

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 刘建
责任编辑 胡思佳
封面设计 刘文东

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG FUWU LIYI

城市轨道交通服务礼仪



免费提供

*** 精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信

ISBN 978-7-313-21574-1



9 787313 215741 >

定价: 39.80元

城市轨道交通系列精品教材

城市轨道交通服务礼仪

主编◎马 军 张晓伟



上海交通大学出版社

城市轨道交通系列精品教材
城市轨道交通人才培养教材



CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG FUWU LIYI

城市轨道交通服务礼仪

主编◎马 军 张晓伟



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

城市轨道交通系列精品教材
城市轨道交通人才培养教材



CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG FUWU LIYI

城市轨道交通服务礼仪

主编◎马 军 张晓伟



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书共分 10 个模块,内容包括服务礼仪概述、城市轨道交通服务礼仪的基础知识、城市轨道交通客运服务人员的仪容仪表礼仪、城市轨道交通客运服务人员的服饰礼仪、城市轨道交通客运服务人员的举止体态礼仪、城市轨道交通客运服务人员的语言沟通礼仪、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通乘客投诉处理、城市轨道交通服务质量评价、礼仪实训等。

本书可作为职业院校城市轨道交通类专业的教材,也可供相关从业人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通服务礼仪/马军,张晓伟主编. —上海:
上海交通大学出版社, 2019(2025 重印)
ISBN 978-7-313-21574-1

I. ①城… II. ①马… ②张… III. ①城市铁路—铁路运输—乘务人员—礼仪—高等教育—教材 IV.
①F530.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 145251 号

城市轨道交通服务礼仪

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG FUWU LIYI

主 编: 马 军 张晓伟

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

印 制: 三河市龙大印装有限公司

开 本: 850 mm×1 168 mm 1/16

字 数: 286 千字

版 次: 2019 年 8 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-21574-1

定 价: 39.80 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 12.25

印 次: 2025 年 7 月第 5 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0316-3655788



前言

PREFACE

随着我国城市化进程的快速发展，城市交通拥堵问题日益严重，地面交通容量迅速饱和，交通运输能力和交通需求之间的矛盾日益突出，加之环保节能的新要求，使得城市轨道交通的发展成为改善城市交通状况和缓解环境污染的有效途径。

目前，我国的城市轨道交通正处于快速发展时期，它是现代化大城市广泛采用的一种安全、快速、舒适、环保的大运量有轨运输形式。城市轨道交通的大规模发展，对改善人民群众的出行条件、解决城市交通拥堵问题、节约土地资源、促进节能减排、推进产业升级换代、引导城市布局调整、推动城市经济发展起到很大的作用。与此同时，城市轨道交通的快速发展也造成了城市轨道交通行业专业技术人员、管理人员等的严重短缺，这对开设有城市轨道交通类专业的院校提出了更高的要求。

为了适应我国当前职业教育对人才培养的需要，满足“校企合作，工学结合”的人才培养要求，我们组织了一批具有丰富教学经验的一线教师和地铁一线工作人员联合编写本书，针对城市轨道交通运营企业的岗位需求，系统而全面地阐述了城市轨道交通服务礼仪的相关知识。

本书的主要特点如下：

(1) 以能力培养为主旨，结合教学实践，根据现行标准和规范编排内容，内容讲解透彻、全面，去冗从简。

(2) 特别设置“课堂案例”“知识链接”“阅读材料”等栏目，以拓展学生的知识面。

(3) 设置“自我评价”版块，让学生对自己所学的知识有一个全面且客观的评价。

(4) 单独设置了“礼仪实训”模块，以增强学生的实际操作能力。

(5) 附录部分提供了城市轨道交通服务常见案例汇编，整合了一些常见的案例，以便培养和提高学生解决实际问题与创新思维的能力。

本书由马军、张晓伟任主编。

本书是基于移动信息技术开发的智能化教材的一种探索和尝试，为了给相关专业的院校师生提供更多增值服务，由阿里云服务器（运营商：阿里云计算有限公司）提供本书的所有配套资源及信息化教学相关的技术服务支持，本书著作权人对所提供资源的版权事宜负责。如果您在扫描书中二维码过程中有任何建议或疑问，请与我们联系：400-615-1233。

