



内蒙古自治区精品在线课配套教材  
校企双元合作开发“互联网+教育”新形态一体化系列教材

# 职业礼仪

主 编 赵亚琼 郭建飞 任 静  
副主编 韩振宇 陈 帅 郑欣宜  
王 博 秦艳梅 孙丽媛  
参 编 苏伦高娃 高云胜 李文艳  
王 晶 甘 静 薛慧茹



合肥工业大学出版社  
HEFEI UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

职业礼仪 / 赵亚琼, 郭建飞, 任静主编. —合肥: 合肥工业大学出版社, 2023.7 (2024.7重印)  
ISBN 978-7-5650-6372-5

I. ①职… II. ①赵… ②郭… ③任… III. ①礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①K891.26

中国国家版本馆CIP数据核字(2023)第118415号

## 职业礼仪 ZHIYE LIYI

赵亚琼 郭建飞 任 静 主编

---

责任编辑 张 慧  
出版发行 合肥工业大学出版社  
地 址 (230009) 合肥市屯溪路193号  
网 址 www.hfutpress.com.cn  
电 话 人文社科出版中心: 0551-62903205  
营销与储运管理中心: 0551-62903198  
规 格 787毫米×1092毫米 1/16  
印 张 17.25  
字 数 442千字  
版 次 2023年7月第1版  
印 次 2024年7月第2次印刷  
印 刷 河北柏兆达印刷有限公司  
书 号 ISBN 978-7-5650-6372-5  
定 价 49.80元

---

如果有影响阅读的印装质量问题, 请与出版社营销与储运管理中心联系调换



职业礼仪适应了当今社会对大学生素质教育、德育和美育的培养目标，是当今大学生步入社会的基本素养，是求职应聘、飞跃职场的实用性知识和技能，是立足工作岗位、完成工作任务、协调工作关系的一项基本能力。

本教材围绕职场工作需要，以就业为导向，按照“以行业通用能力的培养为核心”的理念，突出“以岗位专业工学结合”的人才培养模式和“模块教学，项目导向，任务驱动”的教学模式，紧密联系行业核心岗位，找准岗位礼仪项目的核心任务，明确礼仪标准，强调知识技能训练和社会实践相结合，内容精练，重点突出。本教材第一版名为《职业形象与礼仪》，2018年出版之后，得到了许多兄弟院校和同行的认可。为此，我们于2023年在保留原教材结构和框架的基础上，从以下四个方面进行了修订。

### 1. 礼仪标准定位明确

职业礼仪是一门跨越不同学科的边缘课程，本教材在编写上突破传统社交礼仪教材惯常的写作思路，突出礼仪课程的层次性和衍射性，将课程结构分为四篇共十个章节，即知礼篇、学礼篇、用礼篇、懂礼篇，本教材主要包括礼仪理论概述、职业形象塑造、仪容修饰礼仪、仪表着装礼仪、仪态举止礼仪、语言沟通礼仪、社会交往礼仪、商务会见礼仪、宴会宴请礼仪、涉外交往礼仪等基本内容，涵盖交往活动各环节和场合所必须遵循的基本礼仪规范。本教材由不同院校与呼和浩特喜来登酒店、内蒙古饭店等企业合作编写。

### 2. “多维度”课程思政贯穿全教材

**追根溯源。**以“礼仪文化典籍”为导向，每一个模块都会使用传统文化的礼仪谚语引出课程，传承中华优秀传统文化。

**知行合一。**以“职场岗位能力”为主线，以真实的工作流程设计课程内容，将课程学习与工作过程中各环节相对应，形成若干教学模块，达到知行合一的目的，使学生养成爱岗敬业的忠诚意识和与人为善的合作精神。

**与时俱进。**以“社会主义核心价值观”为引领，每一章节都设计了“学时政，知礼仪”，利用时事政治内容与专业模块知识的融合，培养学生对时事政治的关注和专业职业素质的提升。

**追光时课。**以“传递榜样力量”为标杆，章节最后的“追光时课”在总结章节内容的基础上，通过榜样力量培养学生的职业精神、职业规范和职业素养，让礼仪成为每个学生的行为习惯，成就多彩绚烂的人生。

### 3. 理论结合实践的教学模式, 实现数字化立体教材

本教材依托建成的自治区立项课程“旅游交际礼仪”(2022年上线国家高等教育智慧教育平台),打破传统的文字理论灌输形式,注重实训,培养学生灵活运用能力。线上资源提供课前学习任务单,通过礼仪谚语导入教材,并布置课前任务,使学生参与课前讨论;教材采取理论与实践相结合的形式,将实景教学、模拟教学融入教材中,构建数字资源。

### 4. “三阶递进”的教学目标

本教材以综合职业能力培养为导向,精准分析不同类型学生学情,确定“三阶递进”教学目标,实现认知、技能、素养三频共振,使学生理解个人修养对国家、企业及个人发展的重要性,明白职业礼仪与沟通能力对工作和人生成就的必要性,熟练应用不同职业场景下的礼仪、沟通等知识与技能。通过课程培养学生的礼仪思维,养成礼仪习惯,提高职业素养和职业综合能力,为学生就业能力的整体提高奠定坚实的基础。

本教材从中华优秀传统文化、社会主义核心价值观、哲学思维等要素入手,将专业知识和价值塑造结合在一起,同时以建成的自治区立项在线开放课——慕课为依托,帮助学生更好地走向职场,深化职业理想和职业道德教育,培养学生的职业精神和职业素养。

本教材集实用性、综合性和应用性于一体。在内容选择上,依据职业礼仪的要求,结合人才的培养目标,重点突出职业形象塑造和交际礼仪技能培养,实训项目明确,通过详细的训练步骤和具体方法,配合实操演示、微课讲解,具有很强的指导性和实操性。本教材在各章节内容中,增加了知识链接及典型案例,提高了可读性。因此,本教材可以用于各类高等院校的服务型专业教学,也可以作为各类企业的培训教材,还可以作为各行业在职人员岗位礼仪培训的参考书。

赵亚琼、郭建飞、任静为本教材主编,韩振宇、陈帅、郑欣宜、王博、秦艳梅、孙丽媛为副主编。其中,任静、王博负责编写知礼篇;赵亚琼、韩振宇(北京首钢园香格里拉酒店)、孙丽媛(呼和浩特喜来登酒店)负责编写学礼篇;郭建飞、陈帅、郑欣宜负责编写用礼篇;秦艳梅、甘静负责编写懂礼篇;赵亚琼在教材编写过程中进行全程指导并撰写各章节的“追光时课”和课程最后的“高光时课”。其余参编人员负责教材案例收集、照片拍摄等任务,教材中部分项目案例由内蒙古饭店人事经理薛慧茹编写。

本教材在编写过程中参考了大量的文献资料,所引用的成果丰富了本教材的内容,特此向本教材提及的所有相关文献的作者深表谢意!本教材配备精心制作的电子教案、丰富的微课等数字资源,可登录学堂在线平台或学银在线平台参考学习。

由于编者能力有限,本教材难免存在不足之处,希望广大读者不吝赐教。



本书介绍

编者  
2023年4月

# 目录

CONTENTS

## 知礼篇：奠定理论基础

第一章 礼仪理论概述 .....	2
第一节 礼仪的概念及特征 .....	3
第二节 礼仪的历史发展 .....	9
第三节 服务礼仪 .....	14

## 学礼篇：塑造职业形象

第二章 职业形象塑造 .....	26
第一节 职业形象认知 .....	27
第二节 职业形象培养 .....	31
第三章 仪容修饰礼仪 .....	39
第一节 仪容基本要求 .....	41
第二节 皮肤的保养与护理 .....	45
第三节 职业妆容的修饰 .....	52
第四节 职场发型的修饰 .....	65
第四章 仪表着装礼仪 .....	77
第一节 职场着装得体规范 .....	79
第二节 男士西装穿着规范 .....	84
第三节 女士套裙穿着规范 .....	92
第四节 职业套装饰品的佩戴 .....	99
第五章 仪态举止礼仪 .....	107
第一节 微笑礼仪与目光礼仪 .....	109
第二节 基本礼仪仪态 .....	114

