项目一　服务礼仪基础知识

【教学目标】

礼仪是人类在长期社会交往中形成的行为规范，是人类文明和社会进步的重要标志。礼仪也是个人和企业开展公共关系工作以及服务工作所必须遵循的共同行为规则。随着我国国民经济的发展，国际交往的日渐频繁和全球化趋势的加快，礼仪规范在社会交往、工作生活中越来越受到人们重视。同时，服务和服务礼仪正在逐渐成为各类企业客户服务的重要组成部分。将服务礼仪应用于实践，必须全方位掌握服务礼仪的相关基础理论知识以及在仪态、仪表、沟通等方面的运用。因此，本项目教学目标为：

·知识目标·

1. 礼仪的含义、分类、起源和发展。
2. 现代礼仪的特征与原则。
3. 礼仪的功能和作用。
4. 男士、女士仪容要点。
5. 服饰礼仪。
6. 微笑、目光。
7. 坐姿、站姿、行姿、蹲姿。
8. 礼貌用语特点、类型、使用原则、禁忌。
9. 见面礼节类型。
10. 打电话的基本礼仪、注意事项、禁忌。
11. 东方礼仪的特点和西方礼仪的特点。
12. 英国、法国、德国、美国、日本、韩国等国家的礼仪。

·技能目标·

1. 了解礼仪的含义、分类、起源和发展。
2. 掌握现代礼仪应遵循的原则。
3. 了解礼仪的功能和作用。
4. 掌握男士形象的一般要求。
5. 掌握女士化妆的基本方法。
6. 掌握服装穿着的基本原则。
7. 掌握西服穿着、职业装穿着的规范。
8. 掌握微笑的要领。
9. 掌握正确的站姿、坐姿、行姿的要领以及鞠躬形式。
10. 掌握常用的手臂姿势。
11. 掌握礼貌用语的原则和禁忌。

12. 理解国内外常见的见面礼节。
13. 掌握电话礼仪的要点及注意事项。
14. 掌握东西方礼仪的特点。
15. 了解英国、法国、德国、美国、日本、韩国等国家的礼仪。

任务 1　服务礼仪的基本理论

【任务描述】

礼仪源于各个民族，是在社会、国家长期发展过程中形成的，是人们在社会交往活动应遵守的行为规范与准则，是礼节、礼貌、仪表、仪式等的总称。礼仪有着丰富而复杂的内涵。在我国古代，“礼”和“仪”是两个概念和范畴。现在常说的礼仪是指现代礼仪，是人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式，又可以泛指人们在社会交往中的礼节、礼貌等。作为铁路客运服务人员，应当全面了解礼仪的知识框架，为开展实际的服务工作打下坚实的基础。

【知识准备】

一、礼仪的含义、起源及发展

（一）礼仪的含义

1. “礼仪”释义

礼仪是一个复合词，由“礼”和“仪”两部分组成。我国古代，“礼”和“仪”是两个不同的概念。

商代甲骨卜辞中就有“禮”字。“礼”在古文中写作“禮”。《说文解字》曰：“禮，履也，所以事神致福也。”可见，它是远古时代人们祭神求福的一种仪式，也是中国最早的行为规范体系。“礼”字的发展演变如图 1-1 所示。

图 1-1　“礼”字的发展演变图

（1）“礼”的含义。

“礼”，在我国古代有多重含义。

第一，礼是最高的自然法则，是自然的总秩序、总规律。《左传 · 昭公二十五年》说：“夫礼，天之经也，地之义也，民之行也。天地之经，而民实则之。则天之明，因地之性，生其

六气，用其五行。气为五味，发为五色，章为五声。淫则昏乱，民失其性。是故为礼以奉之。”

第二，礼是中国文化之总名，与政治、法律、宗教、哲学、文学、艺术等结为一个整体，是中国文化的根本特征与标志。如《礼记·曲礼》上讲：“道德仁义，非礼不成；教训正俗，非礼不备；分争辩讼，非礼不决；君臣上下，父子兄弟，非礼不定；宦学事师，非礼不亲；班朝治军，莅官行法，非礼威严不行；祷词祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄。”礼是一切社会秩序的根本。