由于编者水平有限，书中存在的疏漏和不足之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

目录

CONTENTS

模块 1	服务礼仪概述	1
1.1	服务的含义和特性	1
1.2	礼仪的基本知识	3
1.3	中国礼仪的形成与发展	9
1.4	中西方礼仪的差异	12
模块 2	城市轨道交通服务礼仪的基础知识	18
2.1	城市轨道交通服务礼仪的含义和特征	18
2.2	城市轨道交通服务礼仪的内容和意义	20
2.3	城市轨道交通客运服务人员的礼仪素养和素质要求	23
模块 3	城市轨道交通客运服务人员的仪容仪表礼仪	28
3.1	仪容仪表礼仪的基础知识	28
3.2	仪容仪表修饰的原则和要求	30
3.3	城市轨道交通客运服务人员仪容仪表的具体要求	38
模块 4	城市轨道交通客运服务人员的服饰礼仪	45
4.1	服饰礼仪的基础知识	45
4.2	男士西服的穿着规范与禁忌	50
4.3	女士职业装的选择、穿着规范与禁忌	52
4.4	饰品佩戴礼仪	54
模块 5	城市轨道交通客运服务人员的举止体态礼仪	62
5.1	站姿礼仪	62
5.2	坐姿礼仪	66
5.3	蹲姿礼仪	70

5.4	行姿礼仪	72
5.5	指引手势礼仪	74
5.6	递物和接物礼仪	77
模块 6	城市轨道交通客运服务人员的语言沟通礼仪	81
6.1	语言沟通礼仪的基础知识	81
6.2	语言沟通礼仪的具体要求	83
6.3	城市轨道交通客服语言技巧	91
模块 7	城市轨道交通客运服务	96
7.1	城市轨道交通客运服务的要求	96
7.2	城市轨道交通客运服务工作的主要内容	100
7.3	城市轨道交通客运服务的技巧	115
模块 8	城市轨道交通乘客投诉处理	122
8.1	城市轨道交通乘客投诉的基础知识	122
8.2	城市轨道交通乘客投诉事件的处理原则	125
8.3	城市轨道交通乘客投诉的处理技巧	128
模块 9	城市轨道交通服务质量评价	136
9.1	城市轨道交通服务质量的含义和内容	136
9.2	城市轨道交通服务质量的评价体系和评价模型	138
9.3	城市轨道交通服务质量评价的分类和方法	142
模块 10	礼仪实训	153
10.1	社交情景实训	153
10.2	面试情景实训	154
10.3	城市轨道交通售票处服务情景实训	155
10.4	城市轨道交通站厅服务情景实训	156
10.5	城市轨道交通站台服务情景实训	156
附录		158
附录 1	城市轨道交通服务常见案例汇编	158
附录 2	求职面试礼仪	183
参考文献		190



模块 1 服务礼仪概述

学习目标

- (1) 了解服务的含义和特性。
- (2) 了解礼仪的含义、内容、种类、特征及原则。
- (3) 熟悉中国礼仪的形成与发展。
- (4) 了解中西方礼仪的差异。

学习重点

- (1) 礼仪的含义。
- (2) 礼仪的特征。
- (3) 中国礼仪的形成与发展。

1.1 服务的含义和特性

城市轨道交通是一个城市的交通动脉，它的服务水平直观地体现了一个城市服务系统的服务水平和服务能力。

1.1.1 服务的含义

服务是指服务方按照被服务方的意愿和要求，为满足被服务方的需要而提供相应活动的过程。

服务过程中包括两方：一方是服务方，另一方是被服务方。其中，服务方是根据被服务方的意愿提供服务活动的一方，在服务过程中处于被支配地位；被服务方是提出服务要求、要求

服务方给予满足的一方，在服务过程中处于支配地位。

服务是伴随着人类需求的不断增长而发展起来的，其目的是解决人们实际生活中的难题。图 1-1 为无锡地铁 1 号线市民中心站便民服务中心服务人员为乘客提供服务的场景。



