



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。

北魏酈道元《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。摒弃“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。



在中世纪欧洲人眼中中国是一个物产丰富、文明昌盛、可望而不可即的仙境,是他们心目中的天堂。的确,当世界上许多民族还没有形成的时候,我们的祖先就创造了无以匹敌的文明。中国的文明曾在几千年间影响着东方世界,中国被外国人称为君子之国、文明典范而受敬仰。至今,大凡到过日本或跟日本有过接触的人,都知道随处可见日本人频频鞠躬的礼节,听到“欢迎光临”、“请多关照”等礼貌用语。日本人称这种礼节为“唐风”,这个礼节是依照一千二百年前唐朝的礼制沿袭下来的。

(资料来源:刘小清.现代营销礼仪.大连:东北财经大学出版社,2006)

第二节 礼仪的特征与功能

一、旅游服务礼仪的特征

礼仪从它产生之日起就有着其自身的基本特征。但对于某一文化现象的基本特征的概括往往会由于研究者的观察、体验或者立场、观点的不同而存在差异。特别是具体到旅游行业,由于其鲜明的行业特色和特殊的服务产品,使得旅游服务礼仪有着不同于一般礼仪的特征,主要体现在以下几方面。

1. 共同性

公共道德是人类社会中最起码、最简单的行为规则,是人的最基本、最广泛、最一般的社会关系的反映,而礼仪则是公共道德的基础内容。由于礼仪是在人类生活的基础上产生和形成的,是同社会中全体成员调节相互间关系的一种行为规范,所以它就逐渐成为社会中各民族、各阶级、各党派、各团体以及各阶层人士都应共同遵守的原则。

如果没有人们都共同遵守的最简单、最起码的礼仪形式,不同阶层的人就无法进行交际,整个社会生活也无法正常运转。

2. 继承性

礼仪是一个国家、一个民族传统文化的重要组成部分。礼仪不是从天上掉下来的,它是人类在长期共同生活中积累下来又不断演变到如今的。经历了一个又一个时代,礼仪不断去粗取精,使其代代相传,并随着社会的发展而不断充实与扬弃。

作为一种人类文明的积累,礼仪将人们交往中的习惯固定下来,流传下去,呈现出继承性的特点。我们今天看到的礼仪既有传统的礼仪,又有适合现代社会的发展而生成的新的礼仪,使礼仪有了更强的适应性。

3. 多样性

俗话说“十里不同风,百里不同俗”,各地区各民族的礼仪存在着差异,我们不仅要了解本民族、本国家的礼仪习俗,还应该了解不同民族、不同国家的礼仪,对此应当相互学习,相互尊重,求同存异,这样才能在更大范围内与人友好地交往。礼仪的差异性表现在以下几方面。

(1) 地域不同

由于生活的地域不同,生活方式不同,礼仪也表现出差异性的特点。在一个国家表示友



好的手势,可能在另一个国家就是失礼的动作;与人交谈跷起二郎腿并且脚底朝着对方,在一些国家表示不雅,而在另一些国家则表示对人的侮辱等。

(2) 民族不同

礼仪作为约定俗成的行为规范,在拥有共同性的同时,又有表现明显的民族性特点。同一内容在不同民族中可能会有不尽相同的表现形式,同一形式在不同民族中也可能代表着不太相同的意义。如东方人见面的鞠躬、拱手礼,而西方人见面的拥抱、亲吻礼。

一些西方人对自己的父母直呼其名十分正常,而许多东方国家则视为对长辈的不恭。从东方人的含蓄、深沉,西方人的直率、开放可以看出,各民族都有自己独特的礼仪形式。

(3) 宗教不同

除了地域、民族不同,礼仪还表现出宗教的不同。世界上三大宗教伊斯兰教、基督教、佛教,都有不同的教规,在交往中有着不同的要求与禁忌。如伊斯兰教规定不吃猪肉,而印度教不仅不能吃牛肉,甚至不能用牛皮制品。我们只有了解交往国的宗教礼仪,才能恰当表达我们的尊重和友好。

4. 时代性

礼仪具有时代性,随着时代的发展而发展。随着社会经济的不断发展、人际交往的日益频繁,礼仪已经渗透到了社会生活的各个方面,表现出了较为强烈的时代特色。礼仪的时代性体现着交往的时代精神和要求。有一些古代礼仪有着封建色彩,磕头、跪拜之礼十分繁杂,已不适合现代社会快速发展的需要,取而代之的是适应现代社会的新的礼仪。

过去我国曾盛行“同志”、“师傅”这样的称呼,现在“同志”多作为党内使用,“师傅”多作为行业上的称呼。社交场合,人们多使用“先生”、“女士”、“小姐”这样的称呼。礼仪变化总的趋势是使社会活动更加文明、简洁、实用,更加国际化。

