

项目一 服务礼仪基础知识认知

项目描述

礼仪是人类在长期社会交往中形成的行为规范，是人类文明的重要标志。礼仪是人们在社会交往活动中共同遵守的行为规范和准则。随着我国改革开放的不断深入，人与人之间、群体与群体之间以及世界各国之间的交往越来越频繁，人们社会活动的范围、规模都在日益扩大，这使得服务礼仪得以不断充实和发展，应用也越来越普遍。将服务礼仪应用于实践，须全方位掌握服务礼仪的基本规则和相关理论知识。

任务 1 礼仪的基本理论知识

教学目标

1. 能力目标

根据现代礼仪的特征和应遵守的原则，能够指导礼仪的正确、适度运用。

2. 知识目标

掌握礼仪的含义和内容、熟悉礼仪的起源和发展、理解礼仪的功能和作用。

3. 素质目标

树立礼仪观念，形成从事高铁客运服务工作的礼仪意识。

一、礼仪的含义

（一）礼仪释义

礼仪是“礼”和“仪”共同构成的合成词。在中国古代，“礼”和“仪”是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”



的规定和内容而形成的一套系统而完整的程序。

1. “礼”的含义

(1) 尊敬。《礼记·曲礼》开宗明义就是“毋不敬”。把“敬”作为礼的本质内涵予以强调。

(2) 秩序。《礼记·乐记》中有“礼者，天地之序也……中正之邪，礼之质也”。这说明“礼”体现了符合自然规律的秩序，引申为人际关系中的“人”的定位。每个人都要明确自己的身份、地位，都要守本分，不可做出轨的事。不偏不倚，怀着正直之心，做正事，走正道，才是礼的本质要求。

(3) 道理。《礼记·乐记》中有“礼也者，理之不可易者也”。这里的“理”是道理、原则和规范，是为了保障社会正常秩序和人类生存发展及其交往的需要而制定出的行为准则和社会规范，这就是礼。

(4) 风俗。《礼记·曲礼》中有“礼从宜，使从俗”，所谓风俗，即人心所为也，一定区域的居民，在长期共同生活过程中，依生存环境、宗教信仰、生活习惯而形成了民情风俗，体现在生老病死、婚丧嫁娶、迎来送往、节日庆典等方面就成为礼仪。

(5) 履。东汉许慎《说文解字》中有“礼者，履也”。这说明礼的基本落脚点在于践履。《礼记·曲礼》中有“修身践言，谓之善行。行修言道，礼之质也”。这说明要发挥礼的功能，做个有礼的人就必须严于律己，言行一致，认真去实践礼的精神，使言谈举止都符合礼的要求，才算把握礼的本质。

所以，在中国古代，礼是社会的典章制度，是社会政治制度的体现，是维护上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式。

因此，礼是指特定的国家、民族和人群基于客观历史传统而形成的，以确立维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范及与之相适应的典章制度、行为方式。

2. “仪”的含义

(1) 法度、准则。如《说文》中有“仪者，度也”，也就是要符合法度、规则。在仪式进行过程中要严肃认真、循规蹈矩。同时更要注意把握好分寸，既不要过分，亦不可不及，应恰到好处。

(2) 典范、表率。《荀子》中可见“上者，下之仪也”。君主及当朝者是臣民的表率。

(3) 形式、仪式。管仲说：“礼仪者，尊卑之仪表也”，“万物之程式也”，“故动有仪则令行”。这里的“仪”就是仪式的意思。

(4) 容貌、风度。如《诗·大雅》中有“令仪令色，小心翼翼”，《人物志》中可见“心质平理，其仪安闲”，这里的“仪”指的是容貌、举止。

由此可见，古代的“礼仪”与现代的“礼仪”含义完全不同。我国古代礼仪的主旨是：明确地规定并严格地维护封建等级制度，强调并坚持人的等级差异。随着社会文明的不断发展，“礼仪”一词逐渐被赋予了新的内涵，成为人际交往中应遵守的行为规范和准则。

3. 西方“礼仪”的含义

在英语中，“礼仪”一词源于法语“Etiquette”。原意是一种长方形的纸板，上面有进入法庭时的注意事项，作为进入法庭后应遵守的规矩和行为准则。因而，这纸板就被视为法庭上