图 1-1 无锡地铁 1 号线市民中心站便民服务中心服务人员为乘客提供服务

1.1.2 服务的特性

与普通的有形产品相比，服务具有无形性、不可存储性、差异性和评价的复杂性等特性。

1. 无形性

服务的无形性是指服务与有形的实体产品相比，其特质及组成服务的元素是无形无质的，而且具有同时性这一特征。也就是说，服务的生产和消费大都是同时进行的，服务的生产过程同时也是服务的消费过程。服务过程只可以感觉，而不具有可视性。消费者不仅关注有形的物质产品，而且更加注重作为产品有机组成部分的无形性的服务，而服务质量在很大程度上是通过服务人员的表现来实现的。无形性是服务最基本的特征。

2. 不可存储性

服务产品不像有形产品一样可以存储起来以备将来销售，而是随着服务过程产生和被消费的。

3. 差异性

服务的差异性是指服务的构成成分及质量水平存在差异，很难控制。服务行业是以“人”为中心的行业，服务虽然有一定的标准，但会因人、因时、因地而表现出差异性。例如，有经验的员工和没有经验的员工提供给客人的服务就会相差很大，充满服务热情的员工与缺乏服务热情的员工提供给客人的服务也会不一样，同一位员工受到激励和缺乏激励时提供给客人的服务也会不一样。

4. 评价的复杂性

实物产品由于具有实体性的特点，因此可以按照统一的工艺流程进行生产，按照统一的技术标准进行评价，而测评无形的、不能存储的服务产品无疑要复杂得多，服务企业也很难通过标准化管理来保证服务的质量。

1.2 礼仪的基本知识

礼仪在人类长期的社会交往中形成，是人们在社会交往活动中共同遵守的行为规范和准则，是人类文明的重要标志。

1.2.1 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的，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交往要求的行为准则和规范的总和。

从不同的角度可以对礼仪做出不同的界定。

(1) 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，一个人可以将其涵养、素质、才华等充分展现在人们面前，给人以全面的印象。

(2) 从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范和道德准则。

(3) 从交际的角度来看，礼仪是人际交往中的一门艺术，即一种处理人际关系的交际方式或交际方法。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 从民俗的角度来看，礼仪是在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、友好的做法。



课堂案例

被拒绝的生日蛋糕

有一位先生为一位外国朋友订做生日蛋糕。他来到一家酒店的餐厅，对服务员小姐说：“小姐，您好，我要为我的一位外国朋友订做一个生日蛋糕，同时打一份贺卡，您看可以吗？”服务员小姐接过订单一看，忙说：“对不起，请问您的朋友是小姐还是太太？”这位先生也不清楚这位外国朋友结婚没有，他为难地抓了抓后脑勺，想了想说：“小姐？太太？一大把岁数了，太太。”生日蛋糕做好后，服务员小姐按地址到酒店客房送生日蛋糕。她敲门后，一位女子开了门，服务员小姐有礼貌地说：“请问，您是怀特太太吗？”女子愣了愣，不高兴地说：“错了！”服务员小姐丈二和尚摸不着头脑，抬头看看门牌号，再回去打个电话问那位先生，确认房间号码没错。她再次敲开门，说：“没错，怀特太太，这是您的蛋糕。”那位女子大声说：