第三节 举止礼仪规范····· 129

**第六章 语言沟通礼仪····· 139**

第一节 沟通概述····· 141

第二节 有效沟通技巧····· 144

第三节 电话礼仪规范····· 153

**用礼篇：培养职业礼仪**

**第七章 社会交往礼仪····· 164**

第一节 见面礼仪····· 166

第二节 介绍礼仪····· 170

第三节 握手礼仪····· 176

第四节 拜访与接待礼仪····· 178

第五节 茶道礼仪····· 186

**第八章 商务会见礼仪····· 191**

第一节 名片礼仪····· 193

第二节 馈赠礼仪····· 198

第三节 会议礼仪····· 202

第四节 舞会、酒会、年会礼仪····· 209

第五节 乘车礼仪····· 214

**第九章 宴会宴请礼仪····· 221**

第一节 宴请的形式····· 222

第二节 中餐宴请礼仪····· 225

第三节 敬酒礼仪····· 233

第四节 西餐宴请礼仪····· 235

**懂礼篇：提升职业素养**

**第十章 涉外交往礼仪····· 250**

第一节 涉外礼仪概述····· 251

第二节 涉外礼仪礼宾惯例····· 257

第三节 亚欧部分国家礼俗简介····· 260

**高光时课：礼行天下、仪行万里····· 268**

**参考文献····· 270**

# 知礼篇

## 奠定理论基础

当人类历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人类的活动应运而生。礼仪文化是中华民族的生存智慧，也是对人们思想道德、生活情趣、伦理关系的规范。《论语·雍也》记载：“子曰：君子博学于文，约之以礼，亦可以弗畔矣夫！”礼包含礼貌、礼节、礼仪等多方面的内容，涉及人类社会生活的方方面面。由于礼仪具有传承性、规范性、操作性、差异性和时代性等特征，所以传承、弘扬、学习礼仪，可以培养学生高尚的道德情操、优雅的气质及优美的仪表风度，建立良好的人际关系并促进事业的发展。

“顾客总是对的”不仅是服务行业提倡的口号，更是具有强烈服务意识表现。有了强烈的服务意识才能够真正实现服务的白金法则、3A法则；有了强烈的服务意识才能够真正重视服务礼仪，能够在服务时考虑到顾客的心理效应对服务的影响。

本着真诚尊重、平等适度、自律自信、宽容关怀、遵守信用的礼仪原则，按照不同的礼仪场合去规范自己的行为，可以营造良好的人际关系。





## 礼仪谚语

子曰：“君子博学于文，约之以礼，亦可以弗畔矣夫！”——《论语·雍也》



## 任务目标

1. 了解礼仪的概念及特征，培养礼仪思维，提升思想品德修养。
2. 掌握中华礼仪发展历程，了解中华文化中“讲仁爱，重民本”的思想精华。
3. 了解中华优秀传统文化，树立对中国特色社会主义的道路自信和文化自信。



## 典籍导读

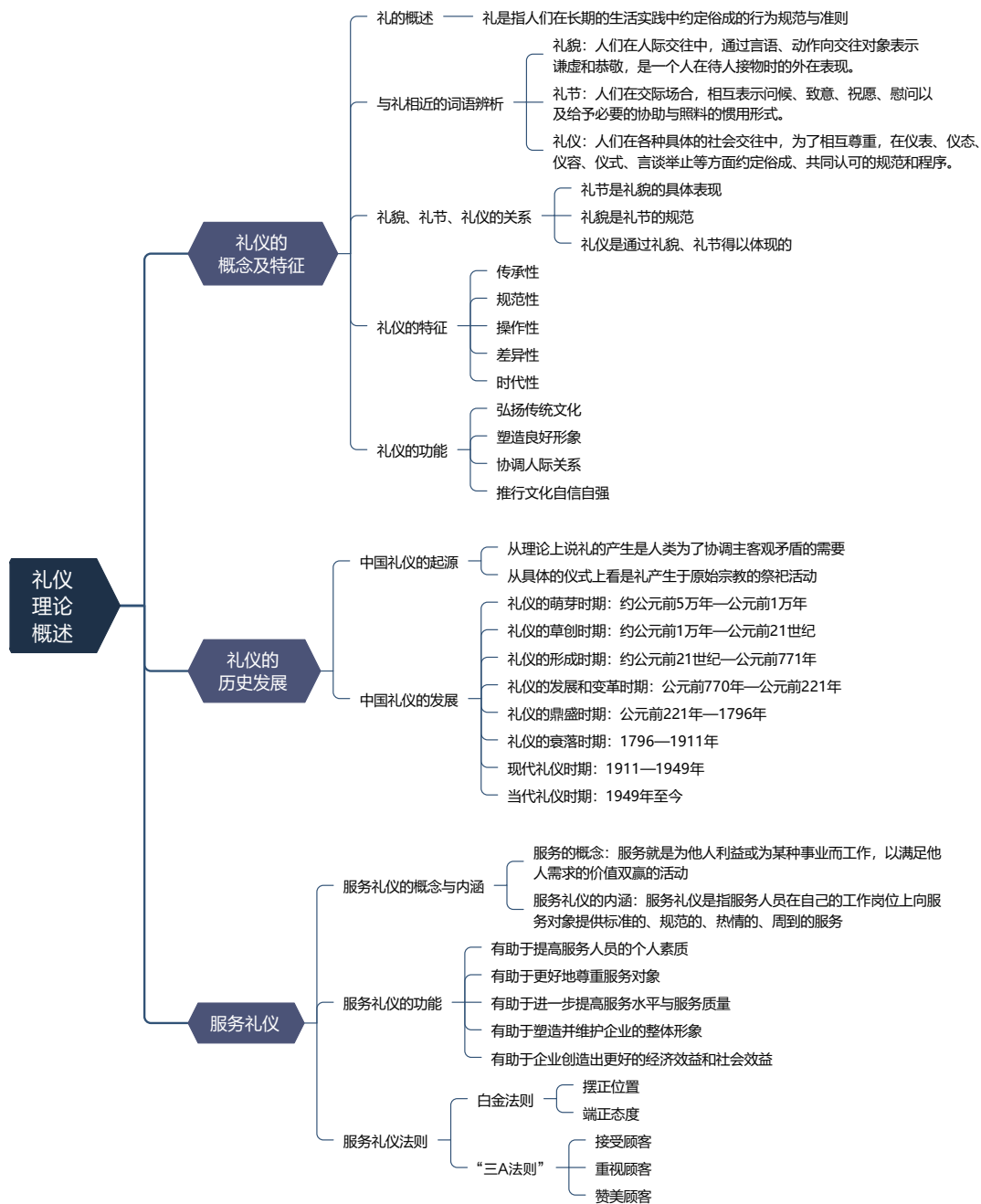
### 礼贤下士

齐桓公（？—前643），春秋时期齐国国君（前685年至前643年在位）。齐桓公礼贤下士的事颇多，《新序·杂事》中记载，齐桓公听说小臣稷是个贤士，渴望见他一面，与他交谈一番。一天，齐桓公连着三次去见他，小臣稷却托故不见，跟随齐桓公的人就说：“主公，您贵为万乘之主，他是个布衣百姓，一天中您来了三次，既然未见他，也就算了吧。”齐桓公却颇有耐心地说：“不能这样，贤士傲视爵禄富贵，当然也会轻视君主，如果其君主傲视霸主，也就会轻视贤士。纵有贤士傲视爵禄，我哪里又敢傲视霸主呢？”这一天，齐桓公接连五次前去拜见，才得以见到小臣稷。

《三国志·魏书·袁涣传》记载：“世治则礼详，世乱则礼简。”中国素以“礼仪之邦”著称。随着社会文明的不断进步和发展，人们在追求物质生活的同时，更强调精神文明的提高和发展。讲究风度和涵养、注重礼仪和公关行为已成为时尚，这不仅是因为激烈的竞争使得人们意识到要想保持良好的信誉，就必须注重企业和自己的形象，更是人们文化水平提高、社会文明进步的一种体现。掌握礼仪和遵守礼仪规范，是人们展现自我、更好地与他人进行交往和增进感情的法宝。社会生活中时时处处都要讲究礼仪，讲究礼仪是社会进步与人类文明的象征，也是国家发展与民族兴旺的标志。



## 知识框架



## 第一节 礼仪的概念及特征

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后的进化程度，是一个国家或民族开化、进步与兴

旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发祥地之一，素有“礼仪之邦”的美誉。数千年来对文明的不懈追求，形成了丰富多彩的东方文化礼仪。

今天，随着社会生产力的不断发展、物质生活条件的逐步改善、社会文明程度的日益提高，人们对礼仪倍加推崇。讲文明、懂礼貌、尊重他人、服务社会已成为人们的共识。无论是人际的还是社会的，以至国与国之间的交往，抑或是商业、旅游业等服务行业的接待服务工作，都离不开对礼仪规范的遵守。

## 一、礼的概述

礼是一个抽象的概念，它的本义是“敬神”。礼经过中国几千年历史的浸润，其含义也在不断地演变。时至今日，礼已经深入人们的日常生活和社会活动之中，引申为表示人与人之间、组织与组织之间、国与国之间的友好和敬意。因此，礼是指人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范与准则。

东汉学者许慎在《说文解字》中解释：“礼，履也。所以事神致福也。”其中就把“礼”与“福”紧紧地联系在一起，像敬神拜祖那样虔诚、适度地讲礼，礼必定会带来幸福。《辞海》对“礼”的解释是：礼，一是表示敬意；二是表示敬意或隆重而举行的仪式；三是奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范；四是礼物。



何为礼?

