

模块一 礼仪基础知识

项目一 旅游礼仪基础知识

项目二 旅游职业道德

项目一

旅游礼仪基础知识

项目引入

中国素有“文明古国”“礼仪之邦”的美称。纵观中国上下五千年的灿烂历史，“礼”是中国文化的根本特征和标志，是中国古代文化的核心。中国传统文化的核心人物、儒家学说的创始人孔子曰：“不学礼，无以立。”儒家另一代表人物荀子也曾说过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”就连法国的启蒙学者孟德斯鸠也说：“中国人的生活完全以礼为指南。”今天，礼仪在人们的生活和工作中的作用同样重大——礼仪可以使人们之间相互尊重、沟通感情、以礼相待、调节关系、加深友谊、促进文明。作为旅游从业人员，了解并掌握礼仪知识是做好工作的前提。

知识目标

能熟记礼仪的起源与发展、礼仪的概念、礼仪的基本原则、礼仪的基本特征，能描述礼仪的功能作用。

技能目标

具有能够在实际生活中加强礼仪的实践与培养的能力。

单元一 礼仪的概念

礼初文作“豊”，始见于商代甲骨文，源于古代人类的祭祀活动。《辞海》对礼的解释为：第一，本谓敬神，引申为表示敬意的通称；第二，为表敬意或表隆重而举行的仪式；第三，泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制度的社会规范和道德规范。由此可见，礼仪的含义非常丰富，它是表示敬意的通称，也是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示他人的准则。“礼”的含义主要可以概括为以下四个方面。

第一，礼本来的含义是敬神，后引申为表示敬意的统称，所以礼首先是一种发自内心的对人对己的尊重和敬意。如敬礼、礼貌。

第二，礼是为表示敬意或表示隆重而举行的仪式、通过多样性的仪式。表现出行礼人对人对己的敬意和重视。如典礼、婚礼、丧礼。

第三，礼是使内在敬意的态度外在表现化的动作，泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范。

第四，礼是用来表示庆贺或敬意的物品。如送礼、礼品、礼单。

随着历史的发展,“礼”的内涵有了进一步延伸和扩展,在许多场合它已成为“礼仪”“礼貌”“礼节”“礼宾”等的代名词。

一、礼仪

礼仪是行礼的过程和仪式,是指在日常交往中人们所认同和必须遵循的表示尊重和友好的一系列行为、道德、社会规范和惯用形式。礼仪的三要素为语言、服饰器物、行为表情。一般情况下,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。对个人而言,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现;对于社会而言,礼仪是社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。人类在不同的历史时期有不同的行为规范,不同的民族、不同的地域有着各自不同的行为规范,所以礼仪在不同的民族、不同的国家、不同的时代有着不同的表现方式。礼仪主要体现为礼貌、礼节、礼宾。

二、礼貌

礼貌是指一个人在人际交往中的言谈举止,是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范。它体现了时代的风尚与道德水准以及人们的文化层次和文明程度。礼貌的具体要求是:诚恳、谦恭、和善和有分寸。在日常工作与生活中,礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上,表现在服务的规范、程序上,表现在对游客的态度上。一个微笑,一个鞠躬,一声“您好”,一句“祝您旅途愉快”,这些都是礼貌的具体表现。礼貌的主要内容包括:遵守秩序,言必有信,敬老尊贤,待人和气,仪表端庄,讲究卫生,与他人交往时应面带微笑,心存真诚,举止有礼。

日常生活中,我们提倡的礼貌语言为:您好、请、谢谢、对不起、再见。

三、礼节

礼节是礼貌的具体表现形式,是人们在日常生活中互致问候、表达祝愿、相互帮助以及相互交流表示尊重的惯用形式。从形式上看,它具有严格的仪式;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对他人的尊重和友善。如相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、庆典等。在对外交往中,礼节也是各式各样的,虽然现代社会的礼节有从简及趋向一致或相通的趋势,但是,各个国家的文化特征的区别是客观存在的。所以,要了解各国、各民族的礼节,了解各民族的风俗习惯,以免在工作和社交活动中出现失礼行为。

四、礼宾

礼宾是指按一定的礼仪接待宾客,多用于外交场合。礼宾要求基于道德观念和风俗习惯接待宾客,要考虑接待规格、接待流程等事项。酒店礼宾部的基本要求就是做好消费宾客的迎、送接待工作。

