

★ 服务热线: 400-615-1233
★ 配套精品教学资料包
★ www.huatengedu.com.cn

民航服务礼仪

MINHANG FUWU LIYI

策划编辑: 侯琳
责任编辑: 穆丽娜 杨帆
封面设计: 刘文东



定价: 37.00元

航空服务类专业精品教材

民航服务礼仪

主编 黄飞雄 王越

中国石化大学出版社

航空服务类专业精品教材

MINHANG FUWU LIYI

民航服务礼仪

主编 黄飞雄 王越



中国石化大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪 / 黄飞雄, 王越主编. -- 青岛: 中国石油大学出版社, 2020. 12(2025. 8 重印)

ISBN 978-7-5636-6902-8

I. ①民… II. ①黄… ②王… III. ①民用航空—乘务人员—礼仪 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2020)第 266831 号

如有印装质量问题, 请与中国石油大学出版社发行部联系。
服务电话: 400-615-1233

书 名: 民航服务礼仪

MINHANG FUWU LIYI

主 编: 黄飞雄 王 越

策划编辑: 侯 琳

责任编辑: 穆丽娜 杨 帆

封面设计: 刘文东

出 版 者: 中国石油大学出版社

(地址: 山东省青岛市黄岛区长江西路 66 号 邮编: 266580)

网 址: <http://cbs.upc.edu.cn>

电子邮箱: uppbok@upc.edu.cn

排 版 者: 华腾教育排版中心

印 刷 者: 三河市龙大印装有限公司

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 010-88433760)

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 10

插 页: 1

字 数: 243 千字

版 印 次: 2020 年 12 月第 1 版 2025 年 8 月第 4 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5636-6902-8

定 价: 37.00 元



前言

随着民航业的高速发展,民航专业服务人才的需求量将大大增加,民航服务礼仪在航空服务质量中的比重也将不断上升。为适应社会需求及职业院校人才培养和素质教育的需要,编者组织了一批具有多年职业教育经验与实际工作经验的教师编写了这一面向职业院校民航服务专业的教材。

为贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针,适应职业院校人才培养和素质教育的需要,本书依据民航乘务员国家职业技能标准和国际航空运输协会乘务岗位要求,遵循实用、够用的原则,以行动为导向,从工作需要出发,构建教材内容。本书内容包括礼仪概述、民航服务与民航服务礼仪概述、民航服务人员仪容礼仪、民航服务人员仪态礼仪、民航服务人员着装礼仪、民航服务人员语言礼仪、民航服务人员服务礼仪、民航服务人员社交礼仪。本书在内容编排上注重由浅入深、突出重点,便于教师教学和学生理解、记忆。

本书由广东肇庆航空职业学院黄飞雄、河北女子职业技术学院王越任主编,厦门安防科技职业学院温艳任副主编。本书既可以作为职业院校空中乘务专业、航空服务专业的教材,也可以作为民航从业人员的参考用书。

由于作者水平有限,书中的疏漏和不足之处在所难免,恳请各位读者提出宝贵意见。

编 者



目录

模块一 礼仪概述	1
第一节 礼仪的核心与组成	2
一、礼仪的核心	2
二、礼仪的组成	2
第二节 礼仪的起源、演变及发展	3
一、礼仪的起源	3
二、我国礼仪的演变与发展	4
第三节 礼仪的作用与特性	5
一、礼仪的作用	5
二、礼仪的特性	5
第四节 礼仪的内容及基本原则	7
一、礼仪的内容	7
二、礼仪的基本原则	9
模块二 民航服务与民航服务礼仪概述	11
第一节 民航服务概述	12
一、服务的释义	12
二、民航服务的特性	13
三、民航服务的原则	14
第二节 民航服务礼仪概述	14
一、民航服务礼仪的内容	15
二、民航服务礼仪的基本原则	15
三、民航服务敬人“3A”	17
四、民航服务礼仪的功能与作用	19
五、民航服务人员加强礼仪修养的重要性	20
模块三 民航服务人员仪容礼仪	22
第一节 职业发型	23
一、女性民航服务人员的发型	23
二、男性民航服务人员的发型	26
第二节 妆容塑造	26
一、职业妆的基本原则	26