的“通行证”。但它一进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

随着社会的发展，礼仪的内涵也在不断发生着变化。本书所指的是现代意义上的礼仪。

（二）礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。总而言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

礼仪的宗旨是使大家都感到舒适，不是拘谨，更不是难堪。

尊重是礼仪的本质。

从不同的角度，还可以对礼仪做出不同的界定。

从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外部体现。通过一举一动、一言一行，可以将一个人的涵养、素质、才华充分展现在人们面前，给人以全面的印象。

从道德的角度来看，礼仪是为人处事的行为规范和道德准则。古人有云“道德仁义，非礼不成”，正是这个道理的体现。

从交际的角度来看，礼仪是人际交往中的一种艺术，即一种处理人际关系的交际方式或交际方法。

从传播的角度来看，礼仪是在人际交往中进行有效沟通的技巧。

从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然外化。因为“礼由心生”。

从民俗的角度来看，礼仪是人际交往中必须遵守的律己敬人的习俗，也是人际交往中约定俗成的对人表示尊重、友好的习惯做法。

将我国古代礼仪和现代礼仪进行对比就会发现，两者之间主要存在三点差异：

其一，基础不同。古代礼仪是以等级制度为基础的，现代礼仪则是以尊重他人为立足点和出发点的。

其二，目标不同。古代礼仪以维护统治秩序为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

其三，范围不同。古代礼仪讲究“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关，而现代礼仪则适用于任何参加交际活动的人。

（三）礼仪的内容

从内容上看，礼仪主要由四项基本要素构成：礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境。如图 1.1 所示。

礼仪的主体，指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人，也可以是组织。没有礼仪的主体，就没有礼仪的活动，也就更谈不上礼仪。

礼仪的客体，又称礼仪的对象。它指的是礼仪活动的指向者和承受者。礼仪的客体比较广泛，它既可以是人，也可以是物；它可以是物质的，也可以是精神的；它可以是具体的，



也可以是抽象的；它可以是有形的，也可以是无形的。没有礼仪的客体，礼仪活动就缺乏了对象，就不能称其为礼仪。

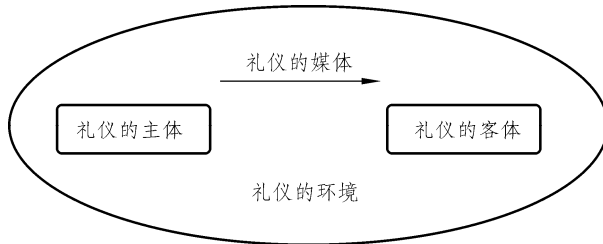


图 1.1 礼仪的构成要素

在社交礼仪的实施过程中，礼仪的主体与客体既是对立的，又相互依存，并且在一定条件下可以相互转化。舞台上的演员向台下的观众鞠躬致敬，演员是礼仪的主体，观众是礼仪的客体；观众以热烈的掌声进行回应，这时，观众就变成了礼仪的主体，演员则成了礼仪的客体。

礼仪的媒体，也称作礼仪的符号，指的是礼仪活动所依托的媒介。它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体，不使用礼仪媒体，礼仪就不可能存在。礼仪的媒体可以分为人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等几类。人体礼仪媒体指的是通过人体自身来传达礼仪信息的媒体，如交际中所使用的语言、文字、手势、面部表情等；通过借助于一些物体来传达礼仪信息的媒体是物体礼仪媒体，如服饰、器物等；事体礼仪媒体则是指通过各种有关的事体来传达礼仪信息的媒体，如欢迎仪式。在现实交际中，这些不同的礼仪媒体往往是交叉结合、配套使用的。

礼仪的环境，指的是实施礼仪行为和礼仪活动的特定的时空条件，可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境，经常制约着礼仪的实施。它不仅决定着实施何种礼仪，也决定着礼仪的实施方法。所以，在实际操作和实施礼仪时，要根据具体的礼仪环境，恰如其分地运用礼仪规范。