总之,礼仪就是随着社会的发展而发展的社会道德准则和全体社会成员共同认可并且自觉遵守的行为规范,以及体现这些准则和规范的各种礼、礼貌和节节的综合体,是对礼貌、礼节、礼宾、礼仪的统称。

单元二 礼仪的起源与发展

礼仪作为人类社会生活的行为规范,是与人类社会同时产生并同步发展的。从人类社会的礼仪现象分析,大多数礼仪形式的诞生都是约定俗成的,都有一个从无到有的过程,而这个过程往往是在下意识、不自觉的行为中产生的。

一、中国礼仪的起源与发展

关于中国礼仪的起源说法不一,归纳起来大体有五种起源说: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。而根据现代人类学、考古学的研究成果,礼仪起源于人类最原始的两重信仰:一是天地信仰;二是祖先信仰。天地信仰和祖先信仰的产生源于人类初期对自然界的变幻莫测的敬畏和无助。由于当时人们认识水平的局限,认为上有天神,下有地神,所以才有了天神与地神控制的日月星辰、电闪雷鸣、地震洪水等。他们对自然现象充满了神秘感,充满了敬畏和恐惧,由此产生了各种崇拜祭祀活动,拜天地、祭神明,祈求神明和祖先保佑风调雨顺,祈祷降福免灾。随着人类社会的发展,人们表达敬畏、祭祀神明的活动日益频繁,逐步形成了各种固定的模式,并最终成为相应的礼仪规范。

中国自古就以交际礼仪之邦著称于世,其漫长的礼仪发展史大致可以分为礼仪的萌芽时期、礼仪的草创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期八个时期。礼仪的形成和发展,经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。

(一) 礼仪的萌芽时期(前 5 万—前 1 万)

礼仪起源于原始社会时期,在长达 100 多万年的原始社会历史中,人类逐渐开化。在原始社会中,晚期(约旧石器时期)出现了早期礼仪的萌芽。例如,生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人,就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上。而他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

(二) 礼仪的草创时期(前 1 万—前 22 世纪)

公元前 1 万年左右,人类进入新石器时期,不仅能制作精细的磨光石器,还开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里,原始礼仪渐具雏形。例如,在今西安附近的半坡遗址中,发现了生活距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中的坑位排列有序,死者的身份有所区别,带殉葬品的仰身葬,无殉葬品的俯身葬等。此外,仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,人们当时已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边等礼仪也日趋明确。

(三) 礼仪的形成时期(前 21 世纪—前 771)

公元前 21 世纪至公元前 771 年,中国由金石并用时代进入青铜时代。金属器的使用,使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高,社会财富除消费

外有了剩余并逐渐集中在少数人手里,因而出现阶级对立,原始社会由此解体。

公元前 21 世纪至公元前 15 世纪的夏代,中国开始从原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间,尊神活动升温。

在原始社会,由于缺乏科学知识,人们不理解一些自然现象。他们猜想,照耀大地的太阳是神,风有风神,河有河神……因此,他们敬畏“天神”,祭祀“天神”。从某种意义上说,早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则,又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”,左边代表与神(包括对大自然的崇拜活动和心理)有关,右边代表向神进贡的祭物。因此,汉代学者许慎说:“礼,履也,所以事神致福也。”

以殷墟为中心展开活动的殷人,在公元前 14 世纪至前 11 世纪活跃在华夏大地上。他们建造了中国第一个古都——地处现河南安阳的殷都,而他们在婚礼习俗上的建树,则被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

将殷王朝取而代之的周朝,对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公,对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐,将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》,是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》(又名《周官》),本为一官职表,后经整理,成为讲述周朝典章制度的书。《周礼》原有 6 篇,详细介绍六类官名及其职权,现存 5 篇,第六篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中,天官主管宫事、财货等;地官主管教育、市政等;春官主管五礼、乐舞等;夏官主管军旅、边防等;秋官主管刑法、外交等;冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼,是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼指祭祀的典礼;凶礼主要指丧葬礼仪;宾礼指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;军礼主要包括阅兵、出师等仪式;嘉礼包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见,许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外,成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》中,也有一些涉及礼仪的内容。

在西周,青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位的高低,形制的大小显示权力等级。当时,贵族佩戴成组饰玉为风气。而相见礼和婚礼(包括纳采、问名、纳吉、纳徽、请期、亲迎等“六礼”)成为定式,流行民间。此外,尊老爱幼等礼仪也已明确。