二、礼仪的功能

礼仪,作为人类文化系统的一个组成部分,它在社会生活中占有一定位置,并发挥重要作用。旅游服务礼仪作为一种文化要素之一,在旅游行业的许多方面和许多场合发挥着维系、调节、教育的功能。

1. 维系功能

孔子说:“今大道既隐,天下为家,各亲其亲,各子其子,货力为己;大人世及以为礼,城郭沟池以为固,礼义以为纪,以正君臣,以笃父子,以睦兄弟,以和夫妇。”(《礼记·礼运》)礼仪的许多规范,就是教给人们怎样处理夫妻关系、父子关系、兄弟关系,因为家庭稳固是社会稳定的前提。礼仪的“亲亲、尊尊、长长、男女有别”(《大传》)的精神实质,就是作为群体的行为规范,也有助于建立正常的国际关系。

2. 调节功能

礼仪对社会生活的调节,在很多方面都发挥着它的特殊功能。首先,礼仪可以适当地限制人们对于物质利益的需要,以协调人们不断增长的欲望与有限的物质资源之间的矛盾。其次,礼仪通过指导和纠正人们的行为方式,塑造良好的社交形象等手段,来达到协调人际关系的目的。因此,人们常说礼仪是人际关系的“润滑剂”、“调节器”。最后,当人际关系出现裂痕时,良好而得体的礼仪可以弥补裂痕,中国古代“将相和”的故事就是极好的证明。



3. 教育功能

礼仪与法律不同,法律对民众行为的规范约束是强制性的,重在他律;礼仪只是带有一定程度的强制性,重在自律。礼仪主要是通过示范、灌输、评价和劝阻等教育方式,要求人们自觉遵行社会所倡导的行为规范,对于不合乎规范的行为起到纠正的作用。因此,自古以来,礼仪的教育功能受到人们的普遍重视。如中国传统文化中的孝顺父母、尊敬老人,只要你读书,就一定接受这方面的教育。而只有社会中的许多人接受到这种或来自于书本或来自于前人长者的言传身教或来自于社会其他成员的“耳濡目染”,才能在全社会形成良好的社会风气。

一旦出现不孝顺父母或不尊敬老人的言行,就会立即受到全社会的舆论谴责,这对于没有犯错误的人来说,也是一种形象化的教育。久而久之,也就促使每一个社会成员形成善恶是非的价值判断定式。

礼仪不仅仅表现为外在的行为方式,实际上它是行为的主体道德修养和文化修养的体现。社会要发展、人类要进步,就必须讲求礼仪修养。讲究礼仪不只是文明的行为,而是人类历史发展的产物和需要,它反映了人类发展的需要。在中国建设和谐社会的今天,特别要加强思想道德修养,强化公民的道德意识。

讲究礼貌修养反映了社会文明的程度和公民的精神风貌。由此,我们要倡导文明的社会风气,讲文明、有礼貌,这是现代社会文明建设给我们提出的客观要求。



案例分析

新加坡的礼仪教育

新加坡的国民素质之高赢得了世界的公认,大凡到过新加坡的人,都对这个美丽的花园岛国留下深刻的印象。这与新加坡长期在国民中大力开展礼仪教育有着很大的关系。

20世纪70年代后期,当时的新加坡总理李光耀就提出要把新加坡建成一个“富而有礼”的国家。他们在大力抓国民经济建设的同时,将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育,提高到一个非常重要的位置,甚至把“忠、孝、仁、爱、礼、义、廉、耻”八种美德列入政府必须贯彻的“治国之纲”。

在新加坡礼仪教育是每个公民都必须接受的教育内容之一。为规范国民行为,使之养成良好的礼仪习惯,新加坡人甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。

(资料来源:王琦.旅游服务礼仪.北京:机械工业出版社,2008)

第三节 现代礼仪

一、现代礼仪的作用

礼仪起源于原始的宗教祭祀活动,礼仪是人类社会文明发展的产物,是时代的产物。为了满足不同社会阶段的需求,人们也在不断地修正和完善礼仪的内容、规范和规则。因此礼仪是一个动态的发展过程,具有鲜明的时代特征。



在现代社会中,民间交流、国际交往日益频繁,交流和交往的范围、程度和难度也在不断地发生变化。因此,能正确地面对和处理现代社会生活和交往中复杂的人际关系,已经成为一个越来越重要的技能。

马克思说过:社会是人们交往作用的产物。人是社会关系的总和。每一位现代人都应该尊重社会,尊重随社会发展而产生、发展的礼仪规范。礼仪是与一个时代的经济、文化和人们的日常生活息息相关的产物。我们也应看到,随着科学技术的飞速发展和人们生活水平的不断提高,特别是互联网技术的广泛应用,涌现出了许多新的礼仪方式。如网络购物、电话营销与电话访谈、电子邮件、形式多样的会议会展等。因此,遵守礼仪、讲求礼仪对于现代人的现代生产与现代生活同样重要。