第三，礼是“法度之通名”，国家的法律，诸如礼仪法甚至行政法都可以通称为礼。《四库全书总目·皇朝礼器图式》以为：“《周官》所述皆政典，而兼得周礼之名，盖由于此。”礼是全面规定国家社会生活各个方面的基本制度，是国之“大经大法”，是“君之大柄”“王之大经”，是“经国家，定社稷，序民，利后嗣”的重要工具。

(2)“仪”的含义。

“仪”按《辞源》解释有两层含义。

第一，“仪”是指容貌举止，如《诗经·大雅》中有“令仪令色，小心翼翼”。

第二，“仪”是指法度、标准。《国语·周语》中有“度之于轨仪”，这里的“仪”是指量器中的标准；《淮南子·修务》中说“设仪立度，可以不法则”，这里的“仪”是指治理国家的法度。

由此可见，我国古代的“礼仪”一词与现代“礼仪”的含义迥然不同。随着人类文明的发展，特别是受西方现代文明的影响，“礼仪”逐渐演变为表达对他人的尊重与敬爱之意，成为现代社会人际交往中我们应该遵守的行为规范和准则。

(3)“礼仪”的含义。

“礼仪”一词最初源于法语“etiquette”，意即“法庭上的通行证”，表示持证者进入法庭必须遵守相应的规矩和准则。被英语吸收后，词义有所变化，“礼仪”延伸成“人际交往的通行证”。随着社会生活的发展，“礼仪”一词逐渐专指礼节、礼貌和行为规范。本书所谈的就是现代意义的礼仪。

2. 礼仪含义

(1) 礼仪的含义。

从广义的角度讲，礼仪是人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，是礼节、礼貌、仪表、仪式等的总称，涉及社会、道德、习俗、宗教等方面，是个人或社会整体文明道德修养程度的一种外在表现形式。礼仪不是随意制定的，是人们在人际交往中，以一定的约定俗成的程序、方式表现的律己、敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等方面的内容。

从狭义的角度讲，礼仪指的是国家、政府机构或人民团体、企业机构在某一种正式活动和一定环境中采取的行为、语言等规范；是指在较大或较隆重的正式场合，为表示对接待对象的尊重所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式；是社会交往中在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求，一般通过集体的规范仪式和程序行为来表示。

(2) 礼仪的不同诠释。

从不同的角度，我们还可以对礼仪做出不同的诠释，如表 1-1 所示。

表 1-1　多角度礼仪诠释表

诠释角度	诠释含义
个人修养	个人素质的外在表现，即教养
道德	为人处世的行为规范、行为准则
交际	一种交际方式或交际方法
民俗	人际交往中约定俗成的表示尊重、友好的习惯做法、惯例
传播	人际交往中进行相互沟通的技巧
审美	人的心灵美的必然的外化（形式美）

了解上表中对礼仪的各种诠释，可以进一步加深对礼仪的理解，并且更为准确地把握礼仪的内涵。

3. 礼仪分类

依据适用对象、适用范围的不同，礼仪可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。

（1） 政务礼仪，亦称国家公务员礼仪，是指国家公务员在执行国家公务时应当遵守的礼仪。

（2）商务礼仪，是指公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在经济往来中应当遵守的礼仪。

（3）服务礼仪，是指各类服务行业的从业人员在自己的工作岗位上应当遵守的礼仪。

（4）社交礼仪，亦称交际礼仪，是指社会各界人士在一般性的交际应酬中应当遵守的礼仪。

（5）涉外礼仪，亦称国际礼仪，是指人们在国际交往中，在同外国人打交道时应当遵守的礼仪。

按照行业划分的政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等，是人们在工作岗位上应遵守的，故可称之为行业礼仪或职业礼仪。

按照交往范围划分的社交礼仪、涉外礼仪等，是人们在日常活动和进行外事交往中应遵守的。

4. 礼仪与礼节、礼貌

在日常生活中，除了礼仪外，我们还常常说到礼节、礼貌，在大多数情况下，它们被视为一体，是可以混合使用的。其实，从内涵上来看，三者不能简单地混为一谈。它们之间既有区别，又有联系。

（1）礼　节。

礼节和礼仪的含义不同。礼节是礼仪的具体表现形式，是指人们在社会交往过程中表示尊重、祝颂、致意、问候等惯用的形式。这些形式和方法往往是约定俗成、相沿成习的。例如，初次见面该怎样互相介绍，怎样互递名片，怎样待客、做客，人际交往中如何保持良好的仪态、仪表等。