(四) 礼仪的发展、变革时期(前 770—前 221,东周时期)

西周末期,王室衰微,诸侯纷起争霸。公元前 770 年,周平王东迁洛邑,史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制,出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。

孔子(前 551—前 479)是中国古代大思想家、大教育家,首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他编订的《仪礼》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》,合称“三礼”,是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为,“不学礼,无以立”(《论语·季氏篇》);“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”(《论语·雍也》)。他要求人们用道德规范约束自己的行为,要做到“非礼勿

视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”(《论语·颜渊》)。他倡导的“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重。总之,孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子(约前 372—前 289)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”“仁政”的学说和民贵君轻说。在道德修养方面,他主张“舍生而取义”(《孟子·告子上》)和“以德服人”,讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(约前 298—前 238)是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”(《荀子·富国》)荀子指出:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”(《荀子·大略》)荀子还提出,不仅要有礼治,还要有法治。只有尊崇礼,法制完备,国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响,倡导学而至善。

(五) 礼仪的强化时期(前 220—1796)

秦王嬴政统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒(前 179—前 104),把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”(《汉书·董仲舒传》)的“天人感应”之说。他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”。“五常”即“仁、义、礼、智、信”。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇,包罗宏富。其中,有讲述古代风俗的《曲礼》(第 1 篇);有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》(第 9 篇);有记录家庭礼仪的《内则》(第 12 篇);有记载服饰制度的《玉藻》(第 13 篇);有论述师生关系的《学记》(第 18 篇);还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》(第 42 篇)等。总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一(另外两本为《周礼》和《仪礼》)。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐兄弟和朱熹为其主要代表。程颐兄弟认为,“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地之间”(《二程遗书》卷五);“礼即是理也”(《二程遗书》卷二十五)。朱熹进一步指出,“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地之间”(《朱子文集·癸未垂拱奏札·二》)。朱熹的论述使程颐兄弟“天理”说更加严密、精致。

家庭礼仪研究硕果累累,是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中,以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光(1019—1086)的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹(1130—1200)的《朱子家礼》最为著名。明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

（六）礼仪的衰落时期（1796—1911）

满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼，当品级低者向品级高者行拜礼时，动辄一跪三叩，重则三跪九叩（《大清会典》）。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生，古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等，以代替打千礼等。

（七）现代礼仪时期（1912—1948）

1911年年末，孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，由此正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

20世纪三四十年代，中国共产党领导的苏区、解放区，重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

（八）当代礼仪时期（1949年至今）

1949年10月1日，中华人民共和国成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。此间摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，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。

1978年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍祖国大地，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生，《中国应用礼仪大全》《称谓大辞典》《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

近代以来，西方侵略者的入侵，使中国在进入半殖民地半封建社会的同时，也受到了西方的政治、经济、文化以及资本主义的道德利益礼仪的影响。西方文明和文化对中国传统秩序和伦理秩序形成了巨大的冲击。由于西方文化体现了“自由、民主、平等、尊重”等思想，所以深受中国进步阶层的欢迎，并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面。资本主义礼仪规范在中国的推广和实施，为中国传统礼仪注入了新的活力，简化了中国传统礼仪中的繁文缛节，客观上促进了世界各国礼仪道德文化之间的交流和相互取长补短。所以，中国现代礼仪是对古代礼仪的继承和发展，是吸收了中国古代礼仪的精华、融入了时代精神、兼收并蓄了不同的文化而形成的，是现代社会人与人之间共同遵守的行为准则和规范。中国现代礼仪与古代礼仪无论是从内容上还是特征上都有很大的不同。

中国古代礼仪的发展，基本上与中国文明的进程同步。它规定秩序，制定仪式，曾是中国礼治的基础，并被视为社会法制的必要补充，对于促进中国社会文明的发展起到了重要的作用。

中国现代礼仪是在继承和弘扬中华民族传统美德的基础上,逐步形成了符合国际惯例、具有时代特点的社会主义现代礼仪规范。与古代礼仪的繁文缛节相比,现代礼仪的礼节仪式更趋于简单化,易于保持人与人之间的交往关系,更多地体现了相互尊重的原则,而不必再恪守等级森严的封建礼教。