《中国大百科全书》对“礼”的解释是：礼是中国奴隶社会的典章制度，是奴隶社会和封建社会的道德规范。作为典章制度是指维护宗法等级制度的上层建筑，以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式；作为道德规范是指奴隶主贵族和封建地主阶级一切行为的准则。《简明不列颠百科全书》中指出：“礼”是中国儒家的社会道德规范，一般指礼节；把“礼节”解释为规定社会行为和职业行为的习俗和准则的体系。

由此可见，“礼”是有广义和狭义之分的。广义的“礼”，即同一定的社会上层建筑相适应的人与人交往的礼节仪式，它也指一个时代的典章制度。从现代意义上讲，“礼”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的，以建立和谐关系为目的，符合“礼”的精神的行为准则和规范的总和。而狭义的“礼”，是指人们在社会上的各种具体交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序，是对礼节、礼貌、仪态和仪式的统称。

## 二、与礼相近的词语辨析

一般而言，与“礼”相关的常见的词语有礼貌、礼节、礼仪等。在大多数情况下，它们通常被视为一体并有所混淆。但从实际运用和内涵来看，三者不宜简单地混为一谈。它们之间既有区别，又有联系。

### （一）礼貌

礼貌是人们在交往过程中，相互表示谦虚、恭敬和友好的言行规范，是向他人表示敬意的统称。它是指人们在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬，是一个人在待人接物时的外在表现。它侧重于体现个人的品质与素养，也展现了时代的风尚与道德水准，展示了人们的文化层次和文明程度。

礼貌可以分为礼貌行为和礼貌语言两部分。礼貌行为是一种无声的语言，通过人的行为，

即点头、欠身、鞠躬、握手、拥抱、接吻、鼓掌等动作来表示对他人的尊重和友好。礼貌语言是一种有声的语言,通过对他人的称谓、问候、寒暄、赞美等语言来表达对于对方的敬意。例如,用“先生”“女士”等称呼敬语、“久仰大名”“幸会”等寒暄谦辞、“贵姓”“尊位”等称谓雅语来表达对他人的尊重和善意。在人们交往时讲究礼貌,不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系,而且能调节公共场所人际的相互关系,有利于缓解或避免某些不必要的冲突。

## (二) 礼节

礼节是指人们在交际场合,相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。例如,熟人路遇相互打招呼、宾主见面相互握手、逢年过节互相拜访、亲朋好友遇喜事送礼物、宴会中相互敬酒、对遭遇病痛灾难的人们进行慰问等。

礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点。

礼节与礼貌之间的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。礼节是一个人待人态度的外在表现和行为规范,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。不同种族、不同国家、不同民族由于生活背景不同,有着各自的礼俗。旅游服务人员在工作中,要注意了解和尊重各国、各民族的礼节和习俗,并要适应其礼节和习俗。

## (三) 礼仪

在现代社会中,“礼仪”是一个常用词语。“礼仪”一词最早见于法语的“etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。“etiquette”一词被引申到英文中,便有了“礼仪”的含义,即“人际交往的通行证”。它有三层含义:一是谦恭有礼的言辞和举动,二是教养、规矩和礼节,三是仪式、典礼、习俗等。后来,经过不断的演变和发展,“礼仪”一词的含义逐渐变得明确,并独立出来。

礼仪是人们在各种具体的社会交往中,为了相互尊重,在仪表、仪态、仪容、仪式、言谈举止等方面约定俗成、共同认可的规范和程序。

礼仪是人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、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,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。语言(包括书面和口头语言)、行为表情和服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般地说,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

在礼学体系中,与礼貌和礼节相比,礼仪的内涵要深一些,主要有以下几点:

(1) 礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序,表现为一定的章法。如果要进入某一地域,就要对那里的习俗、行为规范有所了解,只有遵守这种习俗和规范,才能融入当地的环境。

(2) 礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。在人们的交往活动中,礼仪首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作准确描述和进行规定的行为准则,并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

(3) 礼仪是一个情感互动的过程。在礼仪的实施过程中,既有施礼者的控制行为,也有受礼者的反馈行为,即礼仪是施礼者与受礼者互相尊重、情感互动的过程。

(4) 礼仪是为了实现在社会交往各方面互相尊重,从而达到人与人关系的和谐。在现代社会中,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。只有处于互相尊重的环境中,人与人之间的和谐关系才能建立并逐步发展。



### 三、礼貌、礼节、礼仪的关系

礼貌、礼节、礼仪都有一个“礼”字，都是指在人际交往场合中，表示对他人尊重、友好与恭敬的具体表现。但三者的表现形式有所区别，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的一种惯用形式和具体要求，而礼仪则是表示敬意的约定俗成的规范和程序。因此，礼节是礼貌的具体表现，礼貌是礼节的规范，礼仪则是通过礼貌、礼节而得以体现的。三者相辅相成，密不可分。

### 四、礼仪的特征

#### （一）传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展而来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来、流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，更不会因为社会制度的更替而消失。对既往的礼仪遗产，正确的态度不应该是食古不化、全盘沿用，而是应当有扬弃，有继承，更有发展。

所以，礼仪的传承性说明礼仪是人类长期积累的财富，是社会进步和文明发展的标志之一。我国古代流传至今的尊老敬师、父慈子孝、礼尚往来等反映民族美德的礼仪，还会世代相传，并发扬光大。当然，中国传统礼仪是在漫长的阶级社会中形成的，所以包括了等级制度下的社交规范，是阶级社会的统治者为了维护自身高高在上的地位，强迫臣民们遵守的。对其中不符合现代平等交往原则的部分，应该加以甄别和摒弃。

#### （二）规范性

礼仪指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵循的行为规范，而这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合中的言谈举止，更是人们在一切交际场合中必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪既有内在的道德准则，又有外在的行为尺度，对人们的言谈举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。遵循礼仪规范，就会得到社会认可和嘉许；违反礼仪规范，就会到处碰壁、招致反感、受到批评。正所谓有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

#### （三）操作性

礼仪规范以人为本，重在实践，人人可学，习之易行，行之有效。“礼者，敬人也。”待人的敬意，应当怎样表现，不应当怎样表现，礼仪都有切实可行、行之有效的具体操作方法。

切实可行，规则简明，易学易行，便于操作，是礼仪的一大特征。既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之言之有物、行之有礼、不尚空谈。礼仪的易学易行使其被人们广泛地应用于交际实践，并受到公众的认可；反过来，人们又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

#### （四）差异性

礼仪规范是约定俗成的，不同国家、不同地区，由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯的不同，往往有着不同的礼仪规范。所谓“十里不同风，百里不同俗”，不同的文化背景会产生不同的礼仪文化。一个国家、一个地区、一个民族的礼仪规范是人们在长期的共同生活中逐步形成和发展的。由于不同的国家、地区、民族的政治、经济、文化等影响礼仪形成的诸多因素的特点不同，礼仪规范不可避免地具有一定的地域性、民族性。

在涉外交往中，“入乡随俗，客随主便”是涉外礼仪的一项重要原则。其中，“入乡随俗”是指尊重别国、别民族的礼仪规范。外交史上一个经典案例来源于周恩来同志：20世纪60年代初，周恩来同志与陈毅同志访问缅甸。当时，周恩来同志穿上缅甸民族服装，戴上头巾，与当地民众一起庆祝泼水节，这一直是中缅人民友谊的佳话。这个原则充分体现了对其他国家、其他民族历史文化的尊重和宽容，也是正确处理各国、各民族不同礼仪的一个基本立场和原则。

#### （五）时代性

时代性是礼仪的一个重要特征。礼仪一旦形成，就具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变，而是随着时代发展变化而吐故纳新，随着中西方交往日益频繁而互相借鉴吸收。

礼仪是社会礼仪发展的产物，是人类在长期的社会实践活动中逐步形成、发展、完善起来的。礼仪与当时社会的生产关系有着密不可分的关系。

### 五、礼仪的功能

《礼记》从讲信修睦、社会公德、家庭责任、个人品质、治安秩序等多个方面阐释了礼仪的功能。这既与建设和谐社会的精神相吻合，也与社会主义核心价值观中的文明、和谐、平等、公正、诚信、友善等精神契合。