礼仪和礼节是有区别的，具体表现在以下几个方面：

第一，礼仪是一种行为规范，而礼节则是这种行为规范的具体表现形式。例如，在举行婚礼仪式时，夫妻互拜、互赠礼物，主婚人、证婚人讲话，这些就属于礼仪的一种具体礼节。

第二，礼仪具有相对的稳定性，而礼节则随着时代的变迁，人们思想道德观念的改变而有所变化。中国是一个礼仪大国，远在奴隶社会和封建社会时期就非常重视礼节，并把礼节作为约束人们的行为和安邦治国的一个重要手段。而统治阶级则要求老百姓“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。随着社会的进步，人们思想观念的变化，很多礼节已被逐步淘汰。但礼仪则变化较小，而且具有相对的稳定性。

第三，礼仪一般是在比较正规的场合下运用，而礼节则是人们日常交际也要运用的一些具体规则。很明显，礼仪是针对公关交际活动的整体而言的，礼节不仅在正规交际场合中常用，在非正规交际活动中也常用。例如，公关交际场合中常用的握手、问候就只是具体的礼节。

（2）礼　貌。

礼貌是指人们在相互交往中，通过言语、动作向交往对象表示敬重和友好的行为，它体现了时代风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和社会的文明程度。礼貌是一个人待人接物时的外在表现。这种表现通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现。在日常生活中，凡讲礼貌的人往往待人谦恭真诚、热情大方，外表整洁，行为举止得体。相反，如果一个人衣冠不整、动作粗鲁、出言不逊，那么我们肯定认为此人没有礼貌。

礼貌侧重表现人的品质与素养。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成。它不像礼节只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统的、完整的过程。

总之，礼仪是文明的象征，它是道德的一种外在表现形式。人类社会要发展、要进步，就必须弘扬、推行礼仪。没有礼仪的地方，是没有文化的地方；不懂礼仪的人，是不文明的人，也是没有道德的人。

（二）礼仪的起源与发展

我国古代，“礼仪”所涉及的范围十分广泛，渗透于社会生活的各个方面。从社会到家庭，从宫廷到民间，人们在日常生活中的言谈话语、行为举止、衣食住行、待人接物、人际关系等，无一不遵循“礼仪”的规定。古人视“礼仪”为大事，认为通过“礼仪”的约束和规范作用，可以使社会更加有秩序，进而促进社会的稳定，建立人际间和睦的关系。因而，古人便把它奉为一种道德标准和行为规范，并世代相袭，共同遵守。与此同时，统治者也利用“礼仪”来维护自己的特权和地位，所以“礼仪”又包含了尊卑贵贱的等级观念，并在此基础上形成一套制度。在历朝历代统治者极力推崇和宣扬之下，全社会各个阶层的人们实际是被强制地束缚在礼仪制度之中，无时无处不受到它的制约。这也推动了礼仪制度的社会化，促进了礼仪的世俗化，使社会生活与之紧密联系在一起，并成为社会生活中不可缺少的内容，由此逐步形成了中国古代社会尊礼、守礼、重礼、行礼的风气。因此，“礼仪”也成为中国古代社会的风尚。

《礼记》记“经礼三百，曲礼三千”（经礼是指大的礼，曲礼是指小的礼），可见礼的种类繁多、丰富多彩。礼仪究竟因何时何故而起呢？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。

1. 中国古代礼仪的起源

我们认为，礼的起源首先与祭祀有关。祭祀是氏族部落最重要的活动，“国之大事，惟祀与戎”。祭祀常出于某种信仰和崇拜，通过一定的仪式，将规定的祭品敬献给崇拜的对象。祭祀对象包括所有的神灵，如天地祖宗、社稷山川之神、前哲令德之人、天之三辰、地之五行等。任何一种祭祀活动都需要氏族成员叩首膜拜，心中默念祈祷，诚惶诚恐地对崇拜物进行敬献和祈求。祭祀的方式逐渐固定，这就是礼仪的起源。