二、西方礼仪的起源

“西方礼仪”一词,最早见于法语,原意为法庭上用的一种通行证。这种通行证上面记载着人们进入法庭应遵守的注意事项,后来被引用到其他公共场合,成为大家都愿意共同遵守的礼仪。西方的文明史在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免战争,逐步形成了各种与战争有关的动态礼仪。如:为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意,创造了举手礼,后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重,愿在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼,等等。在古希腊的文献典籍中,如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著作中,都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。西方资产阶级登上历史舞台以后,不仅在经济基础,而且在上层建筑的各个领域都进行了伟大的变革。在这一时期,西方礼仪有了重大的发展,属于少数贵族专利品的封建礼仪习俗,逐步被社会文明规范的礼仪所取代。如今国际上通行的一些外交礼节,绝大部分都是在这个时期形成并延续下来的。如鸣放礼炮礼仪起源于英国。英国曾是世界航海业最发达的国家,英国海军舰队在驶入别国海域之前,为了表示对对方没有敌意,就把军舰上火炮内的炮弹放空;在遇到别国的航船时,也同样把炮内的炮弹放掉,以向对方表示友好。后来,鸣放礼炮便成了国际上接待国家元首和政府首脑的礼节。

三、东西方礼仪的特点

(一) 东方礼仪及其特点

东方的礼仪文化主要是指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的具有东方民族特点的礼仪文化。

古老的东方,是人类历史的发源地,以其富有人情味的传统礼仪向世人展示了悠久的历史文化和无穷的东方魅力。与西方礼仪相比,东方礼仪具有以下特点。

1. 重视亲情和血缘关系

东方民族信奉“血浓于水”这一传统观念,所以人际关系中最稳定的因素是血缘关系。当多种利益发生矛盾和冲突的时候,大多数人都会选择维护有血缘关系的家族利益。

“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼。”在重视家族和血缘关系的东方,敬老爱幼,蔚然成风。很多中国传统的大家庭,四世同堂,家长维系着家庭成员的关系,并具有绝对的权威性。家长终生操劳,养育子孙,不仅不以此为苦,还能尽享天伦之乐。大家庭中虽然也会产生一定矛盾,但“人丁兴旺、儿孙满堂”是人们最大的愿望。西方国家的家长注重培养儿女的独立性和自理能力。儿女一旦成年,理所当然地要依靠自己的能力去求生存。另外,像“父母在,不远游”等传统思想,也体现出东方人强烈的家庭宗族观念。西方人提倡个性自由,崇尚个人力量,对家庭、孝顺老人、哺养孩子等看得比东方人“淡”得多。他们

将责任、义务分得很清楚,责任必须要尽,义务履行则完全取决于实际能力,绝不勉强。

2. 谦逊、含蓄

与坦诚、直率的西方人相比,东方人通常显得更加含蓄、谦逊、委婉、拘谨。以送礼为例,西方人总是对受礼人直截了当地表明:“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;受礼方则总是当着送礼者的面将礼物打开并赞美一番,以表示谢意和礼貌。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时尽管也曾费尽心机、精心挑选,但送礼方却总是谦逊而恭敬地说“微薄之礼,不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,往往只说“谢谢”而并不马上打开礼物,唯恐礼物过轻或不尽如人意而有失对方的面子,或显得自己重利轻义,有失礼貌。中国人在性格方面表现得比较含蓄、谦虚。如请游客吃饭,尽管菜肴丰盛、好酒相待,体现出主人热情备至,主人却还对游客自谦说:“随便吃点便饭,没点什么菜。”这符合中国传统的礼貌礼节。然而,若有西方游客在场,游客就觉得奇怪了:一是没什么菜,还请什么客;二是菜肴如此丰盛,还说招待不周,未免太不实事求是了。西方人请游客到酒店吃饭,一开始主人就会介绍:“这是本地最好的酒店做的最好的菜”;请游客到他家里吃饭,则会说:“这是我太太最拿手的菜!”西方游客在性格特征上表现为:开诚布公,直截了当,不加任何掩饰。