二、化职业妆的相关知识	27
三、职业妆的塑造	28
四、化职业妆的程序	31
模块四 民航服务人员仪态礼仪	37
第一节 站姿	38
一、站姿的基本要求	38
二、女乘务员标准站姿	38
三、男乘务员标准站姿	39
四、鞠躬致礼站姿	39
五、乘务员服务时的站姿	40
六、站姿禁忌	41
第二节 坐姿	41
一、客舱坐姿的基本要求	41
二、男、女乘务员垂直式坐姿	42
三、女乘务员坐姿	42
四、男乘务员基本坐姿	44
五、坐姿注意事项	44
六、入座、离座注意事项	45
第三节 行姿	45
一、女乘务员行姿的具体要求	45
二、男乘务员行姿的具体要求	46
三、行姿注意事项	47
第四节 蹲姿	47
一、蹲姿的基本要领	47
二、蹲姿的种类	48
三、蹲姿禁忌	49
第五节 手势	49
一、横摆式手势	49
二、直臂式手势	50
三、曲臂式手势	51
四、斜摆式手势	51
五、道别手势	52
模块五 民航服务人员着装礼仪	53
第一节 服装的起源及作用	54
一、服装的起源	54
二、服装的作用	57
第二节 着装的基本原则	58
一、着装的 TPO 原则	58
二、女士着装原则	59
三、男士着装原则	60



第三节 制服	61
一、乘务员的制服	61
二、规范着装原则	61
三、制服穿着注意事项	63
第四节 饰品	63
一、手表	63
二、耳钉	63
三、戒指	64
第五节 其他配饰	65
一、丝巾	65
二、领带	67
三、飞行衣箱	73
四、登机证	73
五、服务牌	74
模块六 民航服务人员语言礼仪	76
第一节 微笑服务	77
一、微笑的作用	78
二、微笑的方法	78
第二节 聆听礼仪	78
一、聆听的方法	78
二、聆听的作用	79
第三节 民航服务沟通艺术	79
一、服务沟通的目的	79
二、服务沟通的过程	80
三、服务沟通中的不良心态	82
四、服务沟通的良好心态	83
五、服务沟通的障碍	83
六、有效的服务沟通技巧	84
第四节 民航服务语言礼仪规范	87
一、民航服务礼貌用语	87
二、民航服务播音用语	89
第五节 冲突的处理	97
一、冲突的概念	97
二、冲突的通用处理方法	97
三、民航常见冲突案例	99
模块七 民航服务人员服务礼仪	105
第一节 民航地面服务礼仪	106
一、候机楼值机服务的礼仪规范	106
二、候机楼问询服务的礼仪规范	107
三、候机楼 VIP 服务的礼仪规范	108

四、值机台服务异议处理的礼仪规范	111
第二节 民航客舱服务礼仪	114
一、登机前的礼仪规范	114
二、客舱迎送的礼仪规范	115
三、客舱巡视的礼仪规范	117
四、客舱送餐服务的礼仪规范	118
五、客舱旅客矛盾(异议)处理的礼仪规范	119
模块八 民航服务人员社交礼仪	126
第一节 握手	127
一、握手的场合	127
二、握手的正确方式	127
三、伸手的先后次序	129
四、握手的禁忌	129
第二节 称呼	130
一、合乎常规	130
二、入乡随俗	131
三、称呼的禁忌	131
第三节 介绍	131
一、自我介绍	132
二、为他人介绍	133
三、集体介绍	134
第四节 递接名片	135
一、准备工作	135
二、名片的递送	135
三、名片的接收	136
四、名片的收纳	137
第五节 交谈礼仪	137
一、寒暄与敬语	137
二、内容与修饰	138
三、拒绝的礼仪技巧	145
第六节 电话礼仪	146
一、打电话的艺术	146
二、接电话的客套	147
三、手机礼仪	148
第七节 涉外礼仪	150
一、维护国家形象	150
二、热情有度	150
三、入乡随俗	150
四、女士优先	151
参考文献	152