（四）礼仪的分类

按照应用范围和适用对象的不同，礼仪一般可分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大类。

政务礼仪：政务礼仪是国家公务员在行使国家权力和管理职能时所必须遵循的礼仪规范。

商务礼仪：商务礼仪是在商务活动中相互尊重的行为准则。它的核心是一种行为准则，用来约束商务活动的方方面面。它的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。

服务礼仪：服务礼仪是指服务行业的从业人员在从事本职工作时应具备的基本素质和应遵守的行为规范。

社交礼仪：也称交际礼仪，是指社会各界人士在一般性的、日常性的人际交往中应具备的基本素质和应遵守的道德规范。

涉外礼仪：又称国际礼仪，是指在对外交往中，用以维护自身形象、对对外交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法。

在上述五种类型的礼仪当中，政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪，主要是从行业的角度进

行划分的，是人们在本职工作岗位上应遵守的礼仪，故可将其称之为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪和涉外礼仪则是从交往范围的角度进行划分的，所以可将两者皆称之为交往礼仪。

（五）礼仪、礼节与礼貌

在一般性的表述当中，与“礼”相关的词最常见的有三个，即礼貌、礼节、礼仪。很多情况下，它们被视为一体，混合使用。其实，它们之间既有区别，又有联系。不可简单地混为一谈。

礼貌，一般是指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态来表示对人的尊重。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”，都是礼貌的具体表现。礼貌侧重于表现人的品质与素养。

礼节，通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式。礼节往往从向他人表示敬意的仪式方面表现出来，像点头致意、鞠躬、握手等均属于礼节的各种形式。所以说，礼节是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是：没有礼节，就谈不上礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式表现的律己、敬人的完整行为。显而易见，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，实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统而完整的过程。从本质上讲，三者所表现的都是对人的尊敬、友善。

总之，礼仪是文明的象征，是素质的体现。从某种意义上讲，礼仪是一个人乃至一个民族素质的重要组成部分。社会要发展、要进步，就必须遵守礼仪、弘扬礼仪。

二、礼仪的起源和发展

我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长。礼仪文化是中国传统文化的重要组成部分，对中国社会历史发展具有广泛而深远的影响。早在3 000多年前的西周时期，我国的古代礼仪就已基本成型。到了春秋时期，孔子集其大成，奠定了儒家学说在传统礼仪文化中的核心地位。此后，由孔子所构造的礼仪体系一直影响中国社会长达2 000多年。

（一）中国古代礼仪的起源

关于礼仪的起源，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。

1. 从理论上说，礼的产生，是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互



制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临的内部关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

2. 从具体仪式上看，礼产生于原始宗教的祭祀活动

在原始社会，祭祀活动最早都是以简单的祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。《说文解字》中有：“礼，履也，所以事神致福也。”可见，礼是中国古代人们祭祀求福的一种仪式。礼，源于敬神，敬神以礼，求神赐福。

随着人类对自然与社会认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

（二）中国古代礼仪的发展

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，其演变过程可以分为四个阶段。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。

我国礼仪的发展大体可以划分为以下几个阶段。

1. 礼仪起源时期（公元前 21 世纪以前）

礼仪究竟起源于何时？对此，人们一直在进行种种论述和探讨。现代人类学、考古学的研究成果表明，礼仪起源于原始的两大信仰：天地信仰和祖先信仰。在原始社会，生产力极其低下，人类尚处于愚昧无知的状态，对千变万化的自然现象，如日月、星辰、山川、河流、风雨、雷电等无法解释，于是把自然的力量神秘化、人格化，按照人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。对于原始人来说，生存繁衍是他们最强烈的企盼，而粮食丰收则是他们赖以生存的物质基础，所以礼仪是他们为祭祀天地、保佑风调雨顺、祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬拜祖先的仪式。他们希望行了礼，来年就可以逃避天灾人祸，就会五谷丰登，有一个好的年成。

2. 礼仪形成阶段（约公元前 21 世纪至公元前 771 年）

这一阶段主要是指夏商周时期。在这个时期，礼仪被打上了阶级的烙印。同时，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度，中国古代的礼乐文明是在周代形成和完备起来的。根据史料记载，夏代已开始制礼，商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。到了西周时期，周公（姬旦）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。在他

