法庭须知印或写在一张长方形的证件上,发给进入法庭的每一个人,作为通行证,上面记载着进入法庭应遵守的事项,使法庭活动的参加者遵守法庭的行为准则。后来,人们感到不仅在法庭上,在社会交往中也应遵守一定的规矩和准则,才能保证文明社会得以正常的维系和发展。于是,在其他各种公共场合也都规定了相应的行为准则,这些准则逐渐得到了大家的公认。

“*étiquette*”一词导入英文后,英美人用来表达尊重他人、注重礼节的必要程序,就有了“礼仪”的含义,意思是“人际交往的通行证”。英文“*etiquette*”这个词有较广泛的含义:

一是指礼仪,即有良好的教养并按照权威的规定在社交场合或正式场合遵守一定的规矩和礼节;二是指礼节,即惯例或习惯所规定的行为准则;三是指规矩,即对某一行业的人士的行动、行为或实践活动起约束作用的规矩,特别指处理他们相互关系的成规。扩大了原先的含义。英文礼仪 *etiquette* 或 *protocol*,是指由于良好的教养和有关权威的规定在社交或正式场合应遵守的规矩。于是,法庭的通行证演变成成为人们社会交往的共同行为准则。

当今社会,被大众广泛认可的礼仪的概念,一般是“礼仪是在人际交往中,以一定的约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程”。

我们可以从不同的角度对礼仪加以理解:

从个人修养的角度看,礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现;

从审美的角度看,礼仪是一种形式美,是人的内在美的必然外化;

从道德的角度看,礼仪是为人处世的行为规范、标准做法和行为准则;

从传播的角度看,礼仪是在人际交往中进行相互沟通的技巧;

从交际的角度来看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法;

从民俗的角度看,礼仪是待人接物的一种惯例,是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式。



## 课外资料 1-2

### 与礼仪相关的各种概念

#### 一、礼

礼的本意为敬神,今引申为表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作,是人们在长期的生活实践与交往中约定俗成的行为规范。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。在古代,礼特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。今天,礼的含义比较广泛,但一般意义上,可作为礼仪、礼节、礼貌的通称,既可指为表示敬意而隆重举行的仪式,也泛指社会交往中的礼貌和礼节。

#### 二、礼貌

礼貌,是人与人之间在接触交往中,相互表示敬重和友好的行为准则,它体现了时代的风尚和人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。“礼貌”一词出自《孟子·告子下》:“虽未行其言也,迎之致敬以有礼,则就之;礼貌衰,则去之。”礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌可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,正确的站姿、坐姿等;礼貌语言是一种有声的行动,“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等礼貌语言充分体现了语言文明的基本形式。在日常生活中,我们可以看到凡讲礼貌的人往往待人谦恭、大方热情,行为举止显得很有教养。相反,如果一个人衣冠不整、出言不逊、动作粗鲁、傲气十足,那么肯定是没有礼貌的。在人际交往中讲究礼貌,不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系,而且能够缓解或避免某些不必要的冲突。

### 三、礼节

礼节,通常指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示尊重、友好的问候、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”一词出自《荀子·非十二子》:“遇友则修礼节辞让之意。”节,即节制,合乎度。礼节是礼貌的具体表现形式。如中国古代的作揖、跪拜,当今世界各国通行的点头、握手,南亚诸国的双手合十,欧美国家的拥抱、接吻等,都是礼貌的表现形式。与礼貌相比,礼节处在表层,但绝不是说礼节仅仅是一种表现形式,而是说尊重他人的内在品质必须通过一定的形式才能表现出来。比如,尊重师长,可以通过见到长辈和教师问安行礼的礼节表现出来;欢迎他人到来可以通过见到客人起立、握手等礼节来表示;得到别人帮助可以说声“谢谢”来表示感激的心情。不掌握这些礼节,在与他人交往时虽有尊重别人的内心愿望却难以表达。因此,礼节不单纯是表面上的动作,而是一个人尊重他人的内在品质的一种外化。

### 四、仪式

仪式指在一定场合,表示郑重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念,等等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是约定俗成的,如婚礼仪式、开业仪式等。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是失礼。

### 五、礼宾

礼宾,即“以礼待宾”之意。也就是说,按照一定的礼仪接待宾客。在现实生活中,特别是在人际交往中、涉外活动中,主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇,称为礼宾或礼遇。

(资料来源:王春林.旅游接待礼仪.上海:上海人民出版社,2002;吴芳.现代礼仪.长沙:湖南师范大学出版社,2012)