1

模块一

礼仪概述



当中华民族历史掀开第一页时,礼仪就伴随着人类的活动,伴随着原始宗教而产生。礼仪包含礼貌、礼节、仪式、仪表等多方面的内容,涉及人类社会生活的方方面面。由于礼仪具有多样性、时代性、互动性、差异性和适应性等特性,因而学习礼仪有助于人们培养高尚的道德情操、优雅的气质、优美的仪表风度,建立良好的人际关系并促进事业的发展。

第一节 礼仪的核心与组成

礼仪是人们在长期的服务实践中不断完善、总结提高、约定俗成的社会道德和行为规范,是与人交往的程序、方式以及实施交往行为时的外在综合表象方面的行为规范。

礼仪是人们在社会交往中以约定俗成的服务程序来表现律己敬人的过程,涉及穿着、行为举止、交往、沟通、情商、服务等内容。

一、礼仪的核心

礼仪的核心是以尊重为本,尊重又是待人接物的根基。尊重可分为尊重自己与尊重他人。尊重自己是以自尊、自爱、自信为基础,乐观坦诚、落落大方;尊重他人即尊重旅客,平等待人、礼貌待人、尊重对方的宗教信仰和风俗习惯。

民航是服务社会大众交通运输的窗口性行业,乘务员又是让每位乘机旅客直接感受航空公司服务理念、服务宗旨、服务质量的第一人,所以乘务员掌握服务礼仪非常重要。

二、礼仪的组成

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”即礼貌;“仪”即仪表(整洁)、仪态(端庄、稳重)、仪容(美观),是“礼”的规范表现形式。礼仪是通过礼貌、礼节得到体现的,礼貌是礼节的规范和要求,是一个系统、完整的过程。

俗话说,礼多人不怪。作为一名乘务员,不学礼,则不知礼;不知礼,则必失礼。失礼会被认为个人素质和修养缺失。



第二节 礼仪的起源、演变及发展

一、礼仪的起源

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。

礼仪制度正是为处理人与神、人与鬼、人与人的三大关系而制定出来的。中国古代有“五礼”之说,即祭祀之事为吉礼,冠婚之事为嘉礼,宾客之事为宾礼,军旅之事为军礼,丧葬之事为凶礼。实际上礼仪可分为政治与生活两大类。其中,政治类礼仪包括祭天、祭地、宗庙之祭,祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等;按荀子的说法,生活类礼仪的起源有“三本”,即“天地生之本”“先祖者类之本”“君师者治之本”。

在远古社会,人类的生存环境极其恶劣,除了有洪水的威胁外,人们“夏居树巢、冬处营窟,茹毛饮血、插羽披皮”“朝避猛虎,夕避长蛇”,生命安全没有保障。西方的“诺亚方舟”神话、中国的“女娲补天”神话、“大禹治水”的记载都表明了人类渴望战胜自然的愿望。强大的自然力和恶劣的生存环境远远地超出了当时人们认识自然和改造自然的能力。人们不甘心听天由命,任其肆虐,就把大自然的力量作为一种令人敬畏的神秘力量加以崇拜,并通过祭神、拜天的仪式乞求上苍(大自然)给予保佑和恩赐。古代的一些壁画及原始人对风雨雷电、日月星辰、山川丘陵、凶禽猛兽等的图腾崇拜都是有力的佐证。

从“礼”的繁体字(禮)的构造可以推断出礼仪的产生与原始社会的祭祀活动有关。繁体字“礼”的左边是“神”,右边是祭物。“曲”是酿酒时发酵用的块状物,“豆”是盛放祭品的器具。其含义是在一个器皿中盛两串玉奉于神。西汉礼学家戴圣的《礼记·乐记》(乐本篇)中记载:“簠、簋、俎、豆、制度、文章,礼之器也。”

在人类对大自然的力量无法认识与控制的时代,祭祀仪式实质上是先人们寻求与神灵(大自然)沟通的一种方式,希望以此来缓和与大自然之间的矛盾,调整与大自然之间的关系。

后来,这种对神的祭礼慢慢地渗透到人们的日常生活中(如耕作、狩猎、饮食、游乐等活动要按适当的程序进行),并逐渐扩展到社会生活的各个方面。这表明人们在追求与大自然之间的平衡与和谐之外,开始追求人际关系的平衡与融洽。礼仪的内容已经发生了根本性