由祭祀活动所演化出来的礼仪，一经产生便有神权为后盾，作为其合理性的保障，礼仪的内容迅速扩展。《礼记·礼运》中说：礼是“始诸饮食”，“本于婚”。食物既是祭祀的供品，又是维持部落生存发展的首要物品。“饮食”包括取食的方式和分食的方式，当然就是生产的方式和分配的方式。“婚”是人本身的生产，当然应包括男女交往的方式，成婚的方式以及相关的血缘组织。因此，与生产生活相关的活动都应包括在礼的范围之内，诸如礼乐、卜筮、嫁娶、夫妇、生产、交易、甲历、衣冠、八音等相应的礼仪规则在伏羲、黄帝时代就已形成。

礼仪由于一出现就受到神权的保护而迅速扩展，充斥在原始人的所有活动中。

因此，礼仪在中国出现后很快走向成熟。

2. 中国古代礼仪的发展

（1）夏、商、周时期。

夏、商、周三代，礼在不断改变中保持着延续性，“殷因于夏礼”，“周因于殷礼”，《礼记》上所记载的“虞礼”“夏礼”“殷礼”“周礼”，虽有相“损”的内容，但相“益”的内容更多，它们的发展是一脉相承、不断扩大的过程。西周初期著名政治思想家周公总结了长期的政治实践和礼制建设中的重要经验：以天命论为前提，为维护宗法等级秩序的需要，提出了系统的礼仪制度。经“周公制礼”，礼有了更进一步的发展，“五礼”臻于完备，《礼记》上称“礼仪三百，威仪三千”，反映了当时礼仪涉及社会生活面之广。“五礼”包括“吉”“凶”“军”“宾”“嘉”五种礼仪。吉礼即祭祀之礼；凶礼即丧礼；宾礼是部落与部落联盟之间、部落与部落之间以及与联盟之外的友好部落之间的聘享之礼；军礼为组织氏族、约束大众成军之礼；嘉礼为“饮食、男女”之礼。“五礼”涉及冠礼、婚礼、相见礼、丧礼、乡饮酒、乡射礼、聘礼、觐礼、公食礼等社会生活诸方面。

（2）“三礼”的形成。

春秋战国时期，是“礼崩乐坏”的大动荡、大变革时代，三代的礼仪制度遭到了破坏，但礼仪文化的延续并未中断，所谓的“礼崩乐坏”主要是指奴隶主、贵族之礼受到了冲击。

到了汉代，出现了阐述礼仪文化理论的三部巨著：《周礼》《仪礼》《礼记》，合称“三礼”，它们标志着礼仪发展到成熟阶段。“三礼”被列入儒家经典，受到历代统治者和学者的重视，不仅对中国文化产生了重大影响，而且对临近的朝鲜、日本等东亚国家的文化也产生了深远的影响。

《周礼》又称《周官》或《周官经》，是儒家经典之一，共分 42 卷，记天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官六个部分，反映周朝官制和战国时代各国礼仪制度，为战国时代的著作。

《仪礼》简称《礼》，是儒家经典之一，是春秋战国时代部分礼制的汇编。《仪礼》所记载的礼仪制度，反映了我国祭祀活动从祭拜神灵到敬鬼祭祖的转变。这是人类由对自然物崇拜转向自身崇拜的文化进步。

《礼记》，亦称《小戴礼记》，是儒家经典之一。它汇编了战国至两汉初的各种礼仪著作，始为 131 篇，后来删选至 49 篇。《礼记》有《曲礼》《檀公》《五制》《月令》《礼运》《中庸》《大学》《乐记》等篇，大多数是孔子的弟子及再传、三传弟子所记，是了解我国古代礼制社会状况的重要文献资料。

《仪礼》《礼记》这两本书是继《周礼》之后全面地阐述古代礼仪的论著。

（3）礼仪与道德相融合。

秦汉以后，历代封建王朝崇尚儒家主张的“礼治”，沿袭周礼，并根据自己统治的需要不断加以修改、补充和完善。所谓“导之以德，齐之以礼”，就是要人们以“礼”为准绳，恪守本分，不得逾越。这种“以礼治国”的做法，对于稳定当时的社会秩序起到了重要作用。“礼”成了中国文化传统的一个重要内容，使中国成了有名的“礼仪之邦”。