#### （一）弘扬传统文化

拥有古老文明的中华民族，以其聪颖的才智和勤奋的力量创造了人类历史上灿烂的文化。几千年来，各族人民共同创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等，并为广大人民所喜爱、沿袭。这些礼仪习俗反映了中华民族的传统美德与优良品质，勾画了中华民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面地规定了处理当时社会各种关系的准则和规范。春秋末期的孔子就曾指出“不学礼，无以立”。孔子小时候常做关于礼的游戏“入太庙，每事问”，后来还专程赴周王都向老子请教“礼”。他对“礼”的研究下过不少功夫，认为周礼吸收夏、商两代的经验，并有所发展，是比较完备的，所以他说“吾从周”。孔子选取士必须学习的礼制十七篇编辑成《礼》，也就是流传至今的《仪礼》。孔子非常重视对学生在日常行为方面的教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼、温文尔雅。《史记·孔子世家》记载：“孔子以诗书礼乐教，弟子盖三千焉，身通六艺者七十有二人。”其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

继承和发扬优秀的文化传统，一个很重要的方面就是继承作为民族传统文化之一的礼仪文化中的精华，并根据时代的特点，创造出更加符合当代需要的礼仪文化，以提高全民族的文明程度，促进社会和谐发展。

## （二）塑造良好形象

人人都希望自己在公众面前有一个良好的形象，以得到别人的信任和尊重，使人际关系和谐。所以，人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

礼仪是塑造形象的重要手段。在社交活动中，讲究交谈礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得美观；行为讲究礼仪，可以变得优雅。只有讲究礼仪，事情才能做得恰到好处。总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。一家公司讲究礼仪，可以在公众心目中塑造良好的社会形象，使自己在激烈的市场竞争中广交朋友，办起事来左右逢源，产生很好的社会效益和经济效益。

## （三）协调人际关系

礼仪表现出的尊重、平等、真诚、守信的精神和种种周全的礼仪形式，必然会赢得对方的好感和信任，使对方的心理需求得到满足，从而化解矛盾，使普通朋友可以成为知己，使合作可以顺利达成。

礼仪是“纽带”，是“桥梁”，是“黏合剂”，它可以使人与人相互理解、信任、关心、友爱、帮助，可以营造良好融洽的气氛，维持关系的稳定和发展。

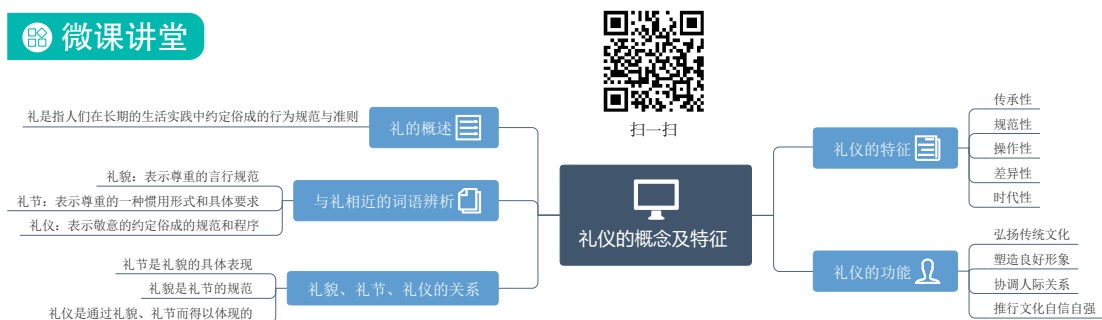
在激烈的市场竞争中，各个市场主体之间为了自身利益必然不断产生矛盾。如果双方都持真诚、理解的态度，通过摆事实、讲道理，平衡利害关系，动之以“情”、晓之以“礼”，互谅互让，那么，双方不但不会伤了和气，而且能使矛盾得到合理解决，取得“双赢”的结果，从而使双方成为更加亲密的合作伙伴。

## （四）推进文化自信自强

党的二十大报告指出，全面建设社会主义现代化国家，必须坚持中国特色社会主义文化发展道路，增强文化自信，围绕举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象建设社会主义文化强国，发展面向现代化、面向世界、面向未来的，民族的科学的大众的社会主义文化，激发全民族文化创新创造活力，增强实现中华民族伟大复兴的精神力量。

《新五代史·冯道传·序》记载“礼义廉耻，国之四维”，将礼仪列为立国的精神要素之本。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族，其礼仪蕴藏着丰富的文化内涵。建设精神文明，要在继承传统文化的基础上，结合时代的特点不断发展。

### 微课讲堂



## 技能训练

## 分享传统美德典故

中国是文明古国、礼仪之邦，重德行、贵礼仪，在世界上素来享有盛誉。中华民族传统美德始终是中华民族赖以生存和发展的道德根基和思想基础，同时也是其重要精神支柱和精神动力。

中华民族传统美德可以增进人与人之间的情感，促进社会和谐发展。如尊老爱幼、谦和有礼等。请说出如何正确理解礼仪的特征并填写表 1-1。

表 1-1 礼仪特征分析表

礼仪的特征	如何理解	举例说明
传承性		
规范性		
操作性		
差异性		
时代性		

## 第二节 礼仪的历史发展

礼仪作为人类文明的表现形式之一，是随着人类的发展、社会的进步而不断充实和完善的，是人类摆脱野蛮、愚昧，逐渐走向开化、文明的标志。了解礼仪的起源及发展过程有助于全面地了解礼仪文化，深刻地把握礼仪的本质；同时，有利于继承优良的礼仪传统，更好地在实践中加以运用。

## 一、中国礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一。归纳起来有五种起源：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。



自古有“礼”

## (一) 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既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，礼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。对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，与他人难免发生矛盾与冲突。为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

## （二）从具体的仪式上看，礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、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。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，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的需要，于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式上都扩展到了各种人际交往活动之中，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之中。



五礼

## 二、中国礼仪的发展

中国是一个具有5 000年历史的文明古国，礼仪的历史也可谓是源远流长。中国礼仪的形成和发展，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。中国礼仪的发展分为八个历史阶段：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、礼仪的鼎盛时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期。

### （一）礼仪的萌芽时期（约公元前5万年至公元前1万年）

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。早在原始社会中晚期（约旧石器时代）就出现了礼仪的萌芽。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赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，则是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

### （二）礼仪的草创时期（约公元前1万年至公元前21世纪）

公元前1万年左右，人类进入新石器时代，不仅能制作精细的磨光石器，并且开始从事农耕和畜牧。在其后的数千年岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如，在今西安附近的半坡村遗址中，发现了距今约5 000年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有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，当时人们已经有了尊卑有序、男女有别的概念了。长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪规范日趋明确。

### （三）礼仪的形成时期（约公元前21世纪至公元前771年）

约公元前21世纪至公元前771年，中国由金石并用时代（又称铜石并用时代，是新石器时代和青铜时代之间的人类物质文化发展过渡性阶段。在这个阶段，人类开始使用金属器物，以铜器为主。但因冶炼技术较差，不能生成较坚硬的器物，因此仍然以石器为主要工具，铜器等则以装饰作用为主）进入青铜时代。金属器物的使用，使农业、畜牧业、手工业生产跃上了一个新台阶。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，因而出现了阶级对立，原始社会开始解体。

公元前21世纪至公元前15世纪的夏代，是中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡的时期。在此期间，尊神活动日益升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们无法理解一些自然现象。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，早期礼仪包含着原始社会人类生活的若干准则，是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎在《说文解字》中记载：“礼，履也，所以事神致福也。”以殷墟为中心的殷人，在公元前14世纪至公元前11世纪活跃在中华大地上。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，被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪的建树颇多。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，将人们的言谈举止、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》），本为官职表，后经整理，成为讲述周朝典章制度的书籍。

《周礼》原有六篇，详细介绍了六类官名及其职权，现存五篇，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组成部分。吉礼，是指祭祀的典礼；凶礼，主要是指丧葬礼仪；宾礼，是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》，也有一些涉及礼仪的内容。

在西周，青铜礼器是个人身份的象征。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。此外，尊老爱幼等礼仪，也已明显确立。