的变化,从控制自然开始向控制人类社会转化,标志着人类文明的发展与进步。

二、我国礼仪的演变与发展

在我国,周朝是礼仪逐步趋向完善的时代。这时,“礼”的内涵已由原始社会的礼仪形式演变为封建等级秩序,大到国家政治,小到家庭生活,无不按照一定的程序、仪式进行。正如《礼记·曲礼上》记载:“道德仁义,非礼不成,教训正俗,非礼不备。分争辨讼,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。祷祠祭祀,供给鬼神,非礼不诚不庄。”

在这一时期,特别值得一提的是周公和孔子对礼仪的发展所起的巨大作用。周王朝的三部礼典著作《周礼》《礼记》《仪礼》(简称“三礼”)对后世影响巨大,汉、唐、宋等礼的内容大多源于周代的“三礼”。孔子则修《诗》《书》,定《礼》《乐》,序《周易》,作《春秋》,系统地提出了以“仁”为核心的礼仪思想,对后世产生了极其深远的影响。

鸦片战争使我国的国门被西方列强打开,之后伴随着西方政治、经济、文化、思想的渗透,中国的传统礼仪文化受到了冲击,一些当时西方流行的礼节在我国被接受和运用,如今被普遍使用的握手礼、注目礼、敬礼等礼仪礼节。

辛亥革命后,符合现代社会道德、思想、伦理观念的新礼仪开始兴起。例如,人们纷纷剪了辫子留起短发以示革命,鲁迅笔下的阿 Q 就是一个写照;还有的人脱去长袍马褂,穿上了西装,跪拜礼也被鞠躬和握手礼所取代;等等。这些礼仪形式的变化反映了时代的进步,反映了当时中国资产阶级革除陈规陋习的良好愿望,推动了礼仪文化的发展。

中华人民共和国成立后,中国人民彻底推翻了压在自己身上的“三座大山”,真正成了国家的主人,人与人之间的关系发生了根本性的变化,人与人之间的地位是平等的,不分贵贱、不分等级。当然,人与人之间的关系也是以平等相处、友好往来、互相帮助、团结友爱为主要原则的,反映旧的等级制度的礼仪形式被彻底抛弃。

改革开放以来,随着东西方交流的增多,西方一些礼仪、礼节被快速地传入我国,使我国的礼仪又增加了许多新的、符合国际惯例的因素。

在今后,随着信息技术革命的不断发展,在经济全球化的推动下,世界各国之间、不同民族之间、不同地域之间的交往与沟通将会日益频繁和密切,文化内涵的礼仪将会更多地相互影响、相互渗透,相互取长补短;一些共同的礼仪将作为国际公认的行为规范而被普遍采用,也会进一步影响我国礼仪文化的发展。



第三节 礼仪的作用与特性

礼仪对人们的行为举止有很强的约束力,在维护社会秩序、社会公德方面,礼仪常常可以起到法律所不及的作用,是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最基本的道德规范和行为准则。例如,某些社会热点问题、对公众影响面较大的社会事件有可能处于国家法律管辖范围之外,法律对其起不到震慑和约束的作用,但用中国几千年传统的、约定俗成的礼仪文化和公众舆论压力及影响力,却可以扭转这些有失公允、缺乏社会公德、社会道德的行为,达到稳定社会秩序、维持社会稳定的目的。

一、礼仪的作用

礼仪文化所固有的行为准则有助于提高人们的自身修养、促进人们的社会交往、改善人们的人际关系,有助于家庭的和谐、安宁与稳定,邻里关系的融洽与友好,同事之间的信任与合作,有助于净化社会风气和社会的稳定与发展。