的著作《周礼》中，周人把礼分为五类：“吉礼”“嘉礼”“宾礼”“军礼”和“凶礼”。吉礼即祭祀之礼，祈神赐福，求吉祥如意；嘉礼，即与百姓日常生活、人际交往息息相关的沟通、联络感情的礼仪；宾礼，即接待宾客之礼，是规范天子诸侯以及诸侯之间交往的礼节；军礼，即军队的操演、检阅、征伐之礼，以威慑各邦国，并使其服从规矩；凶礼，即对他人遭遇不幸的慰问、吊唁、抚恤之礼。《周礼》是对我国古代礼仪的总结汇编。它对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成，都产生了极大的影响。

到了汉代，礼仪已发展得非常成熟，人们把阐述礼仪文化理论形态的三部巨著《周礼》《仪礼》《礼记》合称为“三礼”。《周礼》侧重政治制度，《仪礼》侧重行为规范和具体仪节，而《礼记》则侧重于阐明礼的作用和意义。“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，而且对临近的日本、朝鲜等东亚国家的文化也产生了深远的影响。

3. 封建礼仪阶段（公元前 771 年至 1911 年）

这一阶段主要是指从儒学的产生，到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。这一时期，以孔子为祖师的儒家学派逐步形成，礼仪成为儒家学派的核心——“礼教”。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”。他倡导“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。在我国长达 2 000 多年的封建社会里，礼仪一直为统治阶级所利用，强调尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。

在这一时期，礼仪的明显特征，就是把人们的行为纳入封建道德的轨道，把人们教化成“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容。

4. 现代礼仪发展阶段（1911 年至今）

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，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。这一时期的礼仪，体现了近代自由、平等的原则。

中华人民共和国成立后，新型的社会关系和人际关系的确立，标志着我国礼仪进入了一个新的历史时期。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。这一时期，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。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、现代礼仪的特征及应遵守的原则

（一）现代礼仪的特征

礼仪是在社会交往过程中应遵守的行为准则，用以规范和约束人们的行为，协调和制约



人们之间的相互关系。与其他行为准则相比，现代礼仪具有以下特点。

1. 传统性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国，现代礼仪是以传统文化为基础，并不断吸收其他民族的优秀文化，在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的。它根植于传统文化这块沃土上，因而有着深刻的传统性。中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德，深深地融入现代礼仪之中，约束和规范着现代人的行为。礼仪是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来，有着广泛的社会文化基础，礼仪的这种传统性是根深蒂固的。在礼仪传播的过程中，传统礼仪的那些烦琐的、保守的内容不断被摒弃，只有那些体现了人类精神文明和社会进步，代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪，才得以世代相传，并被不断完善和发扬。

2. 共同性

礼仪是在人类共同生活的基础上形成的，是同一社会中，全体成员调节相互关系的行为规范。礼仪随着社会生产、生存环境和生活形态的变化而不断充实、完善，逐渐成为社会各阶层共同遵守的行为准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据，集中反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯，从而带有明显的共同性特点。礼仪又被应用于人们的社会交往之中，其范围和准则必须得到广泛的认可，才能在相当的范围内共同遵守，这也决定了礼仪的共同性特点。由于交往范围不断扩大，原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破，许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可，礼仪的共同性特点将会日趋明显。

3. 差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范，其运用要受到时间、地点和环境的约束，同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。这就是礼仪的差异性的特点。礼仪的差异性主要表现为：① 民族差异性，不同民族的礼仪多姿多彩，各具特色。比如同是见面礼，不同的民族有着不同的表现形式。② 个性差异性，每个人因其地位、性格、资质等因素的不同，在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。比如同是出席招待会，男士和女士要有不同的表现风格。③ 时代变异性，它随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。礼仪总是体现着时代要求和时代精神，因而会随着时代发展而产生差异。

4. 自律性

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则，对人们的各种行为有着广泛的约束力，但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严，也不像道德那样肃然，礼仪的实施不需要别人的督促和监督。有人冒犯了礼仪规范，也不会受到法律的制裁。因此，礼仪的实施，主要依靠人们自觉地运用礼仪规范来约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。这就要求人们在实施礼仪的过程中，树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。