到了南宋，中国历史上著名的伦理思想家朱熹继承了程颐的理学思想，并汲取了佛道思想的精华，提出“明天理，灭人欲”的理论，将礼仪与封建伦理道德说教相融合，即礼仪与礼教相结合，成为实施礼教的有力工具之一。封建礼仪的繁文缛节，束缚了人们的思想和行为，阻碍了社会进步。因此，对于这种礼仪传统，应持分析的态度，汲取其精华，剔除其糟粕。

总之，礼仪是人类文明的产物，它随着人类漫长的发展史而日渐成熟。同时，因为有了礼仪——这一沟通人类情感的传导器、调节人际关系的黏合剂、规范和约束人们行为的红绿灯，才使人类逐步摆脱了原始的蒙昧状态而进化发展到物质文明与精神文明都比较发达的今天。可以说，作为上层建筑的礼仪与人类社会的文明发展史是相辅相成的。人类发展史证明，社会在一定阶段上高速发展的时期，正是礼仪相对完善的时期，而礼仪的完善则使社会能够得以不断地延续和进步。作为人类社会的调节器，礼仪将伴随人类直至永远。

（三）现代礼仪在生活中的作用

现代礼仪是指现代人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式，又可以泛指为人们在社会交往中的礼节、礼貌等。随着社会的发展，礼仪已经由维护封建统治的古代礼仪，逐步演变为规范人们的行为、举止，强调人的尊严，强调人与人之间建设性的互助合作，强调公共领域与私人领域的边界，强调职业伦理对职业行为的规范等的现代礼仪。

1. 现代礼仪的特征

（1）国际性。

尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪有一定差异性，但在讲文明、懂礼貌、相互尊重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。

（2）民族性。

礼仪作为约定俗成的行为规范，有明显的民族差异性。无论从礼仪的起源还是礼仪的内涵上来看，不同的地域、不同的民族、不同的文化都会造成礼仪的差异性，这就是礼仪的民族性。正是由于礼仪具有民族性，才使得礼仪文化丰富多样、精彩纷呈。

（3）继承性。

礼仪一旦形成，通常会长期沿袭、经久不衰，这是由礼仪的性质决定的。礼仪不是凭空出现的，它是在继承传统礼仪的基础上不断推陈出新。传统礼仪中的精华会作为人类文明的结晶而传承下去，如西方礼仪中很多礼节、礼貌一直延传到现在，成为现代礼仪不可缺少的部分。

（4）时代性。

礼仪不是一成不变的，它随着时代的发展而发展。礼仪的内涵决定了它将起规范和约束人的社会行为的作用，这一特点决定了礼仪具有一定的滞后性。随着时代和社会的发展，人们必须对部分礼仪进行修正，甚至变革。但是，社会的发展需要道德的约束和礼仪的规范，因此，礼仪会在继承传统的基础上不断被更新，以适应时代的要求。

2. 现代礼仪应遵循的原则

在日常生活之中，学习、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪原则。在人际交往、乘客接待与服务工作中，人们应当自觉学习和遵守现代礼仪，按章办事，任何我行我素的行为，都是违背现代礼仪要求的。现代礼仪应遵循平等、适度、自律的原则。

（1）平等原则。

在现代礼仪中，平等原则是基础，也是最重要的。所谓平等就是指以礼待人，礼尚往来，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。

平等原则要求我们在处理人际关系中，尤其在服务接待工作中，对所有的服务对象都要满腔热情、一视同仁，决不能看客施礼。应本着“来者都是客”的真诚态度，以优质服务取得宾客的信任，使他们乘兴而来，满意而去。

（2）适度原则。

适度原则是指交往中应把握分寸，根据具体情况、具体情境，行使相应的礼仪。如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄谀；要自尊，不要自负；要坦诚，但不能粗鲁；要信人，但不要轻信；要活泼，但不能轻浮。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时，假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然，运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分，只有勤学多练，积极实践，此外别无他途。

（3）自律原则。

礼仪作为行为的规范、处事的准则，反映了人们共同的利益。每个人都有责任、义务去维护它、遵守它。各种类型的人际交往，都应当自觉遵守现代社会早已达成共识的道德规范（社会公德、遵时守信、真诚友善、谦虚随和等）。在人际交往中，交往双方都希望得到对方的尊重。在这种情况下，我们应该首先检查自己的行为是否符合礼仪的规范要求，主动做到严于律己，宽以待人，“得理也让人”。只有这样，才能在人际交往中塑造自身良好的形象，得到别人的尊重。