对于航空公司的乘务员来说,能否正确地理解、灵活地运用和实施礼仪行为,是一个人的内在修养和素质的外在表现;言谈话语、举止行为、良好的职业道德和服务技能都是个人素养的具体体现。对内而言,乘务员要内强素质、外塑形象,要做好本职工作,恰到好处地展示自己各方面的综合素质;对外而言,乘务员的个人形象实际上塑造的是企业的形象,提高旅客的满意度和美誉度,并最终达到提升企业经济效益和社会效益的目的,是企业形象的主要附着点。

二、礼仪的特性

礼仪文化是一个国家的社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映,它并不是利用国家法律来约束社会团体、社会成员的行为准则,而是几千年礼仪文化的传承、发展、完善及入乡随俗、约定俗成的行为准则和礼仪规范。它具有普遍性、传承性、差异性、时代性和发展性。

1. 普遍性

从个人到国家,从政治、经济、文化领域到人们的日常生活等各个方面,礼仪活动普遍存在。礼仪大可到一个国家的大型庆典,小可到人们日常生活中的交往、见面谈话、宴请等。例如,在旅客上下飞机时乘务员热情的问候语“你好”“再见”等几乎是全世界最通用的一种问候礼节,具有绝对的广泛性和普遍性。

2. 传承性

礼仪文化的发展是一个扬弃、变革、剔除糟粕、继承精华的过程。例如,古代的磕头跪拜早已被现代的握手敬礼所替代,陈旧、腐朽的礼节被摒弃,健康向上的礼节得到了传承和发展。

3. 差异性

我国是一个多民族的国家,不同的民族有着不同的表示友好关系的风俗习惯。例如,见面问候致意的形式就大不相同,有点头致意的,有拥抱的,有双手合十的,更多的还是握手致意,这些礼仪形式的差异源于不同地方风俗文化的差异,具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了表现在地域性的差异外,还表现在礼仪的等级差别上,对不同身份地位的对象应施以不同的礼仪规格。例如,国家间的外交往来、互访,国家军队间的驻外使团互派、军事谈判等均要求双方官员官阶对等;又如,遇有外国国家元首访问时,接待国警察的摩托车迎宾队、护卫队、鸣放礼炮等均表现为礼仪上的等级差别;再如,飞机上分为头等舱、公务舱和普通舱,乘务员在不同舱位为旅客服务的程序和礼仪又不尽相同,对头等舱和公务舱旅客的服务更加细微、周到,更加人性化,并提供姓氏尊称服务,体现礼仪的差异化。

4. 时代性

任何时代的礼仪都受制于其时代的特性和内容,决定了其文化背景和风俗特征。现在人们穿着色彩斑斓、样式各异的服饰正是现代人丰富的内心世界和追求多元文化的反映,是改革开放的投影。

5. 发展性

礼仪文化不是一成不变的,随着国家对外交往的不断扩大,各国间的政治、经济、思想、文化等诸多因素互相渗透、相互影响,使其礼仪文化也在不断地发生着各种变化。我国的传统礼仪形式自然也被赋予了许多新鲜的内容。乘务员的服务礼仪同样随着时代的发展而不断变化,服务的对象来源于多国家、多民族,不同的风俗礼仪文化越来越趋于国际化,并向着符合国际惯例的方向发展。随着时代的不断发展、进步,人类的礼仪文化必将更为文明、优雅和实用。



第四节 礼仪的内容及基本原则

一、礼仪的内容

1. 尊老敬贤

我国自原始社会到封建社会,人际的政治伦理关系均以氏族、家庭的血缘关系为纽带,故在家庭中遵从祖上,在社会上尊敬长辈。

尊老是中国传统文化中的一大特色。古代的敬老并不是只停留在思想观念和说教上,也不仅止于普通百姓的生活之中。从君主、士族到整个官绅阶层,都在身体力行,并且形成了一套敬老的规矩和养老的礼制。

《礼记·祭义》记载:“古之道,五十不为甸徒,颁禽隆诸长者。”就是说,50 岁以上的老人不必亲往打猎,但在分配猎物时要得到优厚的一份。一些古籍中对同长者说话时的音量也做了明确的要求。例如,周秉清在《养蒙便读·言语》中说:“侍于亲长,声容宜肃,勿因琐事,大声呼叱。”《弟子规》中又说:“尊长前,声要低。低不闻,却非宜。”