二、现代礼仪的基本类型

现代礼仪大致可分为社交礼仪、商务礼仪、服务礼仪、政务礼仪、涉外礼仪和其他礼仪等几种基本类型。

1. 社交礼仪

现代社交礼仪泛指人们在社会交往中相互沟通所必须遵循、掌握的规范化的律己与敬人的言行准则。它具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表和仪态等。社交礼仪具有传承性、民族性、变异性和针对性等基本特点。

2. 商务礼仪

商务礼仪是指人们在商务活动中相互尊重的言行准则。商务礼仪包括日常见面礼仪、接待礼仪、通信礼仪、谈判礼仪、仪式礼仪、宴请礼仪、商务习俗等基本内容。商务礼仪的核心作用是为了体现人们在商务活动相互尊重,促进商务活动的有序进行。

3. 服务礼仪

服务礼仪是服务工作人员在服务工作中所遵从的对他人表示尊重与友好的工作行为规范和待人处事准则。它是为了提高服务质量,在工作岗位上向服务对象提供的服务标准和正确做法。服务礼仪包括职业道德、服务态度、服务语言、规范流程和接待标准等。服务礼仪的核心作用也是在服务过程中对服务对象表示尊重和尊重自己的表达。要注意与服务对象产生共鸣,才能收到良好的效果。

4. 政务礼仪

政务礼仪是指公务员在从事公务活动、执行国家公务时所必须遵守的礼仪规范,因此政务礼仪又被称为公务礼仪。政务礼仪属于社会礼仪范畴,但它是在特定范围内、特殊环境下的礼仪规范。与其他礼仪类别相比,政务礼仪具有鲜明的强制性,要求公务人员在执行国家公务时必须严格遵守。

5. 涉外礼仪

涉外礼仪是人们参与境外、涉外活动或国际交往工作中所应遵循的惯例与准则。是人们在对外交往中,维护自身形象、相互尊敬与友好的约定与表达。它包括:外交礼仪、习俗礼仪、宗教礼仪。与其他礼仪不同的事,涉外礼仪更强调规范性、技巧性和对象性。涉外礼仪的基本原则是:不卑不亢、信守约定、女士优先、谦虚有度、尊重隐私和以右为尊。

6. 其他礼仪

社会发展到今天,人们的交往具有更大普遍性。无论是社交活动,还是涉外活动,无论是日常交际,还是大型会议,都有来自各团体、各地区、各方面的人员参加,因此现代礼仪的类别更加多样。

比如,对于参与活动的、同样拥有公民权利和人格尊严的残障人士,在政治、经济、文化、社会和家庭生活等方面享有同其他公民平等的权利。在与他们的交往中,除了注意常规的礼仪规范外,还应注意特殊群体在各种不同场合下都可以感受到得体、礼貌的关注和尊重,在设计各项活动时,更应突出人文精神的特点。



惯 例

俗话说:“礼轻情义重。”在必要时送一些礼物给对方,是公关活动的一项内容。

馈赠要注意时间,要把握好时间和机会,最好能在传统的馈赠时间。传统的馈赠时间有以下几个:

第一,传统的节日或重大纪念日。我国的传统节日如春节、元宵节、中秋节、元旦等;重大的纪念日如“五一”、“七一”、“八一”、“十一”等。

第二,厂庆、校庆等。在这样的日子馈赠礼物给对方,能表达自己的一份祝福。

第三,老人的诞辰或孩子的生日。

第四,一些富有意义的活动。如:职工大会、联欢会、表彰会等。

馈赠要注意礼物的选择。选择礼物要根据具体的情况或场合。如给孩子可送糖果或玩具等,给老人可送寿糕或保健用品等;给病人可以送食品、花束等;厂庆、酒会、招待会可送花篮、花束等;逢新年、圣诞节,可送年历、烟、酒、糖、茶等;而到外地出差或从外地归来,则可适时地送些当地的土特产,如北京的果脯、新疆的葡萄干、沿海地区的海产品等。

三、现代礼仪的基本原则

现代礼仪涉及人生与社会的方方面面,对于现代人来说,更是不可能全部掌握各种礼仪。因此,掌握现代礼仪中的基本原则,可以更好地帮助人们处理好生活交往和社会工作中的各种关系,理解礼仪、灵活运用礼仪,对建立良好的生产和生活秩序具有重要的作用。现代礼仪的基本原则可以概括为以下几点。

1. 规范、自律

在人际交往中,每一位参与者不论身份高低、职位大小、财产多寡,都要自觉遵守礼仪,自觉规范自己的言行。律己是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我对照反省,自我约束控制。正所谓“己所不欲,勿施于人”。

2. 敬人、宽容

礼仪规范是由律己和待人两部分组成。敬人是待人的原则,要求人们在交往活动中,互谦互让、互尊互敬,要常存敬人之心,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱他人的人格。掌握了这一点,就是掌握了礼仪的精髓。

在人际交往中,只要不失敬人之意,哪怕具体做法不当,也不算是失礼。对于不同于己、