#### （四）礼仪的发展和变革时期（公元前770年至公元前221年）

西周末期，王室衰落，诸侯争霸。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奴隶社会向封建社会转型的时期。随着孔孟思想、儒家学说的确立，孔子和孟子的儒家思想成为主导的思想，他们宣扬“礼教”，以“修身、真诚”为本。孔子是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破了贵族垄断教育的局面。他修《诗》《书》，定《礼》《乐》，赞《周易》，作《春秋》，为历史文化的整理和保存作出了重要贡献。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《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。

孔子更是把礼仪作为治国安邦、平天下的一个依据。“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，把礼仪的理论提升到了一个新的高度。

孟子是战国时期儒家的主要代表人物。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，主张“以德服人”。在道德修养方面，他主张“舍生而取义”（《孟子·告子上》），讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子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。只有尊崇礼仪，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。

这一时期又出现了以老子和庄子为代表的道家思想，他们更崇尚自然无为，主张废除一切礼仪。除此之外，也出现了以韩非子为代表的法家思想，他们主张强权政治，以法代礼；同时还有墨子的墨家思想，他主张平等、博爱、利他，以义代礼。这一时期是真正出现了百家争鸣、互相融合的阶段，所以这一阶段可以理解成为礼仪的变革时期。

### （五）礼仪的鼎盛时期（公元前221年至1796年）

公元前221年，秦王嬴政最终吞并六国，统一中国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝。秦始皇在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”。秦朝制定的中央集权制度，成为后来延续2000余年封建体制的基础。

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（公元前179—前104年），把封建专制制度的理论系统化，提出“天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”之说。（《汉书·董仲舒传》）他把儒家礼仪具体概括为“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。汉武帝刘彻采纳了董仲舒“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》共计四十九篇，包罗万象。其中，有讲述古代风俗的《曲礼》（第一篇）；有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》（第九篇）；有记录家庭礼仪的《内则》（第十二篇）；有记载服饰制度的《玉藻》（第十三篇）；有论述师生关系的《学记》（第十八篇）；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》（第四十二篇）等。总之，《礼记》堪称集上古礼仪之大成，是上承奴隶社会、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。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（1130—1200年）为其主要代表。二程认为：“父子君臣，天下之定理，无所逃于天地间。”“礼即是理也。”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，无所逃于天地间。”（《朱子文集·癸未垂拱奏札二》）他的论述使二程的“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，以撰写《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光（1019—1086年）的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹的《朱子家礼》最为著名。明代时，交友之礼更加完善，忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

### （六）礼仪的衰落时期（1796—1911年）

清朝建立后，逐渐接受了以往的礼制，并且将其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如，清代的品官相见礼需求，当品级低者向品级高者行拜礼时，轻则一跪三叩，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，一些西方礼仪开始传入中国，北洋军阀的陆军便采用西方军队的举手礼，以代替不合时宜的作

揖礼等。

### （七）现代礼仪时期（1911—1949年）

1911年末，清王朝土崩瓦解，当时远在美国的孙中山（1866—1925年）火速赶回祖国，于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制，普及教育，禁止祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后来逐渐在民间普及。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。

1949年10月1日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入了一个崭新的历史时期。

### （八）当代礼仪时期（1949年至今）

中华人民共和国成立至1966年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。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。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，尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中华传统礼仪中的精华也得到继承和发扬。

1978年，党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设也进入了新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，各行各业的礼仪规范如火如荼地开展，讲文明、重礼貌蔚然成风。

2012年，党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央积极开展形式多样的纪念庆典活动，不断建立和规范礼仪制度。

习近平总书记指出：“礼仪是宣示价值观、教化人民的有效方式，要有计划地建立和规范一些礼仪制度，如升国旗仪式、成人仪式、入党入团入队仪式等，利用重大纪念日、民族传统节日等契机，组织开展形式多样的纪念庆典活动，传播主流价值，增强人们的认同感和归属感。”礼仪关乎人格、关乎国格。

传承发展中华优秀传统文化礼仪文化，规范言行举止、规范礼仪制度，不断增强人们的认同感和归属感，使得当代礼仪发展进入了一个新的历史时期。

建立和规范礼仪制度，传承发展中华优秀传统文化礼仪文化，积极构建家庭、学校、社会、网络共同发力的礼仪文化教育体系，使广大群众深刻认识礼仪在现代生活中的重要性和必要性，树立正确的礼仪观。可以通过家庭教育、学校教育“齐之以礼”“约之以礼”，让青少年在学习和生活中感知礼仪、领悟礼仪、践行礼仪，推动当代文明礼仪内化于心、外化于行。加强社会礼仪教育，应不断提高商务礼仪、外事礼仪、服务礼仪、职业礼仪水平。网络礼仪的传播，不仅改善了互联网发展环境，而且进一步营造了清朗的网络空间。

各类社会规范和公约守则，有效调节了人们在生产生活中的行为和关系。不断完善的各行各业体现自身特点的道德规范，多次修订的市民公约、乡规民约、学生守则、行业规章、团体章程等行为准则，发挥了其规范、调节、评价人们言谈举止的作用。讲好家风故事，把礼仪传家、勤俭持家的优良传统发扬光大，让中华传统美德在全社会蔚然成风。

浓厚的礼仪文化氛围是礼仪制度有效运行的基础，应加大对国家重要礼仪的教育与宣传力

度，在国家重大纪念庆典活动中体现礼仪制度和礼仪文化，并通过各种形式和途径进行礼仪宣传，彰显中华优秀传统文化文化的时代价值，在全社会营造注重礼仪的氛围。例如，2019年中华人民共和国国家勋章和国家荣誉称号颁授，其前所未有的规格、格外隆重的仪式，号召人们敬仰英雄、学习英雄，既是崇高礼赞又是庄严宣示，用实际行动为实现“两个一百年”奋斗目标和实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量。又如，2022年的北京冬奥会，从服务的志愿者到开幕式的细节，都彰显了大国礼仪风范。

### 微课讲堂



扫一扫

从理论上说，礼的产生是人类为了协调主客观矛盾的需要  
从具体的仪式上看，礼产生于原始宗教的祭祀活动中

中国礼仪的起源



礼仪的历史发展

中国礼仪的发展

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

礼仪的鼎盛时期

礼仪的衰落时期

现代礼仪时期

当代礼仪时期

### 技能训练

我国被誉为礼仪之邦，礼仪传统源远流长。请总结中国礼仪发展的历程，并填写表 1-2。

表 1-2 中国礼仪发展的历程

中国礼仪的发展	具体时间节点	典型事件
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		
礼仪的鼎盛时期		
礼仪的衰落时期		
现代礼仪时期		
当代礼仪时期		

## 第三节 服务礼仪

服务就是为他人利益或为某项事业而工作，以满足他人需求的价值双赢的活动。服务礼仪是在服务行业内，服务人员在工作岗位上严格遵守的行为规范，为顾客提供标准的、规范的、热情的、周到的服务，从而表现出服务人员的良好风度与素养。

## 一、服务礼仪的概念与内涵

### (一) 服务的概念

《现代汉语词典(第7版)》对“服”与“务”两个字,以及“服务”一词分别有以下的解释:“服”,担任(职务);承担(义务或刑罚);承认;服从;使信服;等等。“务”,事情;从事;致力;等等。“服务”就是为集体(或别人的)利益或为某种事业而工作。

服务也可指履行职务,为他人做事,并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动,不以提供劳动的形式满足他人的特殊需要。

因此可以看出,服务有以下几层意思:第一,服务的目的是满足客人(或他人、组织)的需求;第二,服务是一个互动的交流过程;第三,服务的结果是双赢。

### (二) 服务礼仪的内涵

服务礼仪通常指的是礼仪在服务行业内的具体运用,是服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供标准的、规范的、热情的、周到的服务。一般而言,服务礼仪主要是指服务人员在自己的工作岗位上严格遵守的行为规范。行为指的是人们受自己的思想意志的支配而表现在外的活动,规范指的是标准的、正确的做法。由此可见,行为规范是指人们在特定场合进行活动时标准的、正确的做法。服务礼仪的实际内涵,是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供标准的、规范的、热情的、周到的服务。

## 二、服务礼仪的功能

目前,在服务行业内普及、推广服务礼仪,具有多方面的重要意义。

- (1)有助于提高服务人员的个人素质。
- (2)有助于更好地尊重服务对象。
- (3)有助于进一步提高服务水平与服务质量。
- (4)有助于塑造并维护企业的整体形象。
- (5)有助于企业创造出更好的经济效益和社会效益。