总之,上自君王贵族,下达庶人百姓,都要遵循一定的规矩,用各种方式表达对老者、长者的孝敬之意,并以此作为衡量一个人有修养的重要标志。

关于敬贤,如刘备“三顾茅庐”。刘备仰慕诸葛亮的才能,想请他帮助自己打天下,便不厌其烦地亲自到诸葛亮居住的草房请他“出山”。一而再,再而三,诸葛亮才答应。从此,诸葛亮的雄才大略得以充分发挥,为刘备的事业“鞠躬尽瘁,死而后已”。

纵观中国古代历史,历来有作为的君主大多非常重视尊贤用贤,视之为国家珍宝。如果平时不敬贤,到了紧急关头,贤才就不会为国分忧。不是贤才不为国家着想,而是国家缓贤忘士,如此“而能以其国存者,未曾有也”(《墨子·亲士》)。由于中国古代社会推崇礼治和仁政,敬贤便成为一种历史的要求。

今天人们提倡发扬古代“敬贤之礼”,就是要尊重知识、尊重人才。

2. 仪尚适宜

中华民族素来注重通过适合的形式表达人们内心丰富的情感。遇到重大节日和发生重要事件时,多有约定俗成的仪规。例如,获得丰收,要欢歌庆贺;遭到灾祸,要祈求神灵保佑。久而久之,就形成了许多节日及礼仪形式,如春节、元宵节、中秋节、重阳节等,几乎每个节日都有特定的礼俗。

要保持和发扬中华民族优秀的礼仪文明,最重要的一点就是适宜,即如“二程”(程颢和

程颐)所主张的“奢自文生,文过则为奢,不足则为俭”(《二程集》程氏外书卷六)。可见,仪式的规模在于得当,适当的文饰是必要的,但文饰过当就会造成奢侈浪费,偏离礼规的要求;而过于吝啬,妨碍到仪式的实行也是不得体的。古人的这种见解非常精辟,对今天举行各种仪式具有指导作用。

3. 礼貌待人

礼貌是人类社会据以促进人际交往友好和谐的道德规范之一,是构建起与他人和睦相处的桥梁。它标志着一个社会的文明程序,反映一个民族的精神面貌。中华民族历来就非常重视遵循礼规,礼貌待人。其中许多耐人寻味的经验之谈,无论过去或现在,都给人以启迪。具体来说,主要有以下两点:

1) 与人为善

与人相处,为善当先。“善”应是出自内心的诚意,是诚于中而形于外,而不是巧言令色和徒具形式的繁文缛节。《礼记·曲礼上》中说:“夫礼者,自卑而尊人。”如果表面上恭敬热情,而内心虚伪,或仅仅内心尊敬,而毫无表情,都是不够的。应该表里一致,才能从根本上消除人与人之间的隔阂、摩擦,进而互敬互爱、友好相处。

尊重他人,就是要平等待人,不分贵贱等级,一视同仁。如果只对上层人士献其礼敬,以财势取人,以利益交人,其实是小人所为。《论语·子罕》中载:遇见穿丧服、戴礼帽、穿礼服的人和盲人,即使这些人年轻,孔子必定站起身来;行过别人面前时,一定快步走过,以示敬意。

古人敬人的方法也有值得借鉴之处。首先要尊重他人的意愿,体谅别人的需要和禁忌,不强人所难,不苛求别人做不能做的事,不强求别人接受不喜欢的东西。古人说的“不责人所不及,不强人所不能,不苦人所不好”(《文中子·魏相》)、“己所不欲,勿施于人”(《论语·颜渊》)就是这个意思。

2) 礼尚往来

礼尚往来是礼貌待人的一条重要准则。就是说,接受别人的好意,必须报以同样的礼敬。这样,人际交往才能平等友好地在一种良性循环中持续下去。因此,《礼记·曲礼上》中说:“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”