## 三、现代礼仪的特征

### (一) 国际性

礼作为一种文化现象,它跨越了国家和地区的界限,为世界各国人民所共同拥有。在讲文明、懂礼貌、相互尊重的原则基础上形成的完善的礼节形式,已为世界各国人民所接受并共同遵守。随着国际交往的不断增进,各个国家、地区和社会集团所惯用的一些礼仪形式,为世界范围内的人们所共同接受和经常使用,逐渐形成了一些更加规范化、专门化的国际礼仪。现代礼仪兼容并蓄,融会世界各个国家的礼仪之长,使现代礼仪更加国际化、更加趋同化。如涉外交往中,各国均遵从迎送外国领导人的国际惯例,一般会有献花、奏两国国歌、鸣放礼炮、检阅仪仗队、群众欢迎等。在会见、会谈、宴请等较为正式的场合宾主双方均应着正装出席等。

### (二) 差异性

俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”礼仪作为约定俗成的行为规范,在拥有共性的

同时,又表现出一种较为明显的民族、国别的差异性。不同国家、不同民族由于其各自历史文化传统、语言、文字、活动区域不同,由于各自的人民在长期历史过程中形成的心理素质特征不同,使各个民族、各个国家的礼仪,都带有本国家本民族的特点。如见面礼,东方民族一般含蓄深沉,见面习惯拱手、鞠躬;西方民族直率开放,见面习惯接吻、拥抱。

### (三) 传承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。它的形成和完善是历史发展的产物。它经过一个又一个时代,不断地去粗取精,剔除糟粕,吸取精华,最后逐渐固定下来。礼仪一旦形成,便会长期沿袭、经久不衰。在我国,现代礼仪是以中华民族的传统文化为核心,并不断吸收其他民族的文化,在长期的社会实践中,不断发展和完善起来的。它根植于传统文化这片沃土,因此有着深刻的传统性。中华民族修礼、崇礼、习礼的传统文化,深深地融入现代礼仪之中,约束和规范着现代人的行为。如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪自古流传至今。

### (四) 时代性

礼仪作为一种文化范畴,随着社会经济的不断发展、人际交往的日益频繁,已经渗透到了社会生活的各个方面,表现出较为强烈的时代特色。礼仪是随时代的发展而发展变化的,任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容,往往就决定了其表现。如跪拜礼,在原始社会只是一种普通的见面礼节;到了奴隶社会、封建社会表示则用来臣服;近现代取消,代之更文明的鞠躬、握手等,体现新时期民主、平等、文明的时代精神。古代礼仪为统治阶级服务,是帝王治国的工具,强调尊君、男尊女卑等封建伦理道德;而现代礼仪则表现了人民大众的意愿,讲求在平等基础上的相互尊重、讲求公正。

## 四、现代礼仪应遵守的基本原则

### (一) 尊重原则

孔子曰:“礼者,敬人也。”尊重,是现代礼仪应遵守的首要的核心的原则。尊重包括自尊和尊重交往对象两个层面。礼仪的核心表现为在人际交往中,以相互尊重为前提,要真诚平等地看待社会交往中的对象,尊重对方,不损害对方利益,注意他人特有的礼仪习惯;同时又保持自尊,在交往过程中既要彬彬有礼,又能够不卑不亢;另外,尊重还体现在尊重礼仪规范本身,按照礼仪规范的要求合理安排自己在人际交往中的言行举止。

实现自尊的关键,是准确地进行角色定位。在社会交往中,由于每个人所处环境的不同,造成了角色和身份的不同。角色不同,决定了其社会交往中责任、权利和义务不同。在社会活动中,每个角色都须承担其特定的社会责任和义务,并且享有特定的权利。要更好地保持自尊,就要找准自己的角色,明确自己的社会责任和义务。尤其是在国际交往中,要始终注意维护国家的利益和民族的尊严,维护自己的国格和人格,在外国人面前不卑不亢。

要做到对交往对象的尊重,首先应当基于对交往对象的了解。在人际交往中,每个人

都是具有专属特质的个体,因为成长背景、生活环境、受教育程度、人生经历等多方面的影响,均表现出了不同的思维方式和行为特点。要做到对交往对象的尊重,首先就应当充分了解对方的世界观、人生观、价值观,了解其性格特点和行为习惯,这样才能更好地与对方相处。其次,要学会换位思考,要选择对方易于理解和乐于接受的方式进行沟通。人际交往中,人们总习惯按照自己的思维定式来评价衡量交往对象的行为。每个人思维习惯的差异,加大了沟通的难度。交往双方很难基于同一个立场思考和判断,缺乏感同身受的体会,自然也就缺少了真正被尊重的感觉,从而导致了沟通的失败。如果沟通双方都能够从对方的角度出发,设身处地地为对方着想,抱有同理心,以对方的思维方式和行为习惯为出发点,那么沟通就没有那么困难了,也更容易感觉到对方的尊重。须知道,沟通应是投其所好,而非满足我要。