总而言之,在当前我国加速推进社会主义市场经济发展的时代潮流中,服务行业若是对于普及、推广服务礼仪疏于认识、不予重视、行动迟缓,很可能会为此而付出沉重的代价。

## 三、服务礼仪法则

### (一) 白金法则

在服务工作中,服务人员亟待解决的一个重要理念问题是,服务人员应该如何摆正与顾客之间的位置,并如何端正自己对待顾客的态度。观念决定思路,思路决定出路。倘若这一理念问题不能认真解决,则服务人员在其具体工作中的态度必受影响,工作必受牵制,其积极性、主动性难以发挥,生活与工作的质量也会因此而大打折扣。对服务人员而言,解决这一问题的捷径就是,要认真领会、努力遵守服务行业里所通行的白金法则。

白金法则是美国著名学者亚历山大·德拉、奥康纳等人于20世纪80年代末期提出来的。

白金法则的基本内容是：在人际交往中，尤其是在服务岗位上，若要获取成功，就必须做到把交往对象放在第一位，即交往对象需要什么，就应当在合法的条件下，努力去满足对方的需要。在服务行业中，白金法则早已普遍被人们视为交际通则和服务基本定律。

就本质而言，白金法则的要点有两个：第一，在人际交往中必须自觉地知法、懂法、守法，行为必须合法；第二，交往成功的关键在于凡事以对方为中心。具体来说，白金法则对服务人员的启迪也有两个方面：第一，必须摆正自己的位置；第二，必须端正自己的态度。

### 1. 摆正位置

在日常生活与工作中，每一个人都有自己的具体位置。了解自己所应占据的位置，不但可以使自己适得其所，而且可以提高自身的工作、生活质量。这一点，对服务人员来说，其意义是不言而喻的。服务人员如果忽略了这一点，那可能就干什么都不像什么了，其个人心态与工作质量均会因此而大受影响。具体而言，在工作岗位上要求服务人员摆正位置，必须明确下述两点。

(1) 服务于人。服务人员必须明确地意识到，不论自己具体从事何种工作，其本质都是服务于人的。进而言之，服务人员的工作性质就是为顾客服务，为社会服务，为我国的社会主义事业服务。服务的实质就是为别人工作，它要求时时处处以顾客为中心，时有求必应、事事不厌其烦。认识不到这一点，恪尽职守，做好本职工作就无从谈起。服务人员要想做好服务工作，必须从以下两个方面入手：

① 强调人际交往中的互动。实际上，如果人际交往的具体效果不佳，交往本身往往就变得毫无意义。可以设想一下，假使赞美别人时用词不当、方式不好、表达不佳，在对方听来等于辱骂他一般，那么此种赞美是达不到效果的。

② 坚持以交往对象为中心，也就是不允许凡事都我行我素、以自我为中心。在人际交往中，尤其是在服务中，如果不能够坚持做到以顾客为中心，就不要指望其可以做好本职工作。在服务岗位上，要求服务人员凡事以顾客为中心，实际上就是进一步要求其明确自己的具体位置，就是要求其更好地、全心全意地做好自己的服务工作。

(2) 换位思考。在日常性的具体工作中，服务人员必须充分认识到，自己所面对的广大服务对象中不仅男女有别、长幼有别、性格有别、教养有别、民族有别、宗教有别、职业有别、地位有别，而且内外有别、中外有别、外外有别、人人有别、事事有别、时时有别、处处有别。因此，服务人员打算提高自己所从事的服务工作的质量，就一定要善于进行换位思考。日常生活与工作实践早已充分证明，当一个人所处的时间、空间、地位不同时，其所作所为往往有所不同，而具有不同性别、年龄、职业、教育、民族、宗教的人，处于同一时间、同一空间、同一位置时，其个人感受通常也难见“众口一词”。既然人与人之间多有交往，而做好服务工作的基本要求是以对方为中心，那么每一名服务人员在其具体工作中，都必须积极主动地进行换位思考。换位思考的主要要求是，与他人打交道时，尤其是服务顾客时，必须主动而热情地接触对方，必须善于观察对方、了解对方、体谅对方，必须令自己认真站在对方的位置上观察、思考问题，从而真正全面而深入地了解对方的所思所想、所作所为，以求更好地与之进行互动。

### 2. 端正态度

服务人员在实际工作与生活中，要想真正地摆正自己与顾客之间的位置，必须认真解决的一个重要问题，就是端正自己的态度。

在人际交往中,心态通常决定一切。一个人有什么样的态度,就会有什么样的生活与工作。服务人员的个人心态如果调整得不好,在其日常生活与工作中就不能真正地端正自己的态度,前面所要求的服务“以交往对象为中心”,就根本无从谈起。

具体而言,广大服务人员要端正态度,需要注意以下三点。

(1)接受他人。服务人员在其工作中,尤其当其与顾客进行接触时,必须真心实意地接受对方。这一点要是不明确或做不到,“以交往对象为中心”的理念便难以真正实施。

所谓接受他人,就心态而言,主要是要求服务人员在接触顾客时,尤其是在对顾客进行服务时,不要站在对方的对立面,不要有意无意地挑剔对方、捉弄对方、难为对方、排斥对方,要容纳对方,不要存心与对方过不去。简言之,就是容纳对方,善待对方,而不是排斥对方。

接受对方是出于一种正确而健康的心态。它的本意是要促进彼此之间的交往,做好自己的本职工作,而非厚此薄彼、自我否定。接受对方是要求服务人员宽以待人,尊重服务对象、善待服务对象,并非要求服务人员为顾客处处肯定。当顾客的所作所为有违法律道德、有辱人格人格、有损行业利益、有害于企业形象时,服务人员仍须据理力争、针锋相对、毫不退让。

(2)善待自我。毛泽东同志说过:“世间一切事物中,人是第一个宝贵的。”因此,服务人员在其繁重而艰辛的实际工作中,必须善待自我。

善待自我的基本要求,是提醒每一名服务人员在其生活与工作中,都要尊重自己并爱护自己。一个人如果不尊重自己,就不可能赢得他人真正的尊重。同样的道理,一名服务人员假如不懂得爱护自己,就不可能更好地为国家、为社会、为公司、为服务对象工作。



景泰蓝食筷

在日常的服务工作中,每一名服务人员均应具有的健康心态是:善待自己,善待别人。二者实际上互为因果,缺一不可。一方面,服务人员只有善待自己,才能够更好地善待别人;另一方面,服务人员善待别人,其实就是善待自己。

(3)和而不同。2002年10月,国家主席江泽民在美国发表演说,正式提出了“和而不同”的外交理念。“和而不同”外交理念的基本点是:必须维护世界的多样性,必须尊重世界上所客观存在的一切差别,必须承认世界各国相互依存。与此同时,还应当坚持每一个国家在其国际交往中求同存异,并倡导世界各国维护和平、共同发展。

在外交实践中行之有效的“和而不同”的科学理念,对服务人员做好服务工作,也具有十分重要的参考价值。在服务工作中要具体贯彻“和而不同”的理念,需要广大服务人员必须做到以下两点。

①尊重多样性。世界的多样性本质上在于各国文明的多样性,认识到这一点是非常重要的。只有尊重世界的多样性,各个国家、各个民族、各种文明才能和谐相处,相互学习、相互借鉴、相得益彰。深刻认识了这一点,服务人员就更加容易理解别人、尊重别人。

②承认相互依存。当今世界不仅是一个多样性的世界,而且是一个相互依存的世界。世界是丰富多样的,各种文明和社会制度不仅应该而且可以长期共存,在竞争比较中取长补短、在求同存异中共同发展。从本质上看,服务人员与顾客自然也是相互依存的。如果服务人员不接受、不容忍顾客,不仅其本职工作难以做好,而且其本人的工作与生活也会失去意义。

## （二）“三A法则”

根据服务礼仪的规范，服务人员欲向顾客表达自己的尊敬之意时，需要善于运用“三A法则”：第一个A（accept），接受对方；第二个A（appreciate），重视对方；第三个A（admire），赞美对方。

在服务礼仪中，“三A法则”主要是有关服务人员向服务对象表达敬重之意的一般规律。它提醒服务人员，欲向顾客表达自己的敬意，并且能够让对方真正地接受自己的敬意，关键是要在向对方提供服务之时，以自己的实际行动去接受对方、重视对方、赞美对方。

认识到服务礼仪的核心在于恰到好处地向服务对象表达自己的尊敬之意，对于广大服务人员改进服务作风、增强服务意识、提高服务质量，必将大有裨益。具体来说，服务人员在工作岗位上向顾客表达尊敬之意，必须借助于一系列约定俗成的惯例，也包括运用服务礼仪。服务人员在运用服务礼仪时，必须善于透过现象看本质，善于抓住重点环节，善于举一反三，针对具体问题进行分析。在服务实践中，要真正做到接受顾客、重视顾客与赞美顾客，“三A法则”具有一系列具体的规定和要求。