3. 承认现实、满足现状

大多数东方人随着年龄的增长,心态上逐渐趋于平稳。这一特点表现在他们对于“老”字的心安理得的认可和怡然自得的心态上。“老”在东方,尤其在中国多是褒义,在称呼前面冠之以“老”,是一种尊称。如称经验丰富的技术工人为“老师傅”;有的人尽管年龄不老,却被人冠之以“老”,而心理上却非常“受用”。所以,德高望重的学者被人称为“某老”,如“赵老、钱老”等;即使一般的年长者,也被尊称为“老大爷”“老大娘”;而“老当益壮”“姜还是老的辣”等词语,则更是对“老”字的一种赞美。西方人独立意识强,不服老,不愿别人说自己老。如女性不喜欢别人称自己为“老太太”。有一次,一家酒店接待了一个澳大利亚来华旅游团。一位员工赞扬其中一位82岁的老太太说:“您这么大年纪了,还能到中国来旅游,真不容易啊!”按照中国人的文化传统和习俗,老太太得到如此恭维之后,一定眉开眼笑,乐滋滋的。而这位异国老姬一听,脸色由晴转阴,颇不高兴地说:“你认为老人出国旅游是稀罕事吗?”这位员工后来一打听,才知道自己在称呼上犯了大错,用“老”来称呼西方女性,当然会引起她们的反感。

4. 强调共性

东方人非常注重共性,国民有较强的民族感。这一点在日本表现得尤为突出。不论是国家的、民族的,还是企业的凝聚力都非常强。所以,日本人为企业做事时,有很强的“敬业精神”。很多企业在管理中表现对工人的尊重,经营管理中充满了家庭式的色彩,极富人情味,人人都以能为集团谋事出力而感到光荣。西方礼仪处处强调个人为本,个人至上,个人在法律允许的范围内拥有绝对的自由。在社会交往中,强调以个人为单位,个人为对象,将个人的尊严看得神圣不可侵犯,十分注意维护个人的自尊。

5. 礼尚往来

礼是人际交往的媒介和桥梁。这里的“礼”,主要指礼物。其实,礼物本身并不重要,重要的是渗透其中的人的情感。中国有句古语“礼轻情义重”,讲的即是这个道理。“来而

不往非礼也”意思是说,接受了别人的礼物而不懂得回赠,是很不礼貌的行为。东方人送礼的名目繁多,除了在重要的节日里相互拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、升职、加薪都可以作为送礼的理由。西方人则不同,他们一般不轻易送礼物给别人,除非相互间建立了较为稳定的人际关系。西方人在选择礼品时,既要考虑收礼人的爱好、习惯和禁忌,又要考虑礼品的意义和价值。

(二) 西方礼仪及其特点

在西方礼仪文化中,尤其强调规范人的行为,注重一个人良好的教养。如尊重女性,强调女士优先的原则;男士要有绅士风度、女士要有淑女风度等。综合来说,西方礼仪具有以下特点。

1. 简单实用

西方礼仪是西方各国人民在长期社会实践活动中形成的,因此西方礼仪具有很强的现实性。

2. 崇尚个性自由,注意保护个人隐私

在不违反法律的前提下,西方礼仪处处强调个人拥有绝对的自由,将个人的尊严看得神圣不可侵犯;崇尚个人的力量,追求个人利益。所以,在西方,冒犯对方“私人的”所有权,是非常失礼的行为。与西方人交往,忌问“吃饭了吗”“你夫人好吗”“你的衣服多少钱”“你工资多少”“近来生活如何”等,因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重自己的隐私权。

3. 惜时如金

西方人常随身携带记事本,记录日程的安排等。赴约须提前到达,至少要准时,且不宜随意改动。这一点在德国人的思想观念中表现得尤为突出。他们与人约会时,常将时间掌握到分秒不差。所以,与德国人约会迟到,对方是不会容忍的。尽管在我们看来只不过是几分钟的区区小事。

西方人不仅惜时如“金”,而且常将交往对方是否遵守时间,当作判断“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,这直接反映出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,下班和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。一些中国人无时间概念,迟到、失约对他们来讲根本不算什么,上班时忙私事,休息时间忙工作很不可取。西方人严格的时间观念,值得东方人学习和借鉴。

4. 自由、平等、开放

从古希腊开始,西方人在与自然的抗争中,就形成了独立进取的乐观精神。他们提倡人人平等、积极参与竞争,对待家庭血缘的态度与东方有很大不同。西方礼仪强调,一切人生而平等自由,在交往中提倡人人平等,包括男女平等、尊重老人、爱护儿童。对儿童不是溺爱和娇惯,助长儿童的依赖性,而是尊重和培养儿童的自主精神。对儿童也如对成人一样,尊重它们,有事以商量的口气同他们说,不在儿童不理解时武断地下命令,儿童有错误时如实指出,一般不训斥打骂。在交往中,西方人士一般思想活跃、兴趣广泛、幽默风趣、开放自然,敢于发表自己的意见,富于竞争精神,具有外向型倾向。