## (二) 遵守原则

礼仪作为行为的规范、处世的准则,反映了人们共同的利益。可以说,讲究礼仪是每个人的社会责任。每个人都有责任、义务去维护它,共同遵守它。在各种类型的人际交往中,尤其需要遵守以下两条准则:

一是遵守公德。公德指社会公共道德。社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中必须共同遵循的行为准则,是社会普遍公认的最基本的行为规范。社会公德水平的高低影响着社会秩序、社会风气、社会凝聚力,是一个社会文明程度的外部标志。社会公德直接反映出—个社会公民的礼节、礼貌、道德修养程度和水准。其内容主要包括以下几个方面:爱护公物,遵守公共秩序,救死扶伤,尊重老人、妇女,爱护儿童,在邪恶面前主持正义,爱护、保护动物。

二是遵时守信。遵守时间、讲求信用,是建立和维护良好社会关系状态的基本前提。人际交往时,遵守规定或约定的时间,不得违时,更不可失约。限定时间的聚会或社交活动应按照规定的时间稍微提前或按时到达。守信就是要讲信用。人际交往中,要慎于承诺,要准确评估他人托付事情的难易程度,结合个人的能力,选择是否作出承诺;一旦作出承诺,则要重视承诺,千万不可言而无信。

## (三) 自律原则

礼仪不是法律,不是由司法机关强制执行的。礼仪是待人处世的规范,是社会群体日常生活与交往过程中形成的合乎道德及规范的一些行为准则。这些行为规范并不是某一个人或某一个团体所规定的,而是由社会大众一致认可并约定俗成的。因此礼仪是靠人的自觉来维系,靠社会舆论来监督的。从总体上来看,礼仪规范由对待个人的要求和对待他人的做法两大部分组成。对待个人的要求,是礼仪的基础和出发点。人际交往中,要做到自我约束,自我对照,自我反省,自我检点,即要求对方尊重自己、遵守礼仪之前,首先应当检查自己的行为是否符合礼仪的规范要求。古语云:“己所不欲,勿施于人。”如果没有对自己的首先要求,人前人后不一样,只求律人,不求律己,不讲慎独与克己,遵守礼仪也就无从谈起。做到严于律己、宽以待人,这样才能赢得别人的尊重和好感。

#### （四）宽容原则

宽即宽待,容即相容。宽容是一种较高的人际交往境界,是一种高尚的情操。《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义:“宽容即容许别人有行动和判断的自由。对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。”俄国著名作家屠格涅夫说:“不会宽容别人的人,是不配受到别人的宽容的。”人际交往中,不讲求宽容,人与人之间很难和睦相处;如果能够包容他人,那么交往也就变得和谐顺畅。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而千万不要要求全责备,斤斤计较,过分苛求,甚至咄咄逼人。要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于自己的观点和行为要有一颗包容之心,善于换位思考;不斤斤计较,不伤害他人的尊严。在人际交往中,礼仪的基本要求是尊重人。尊重他人,实际上就是要尊重其个人选择。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,不必要求其他人处处效法自身,与自己完全保持一致,实际上也是尊重对方的一个重要表现。现代社会,人与人接触日益频繁,难免会出现磕磕碰碰的现象。在这种情况下,学会大度和宽容,就会使你赢得一个和谐的人际环境。

#### （五）平等原则

在具体运用商务礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但是,必须强调指出:在礼仪的核心点,即在尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同,而厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。这便是现代礼仪中平等原则的基本要求。

#### （六）谦和原则

“谦”就是谦虚,“和”就是和善、随和。谦和是一种美德,更是社交成功的重要条件。《荀子·劝学》中曾说道:“礼恭而后可与言道之方,辞顺而后可与言道之理,色从而后可与言道之致。”这就是说,只有举止、言谈、态度都是谦恭有礼时,才能从别人那里得到教诲。谦和,在社交场上表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见,显示出虚怀若谷的胸襟,这样就会对周围的人有很强的吸引力,就会有较强的调整人际关系的能力。当然,我们在此处强调的谦和并不是指过分的谦和、无原则的妥协和退让,更不是妄自菲薄。应当认识到,过分的谦虚其实是社交的障碍,尤其是在和西方人的商务交往中,不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

#### （七）真诚原则

真诚是人与人相处的基础,是打开社会交往之门的金钥匙。礼仪上所讲的真诚的原则,就是要求在人际交往运用礼仪时,务必待人以诚,诚实无欺,言行一致,表里如一。只有如此,自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬和友好,才会更好地被对方所理解、所接受。与此相反,倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装,在具体操作礼仪规范时口是心非,言行不一,弄虚作假,投机取巧,或是当时一个样,事后另一个样,有求于人时一