### 1. 接受顾客

“三A法则”的第一条就是平等、友善地接受顾客。接受顾客主要体现为服务员对于顾客的热情相迎。不仅不能怠慢顾客、冷落顾客、排斥顾客、挑剔顾客、为难顾客，更重要的是应当积极、热情、主动地接近顾客，淡化双方之间的戒备、抵触和对立的情绪，恰到好处地向顾客表示亲近、友好之意，将对方当作自己的朋友来看待。

现在，顾客选择的余地已经越来越大。在这种情况下，从广义上讲，顾客所要购买的往往不只是某一种商品，他们也在购买服务，即对于服务质量越来越关注。有时，服务人员服务质量的好坏，甚至成了顾客选择是否购买的决定性因素。

服务质量，通常泛指服务人员的服务工作的好坏与服务水平的高低。具体而言，服务质量主要由服务态度与服务技能两大要素构成。在一般情况下，顾客对服务态度的重视程度，往往会高于对服务技能的重视程度。对于一般的顾客来说，服务人员的服务态度好，同时服务技能也不错，那就是最好的。即使是服务技能稍逊一筹，如果服务态度很好，也是可以接受的。如果服务人员的服务技能尚可，但服务态度极差，则会引起顾客的厌恶。出现这种情况时，有些顾客可能会恼羞成怒、以偏概全，会认为这家企业内所有的工作人员都是这样的，对整个行业形成一个很差的印象。

接受顾客，说到底是一个服务态度是否端正的问题。在服务岗位上尊重顾客，那就是要尊重对方的选择。真正意识到“顾客至上”这句话的含义，那么自然而然就应当认可对方、容纳对方、接近对方。在内心中必须确认顾客通常都是正确的。只有做到了这一点，才能真正地提高自己的服务质量。在工作岗位中，服务人员接受顾客，不仅是思想上的接受，而且应当在实际行动上体现、贯彻这样的理念。比如，为顾客提供服务时，切勿毫无任何缘由地上下、反复打量顾客，或者斜着眼睛、翻着眼睛注视顾客。这样的行为和眼神，显然不是接受顾客的表现。

同顾客交谈时，服务人员一般不应当直接与顾客争辩、顶嘴或抬杠，即使见解与对方截然不同，也要尽可能地采用委婉的语气进行表达，而不宜直接与对方针锋相对。绝不要用“谁说的，我怎么不知道”“真的吗”“有这么一回事吗”“骗谁呀”这一类怀疑、排斥他人的话语跟顾客讲

话,更不要随意指出顾客的种种不足之处,特别是不应该明确指出对方生理上、外表上的某些缺陷;否则,就等于是宣告自己不接受对方。

## 2. 重视顾客

“三A法则”要求服务人员真心实意地重视顾客。重视顾客是服务人员对于顾客表示敬重之意的具体化。它主要应当表现为认真对待顾客,主动关心顾客。总而言之,就是要通过为顾客提供的服务,使顾客真切地体验到自己备受服务人员关注、看重,在服务人员眼中自己永远都是非常重要的。

服务人员在工作岗位上要真正做到重视顾客,应当做到目中有人,有求必应,有问必答,想对方之所想,急对方之所急,认真满足对方的要求,努力为其提供良好的服务。与此同时,服务人员还需注意以下两点。



客人为什么  
又留下了

(1)善用尊称。对于顾客表示尊敬的一种常规做法,就是采用尊称。服务人员为顾客提供服务时,要对其采用尊称。

当需要采用尊称时而没有这样做,就不会让顾客感受到服务人员对自己的尊重。例如,将一位上了年纪的老先生称为“老头儿”,或者直接把自已的顾客唤作“哎”“五号”“下一个”等。

此外,服务人员还应注意的是,以尊称称呼顾客时,必须准确地对顾客进行角色定位,力求使自己使用的尊称能够为对方所接受;不然,即使采用尊称,也不会令对方高兴。例如,对于企业主管,用“师傅”称呼他就很不合适;对于大学教授,用“老板”称呼他也是不合适的;用“老先生”称呼上了年纪的外籍男子,也会造成他们的不愉快。所以,要根据顾客的身份采用恰当的称呼。

(2)注意倾听顾客的要求。有人曾问:“听与说哪一个更重要一些?”有人回答:“听比说更重要。”原因是什么呢?因为人只有一张嘴,却有两只耳朵。这种说法不一定有理论依据,但是却实实在在地告诉人们:在交往中,倾听的确是非常重要的。任何谈话,都表现为说与听之间的双向循环和听与说的角色互换。要达到说话双方的真正沟通,光能说、会说还不够,还要能听、会听、善听。听,不仅是接收信息的主要手段,而且是反馈信息的必要渠道。有关语言交际的资料表明:在人们日常的语言活动中,“听”占45%:“说”占30%:“读”占16%:“写”占9%。也就是说,人们有近一半的时间在听,可见“听”在日常交际活动中的重要地位。

服务人员要与顾客建立良好关系,就需要热情,而认真倾听顾客说话是表示友好热情的最好方式之一。在与顾客交谈中专注地听是在无声地告诉对方:你是一个值得我聆听你讲话的人。这样,也就在无形中表示出了自己对于对方的尊重。对方受到尊重,就会对其产生好感,乐意与其交往。良好的倾听能力是服务成功的要素之一。现代社会要求人们在倾听能力上做到:听得准、理解得快、记得清。

倾听是指在他人阐述见解时,专心致志地认真听取。倾听的实质就是对被倾听者表示出最大的重视。当顾客提出某些具体要求时,服务人员最得体的做法,是要对顾客的讲话认真倾听,并尽量予以满足。从某种意义上说,全神贯注地耐心倾听本身就会使顾客在一定程度上感到满足。“少说多听”,不但是常人必须知道的处世之道,而且对于服务人员来说,也是必须掌握的服务技巧。当顾客提出要求或意见时,服务人员耐心地加以倾听,除了可以表示对顾客比较重视之外,也是服务行业的工作性质对服务人员所提出的一种基本要求。因为唯有耐心地、不厌其烦地倾听顾客的要求或意见,才能充分理解顾客的所思所想,才能更好地为顾客服务。此时,

服务人员任何三心二意的举动，都会让顾客感到不快。服务人员在倾听顾客的要求或意见时，切忌弄虚作假，敷衍了事。一般来讲，当顾客提出要求或意见时，服务人员应当暂停手中的工作，目视对方，并以眼神、笑容或点头等动作来表示自己正在洗耳恭听。有必要的話，服务人员还可以主动地与对方进行交流。“说话听声，弹琴听音。”服务人员不仅必须懂得及重视倾听顾客的一言一语的重要性，而且不只用耳朵接收信息，还必须用心去理解，做出应有的反应。倾听要做到耐心、虚心和会心。

### 3. 赞美顾客

“三A法则”要求服务人员恰到好处地赞美顾客，也是对顾客的肯定。赞美顾客，其实质就是对顾客的接受与重视，从某种意义上说，赞美他人实质上就是在赞美自己，就是在赞美自己的虚心、开明、宽厚与容人。从心理上来讲，一般人都希望自己能够得到别人的欣赏与肯定，而且多多益善。获得他人的赞美，就是对自己最大的欣赏与肯定。一个人在获得他人中肯的、恰当的赞美时，内心的愉悦程度常常是任何物质享受都难以比拟的。

具体来说，赞美顾客就是要求服务人员在向顾客提供具体服务的过程之中，要善于发现对方之所长，并且及时地、恰到好处地对其表示欣赏、肯定、称赞与钦佩。这种做法的最大好处，是可以争取顾客的配合，使服务人员与顾客双方在整个服务过程中和睦友善地相处。

有些时候，即使服务人员需要婉转地批评一下顾客，或者是需要否定顾客的见解时，适当地辅以一些对于对方的赞美之词，也可能会收到较好的效果，要注意即使“进行七分批评，也要加上三分赞美”。服务人员在赞美顾客时，要注意以下三点。

(1) 赞美顾客要适可而止。虽说赞美被视为服务过程中一种有效的人际关系润滑剂，但是服务人员在具体对其运用时，必须有所控制，并限量使用。若是服务人员对服务对象所讲的每一句话都用赞美之词，使赞美充斥于整个服务过程之中，不但会令人觉得肉麻，而且会使赞美本身贬值，令其毫无实际的意义。