对于受恩者来说,应该滴水之恩,涌泉相报。在古人眼中,没有什么比忘恩负义更伤仁德。孔子认为“以德报德,则民有所劝”“以怨报德,则刑戮之民也”(《礼记·表記》)。可见,“以德报德”,有恩必报是待人接物的基本道德修养。当然,往来之礼也该适度。送礼的本意在于表达敬意、答谢之意,所谓礼轻意重,并非越多越好。正如《庄子·山木》中所说:“君子之交淡若水,小人之交甘若饴;君子淡以亲,小人甘以绝。彼无故以合者,则无故以离。”

4. 容仪有整

一个人的仪表、仪态是其修养、文明程度的表现。古人认为,举止庄重,进退有礼,执事谨敬,文质彬彬,不仅能够保持个人的尊严,还有助于进德修业。古代思想家曾经拿禽兽的皮



毛与人的仪表仪态做比较:禽兽没有了皮毛,就不能为禽兽;人失去仪礼,也就不成为人了。

古人对仪表的要求不免过于烦琐,其中最重要的有如下三个方面:

1) 衣着容貌

《弟子规》要求:“冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切。”对现代人来说,这些规范仍是必要的。帽正纽结、鞋袜紧切是仪表的基本要求。如果一个人衣冠不整、鞋袜不正,往往会使人反感甚至感到恶心,没人会愿意亲近这样的人。

2) 行为举止

孔子认为“君子不重则不威,学则不固”(《论语·学而》)。这是因为只有庄重才有威严,否则,即使学习了,也不能巩固。具体来说,要求做到“站如松,坐如钟,行如风,卧如弓”,就是站要正,坐要稳,行动利索,侧身而睡。在公众场合举止不可轻浮,应该庄重、谨慎而又从容,做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”(《论语·颜渊》),处处合乎礼仪规范。

3) 言语辞令

语言是人们思想、情操和文化修养的一面镜子。首先,古人认为“修辞立其诚,所以居业也”(《易·乾文》),将诚恳地修饰言辞看成立业的根基,是有一定的道理的,并且要“言必信,行必果”(《论语·子路》)。巧言令色的人是不可能取信于人的。其次是慎言。古人认为,上天生人,于舌头上下两排牙齿紧密围裹,又在外面包一层厚厚的嘴唇,就是要人们说话谨慎。当然古人并不是要求人们少言语,而是说话要视具体情况,当说则说,当默则默。孔子说的“可与言而不与之言,失人;不可与言而与之言,失言。知者不失人,亦不失言”(《论语·卫灵公》)就是这个道理。

以上是我国传统礼仪的精华,也是现代礼仪的基本内容。

二、礼仪的基本原则

1. 宽容的原则

宽容的原则是指人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。

理解宽容就是说要豁达大度,有气量,不计较和不追究,具体表现为一种胸襟、一种容纳意识和自控能力。

2. 敬人的原则

敬人的原则是指人们在社会交往中要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。

敬人就是尊敬他人,包括尊敬自己,维护个人乃至组织的形象。不可损人利己,这也是人的品格问题。

3. 自律的原则

自律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要求、自我约束、自

我对照、自我反省、自我检查。

自律就是自我约束,按照礼仪规范严格要求自己,知道自己该做什么、不该做什么。

4. 遵守的原则

在交际应酬中,每位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪规范自己在交往活动中的言行举止。

遵守的原则就是对行为主体提出的基本要求,更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

5. 适度的原则

应用礼仪时,要注意把握分寸,认真得体。

适度就是把握分寸。礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。无论是表示尊敬还是热情,礼仪都有一个“度”的问题,没有“度”,施礼就可能进入误区。

6. 真诚的原则

运用礼仪时,务必诚信无欺、言行一致、表里如一。

真诚就是在交际过程中做到诚实守信,不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程,如果缺乏真诚,则不可能达到目的,更无法保证交际效果。

7. 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。

从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗习惯,了解并尊重各自的禁忌,如果不注意禁忌,就会在交际中引起障碍和麻烦。

8. 平等的原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中,既要遵循平等的原则,也要善于理解具体条件下对方的一些行为,不应过多地挑剔对方的行为。



思考与练习

1. 简述礼仪的组成。
2. 礼仪的特性有哪些?
3. 礼仪的基本原则有哪些?