服务人员对于顾客的赞美既不可以一点儿没有，也不可以过度泛滥。恰到好处、点到为止是服务人员赞美顾客时必须认真加以把握的重要分寸。

(2) 实事求是地赞美顾客。服务人员必须明确：赞美不是吹捧，真正的赞美是建立在实事求是的基础上的，是对于他人所长之处的一种实事求是的肯定与认同。吹捧是指无中生有或夸大其词地对别人进行恭维和奉承，目的是讨他人欢心。因此，对顾客的赞美如果背离了实事求是这一基础，就从根本上背离了服务行业“诚实无欺”的原则。这种情况发展到了极端，就是哄人、骗人、蒙人，因此绝对不可取。

(3) 恰到好处地赞美顾客。对顾客的赞美要想被其接受，就一定要了解对方的情况、其所擅长的地方。例如，赞美一位皮肤保养得不错的女士时，说她“深谙护肤之道”，一定会让她非常高兴；反之，要是用这句话去赞美一位皮肤暗淡无光的女士，那就可能会适得其反了。

服务人员尤其要注意，切勿自以为是地用他人不爱听的话语对其进行赞美。例如，赞美一位学者口才好，可以说他“妙语连珠”“十分幽默”；但要是说他“能侃”“讲话跟说相声一样”，这就很可能使对方感到不那么舒服，觉得是在讽刺他。

微课讲堂



技能训练

社交能力自我检测



扫一扫

请按照自己的实际情况，填写社交能力自我检测表（表1-3）。完全符合填A，基本符合填B，难以判断填C，基本不符合填D，完全不符合填E。

表 1-3 社交能力自我检测表

序号	题目	答案
1	我到朋友家做客时，首先要问有没有不熟悉的人在场，若有，我的热情就明显下降	
2	我看见陌生人常常觉得无话可说	
3	在陌生的异性面前，我常常感到手足无措	
4	我不喜欢在大庭广众之下讲话	
5	我的文字表达能力远比口头表达能力强	
6	在公众场合讲话时，我不敢看众人的眼睛	
7	我不喜欢广交朋友	
8	我要好的朋友很少	
9	我只喜欢与和自己谈得来的人接近	
10	到了新环境，我往往接连好几天不讲话	
11	如果没有熟人在场，我感到很难找到与陌生人交谈的话题	
12	如果要在“主持会议”与“做会议记录”中选择，我肯定选后者	
13	参加一次新的会议，我不会结识多少人	
14	有人请求帮助而我无法满足他的要求时，我常感到十分为难	
15	不到万不得已，我绝不向人求助，因为我感到很难启齿	
16	我很少主动到同学、朋友家串门	
17	我不是很喜欢和别人聊天	
18	领导、老师在场时，我讲话特别紧张	
19	我不善于说服别人，尽管我觉得自己很有道理	

续表

序号	题 目	答案
20	有人对我不友好时,我常常找不到恰当的对策	
21	我不知道怎样同嫉妒我的人相处	
22	我同别人发展友谊,多数情况下是别人采取主动	
23	我最怕在社交场合中碰到令人尴尬的事情	
24	我不善于赞美别人,感到很难把话说得自然、亲切	
25	别人话中带刺地揶揄我时,除了生气外,我别无他法	
26	我最怕做接待工作、同陌生人打交道	
27	参加聚会时,我总是坐在熟人旁边	
28	我的朋友都是同我年龄相仿的人	
29	我几乎没有异性朋友	
30	我不喜欢与地位比自己高的人交往,我感到这种交往很拘束、很不自由	

完全符合填A,得2分;基本符合填B,得1分;难以判断填C,得0分;基本不符合填D,得-1分;完全不符合填E,得-2分。最后统计总得分。

低于-20分:社交能力较强。

-20~0分:社交能力尚可。

0~30分:社交能力较弱。

30分以上:社交能力相当弱。

人的社交能力是在社会实践中形成和发展起来的,即使现在是一个很不善于同别人交往的人,也没有必要自卑,只要今后经常有意识地培养和锻炼自己,大胆实践,社交能力就一定能很快得到提高。



### 追光时课

#### “和而不同”中学会尊重他人

礼仪特征之一是差异性,不同的地域、不同的民族,礼仪文化各有千秋。但礼仪的本质是尊重,无论何种仪式何种形态,初衷是相同的。

那么如何在差异中表达对于对方的尊重呢?这一部分的追光时课,和大家一起分享我们中国传统文化的精髓——“和而不同”。《礼记·乐记》中提到的“乐者为同,礼者为异。同则相亲,异则相敬”,是说要接纳别人不同的地方,这是一种道德宽容以及相互尊重的表现。



扫一扫

#### 一、追光故事

我敬重你的人品,不代表我一定要同意你的主张。我反对你的理念、方法和手段,并不意味着是对你个人道德品质的否定。待人处事要有原则、有分寸、有底线,做到和而不同。

这一点在北宋时期的两位政治家身上有最好的诠释，他们就是司马光和王安石。

司马光为人温良恭谦、刚正不阿，做事勤奋用功，以“日力不足，继之以夜”自诩；王安石潜心研究经学，著书立说，被誉为“通儒”。宋神宗赵顼继位后雄心勃勃，决心振兴祖业。在多方征求治国方略后，他选中了王安石提出的变革方案。王安石被任命为参知政事，次年拜相，主持变法。而司马光与王安石的政治主张不同，他反对王安石激进的改革措施，经常在朝堂上与王安石激烈争辩。司马光曾三次写信给王安石，列举实施新法的弊端，要求王安石废弃新法，恢复旧制。王安石回信，对司马光的指责逐一反驳，表明坚持变法的决心。1071年，司马光上疏，请求外调，退居洛阳。之后长达15年的时间，他一直投身于编撰《资治通鉴》的工作。宋神宗询问王安石对司马光的看法，王安石表示，司马光是个真正的君子，是国家的栋梁之材。后来，王安石在全国范围内推行新法。1074年，天下大旱导致饥民流离失所，群臣诉说新法之害，力谏罢免王安石。宋神宗无奈之下将其罢职。朝中许多原本就反对他变法的大臣趁机上奏，纷纷请求宋神宗严惩王安石。宋神宗询问司马光有何看法。他表示，王安石只不过是“不通晓世故，个性执拗，但他为人胸怀坦荡，对朝廷忠心耿耿”。宋神宗听完这话不由得感慨，司马光和王安石都是真正的君子，做到了孔夫子所教导的“和而不同”。

## 二、追光行动

学会和而不同，不仅人生烦恼更少，而且能收获更多认可，那我们如何才能做到和而不同？

(1) 学会尊重。优秀的人懂得尊重和理解别人的不同，谁都有属于自己的闪光点。学会尊重他人，接纳他人，考虑别人的自尊心，不随意评论他人，才是一个人最大的修养，也是我们在为人处事中，让人际关系保持友好和谐的秘诀。

(2) 学会独立思考。在面对一个观点时，我们应该找证据来支撑观点，有独立思考的能力。在这里给大家推荐一本书《学会提问》，书中列举了科学研究和日常生活中的大量实例，引导我们富有理性、逻辑性和批判性地思考问题和解决问题。

## 三、追光金句

费孝通先生说过：“各美其美、美人之美、美美与共、天下大同。”让尊重成为人际交往的基石，允许自己与别人不同，让你特立独行；允许别人与你不同，让你海纳百川。



## 学时政，知礼仪

### 一、学时政

习近平总书记在党的二十大报告中指出，“传承中华优秀传统文化”。这深刻阐明了我们党对待传统文化的立场和态度，集中体现了当代中国共产党人的鲜明文化观，指明了永葆中华文化生机活力的必由之路，我们要认真学习领会，深入贯彻落实。

中华优秀传统文化是中华文明的智慧结晶和精华所在，是中华民族的根和魂，是我们在世界文化激荡中站稳脚跟的根基。中华民族有着5 000多年的文明史，近代以前中国一直是世界强国之一。

## 二、知礼仪

中国是文明古国、礼仪之邦，重德行、贵礼仪，在世界上素来享有盛誉。自古以来，中华民族传统美德始终是我们赖以生存和发展的道德根基和思想基础，以及重要的精神支柱和精神动力。

在中华传统礼仪的世界里，有很多传统美德，它们可以增进人与人之间的情感，促进社会和谐发展。例如，尊老爱幼、谦和有礼等。请至少写出三个有关中华民族传统美德的词语，或列举典故与大家分享。



## 综合实训

### 课堂礼仪的讲解与展示

1. 由小组成员共同讨论，并归纳出较为重要的礼仪要求和内容，进行分享。
2. 展示内容主要包括：上、下课仪式，课堂问答，小组点评，小组汇报时的礼仪规范。