“告诉你错了，这里只有怀特小姐，没有怀特太太！”“啪”的一声，门被用力关上了，蛋糕也掉在了地上。

这个故事中的不愉快就是因为错误的称呼造成的。在西方，人们很重视正确的称呼，特别是女子，如果搞错了，会引起对方的不快，往往好事也会变成坏事。

资料来源：http://www.360doc.com/content/14/0102/14/14421628_342043834.shtml，有改动。

1.2.2 礼仪的内容

随着历史的发展和社会的进步，以及人类文明程度的不断提高，礼仪所涵盖的内容也在不断地发展和变化。现代礼仪主要包括以下几方面的内容：

1. 礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。礼节是社会外在文明的组成部分，具有严格的礼仪性质。它反映了一定道德原则的内容，反映了对人对自己的尊重，是人们心灵美的外化。现代社会倡导人人平等，因此礼节从形式到内容都体现出人与人之间的相互平等、相互尊重和相互关心。当今世界是个多元化的世界，不同国家、不同民族、不同地区的人在各自的生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯，其礼节从形式到内容都不尽相同。

现代礼节主要包括介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、打电话的礼节、约会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

2. 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。礼貌是个体道德品质修养最直接、最简单的体现，也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会中，使用礼貌用语、语气和蔼、行为得体、尊重他人已成为人们日常的行为规范。

礼貌主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度的礼貌、行为举止的礼貌等。

3. 礼俗

我们常把民俗礼仪称为礼俗，它泛指不同文化、不同地域的风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。礼俗普及于社会和群体之中，是在一定的环境中，在人们长期的认知和行为习惯中形成的，具有典型的文化、地域特色。

4. 仪表

仪表是指人的外表，包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一，美好纯正的仪表来自高尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。

5. 仪式

仪式是指行礼的具体过程或程序，是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的

礼仪形式。人们在社会交往或组织开展各项专题活动的过程中常常要举办各种仪式，以体现出对某人或某事的重视。仪式往往具有程序化的特点，这种程序有些是约定俗成的。在现代礼仪中，仪式中的有些程序是必要的，有些则是可以简化的。因此，仪式也呈现出越来越简化的趋势。但是，仪式中的有些程序是不可省略的，否则就是非礼。

常见的仪式主要包括开业仪式、开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、颁奖仪式、宣誓仪式、交接仪式、捐赠仪式等。



课堂案例

名片的失误

某公司新建的办公大楼需要添置一系列办公家具，预算达数百万元。公司的总经理已决定向 A 公司购买这批办公家具。

这天，A 公司的销售部负责人打来电话，要上门拜访这位总经理。总经理打算等对方来了就在合同上盖章，好定下这笔生意。

不料 A 公司的销售部负责人比预定的时间提前了两个小时，原来他听说这家公司的员工宿舍在近期内会落成，希望员工宿舍需要的家具也能向 A 公司购买。为了谈这件事，销售部负责人还带来了一大堆资料，摆满了台面。总经理没料到对方会提前到访，刚好手边又有事，便请秘书让对方等一会儿。这位销售部负责人等了不到半小时就开始不耐烦了，一边收拾资料一边说：“我还是改天再来拜访吧。”

这时，总经理发现对方在收拾资料准备离开时将自己刚才递上的名片不小心掉在了地上，对方却并没发觉，走时还无意从名片上踩了过去。但这个不小心的举动却令总经理改变了主意，A 公司不仅没有机会与对方商谈员工宿舍的家具购买事宜，连几乎到手的数百万元办公家具的生意也告吹了。

A 公司销售部负责人的失误看似很小，其实是巨大而不可原谅的。名片在商业交际中是一个人的化身，是名片主人“自我的延伸”。弄丢了对方的名片已经是对他人的不尊重，更何况还踩上一脚。再加上没有按预约的时间到访，又不曾提前通知，还没有等待的耐心和诚意，丢失这笔生意也就不是偶然了。

资料来源：http://www.360doc.com/content/14/0102/14/14421628_342043834.shtml，有改动。

1.2.3 礼仪的种类

按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、社交礼仪和涉外礼仪等几类。

1. 政务礼仪

政务礼仪是国家公务人员在行使国家权力和管理职能时所必须遵循的礼仪规范。

2. 商务礼仪

商务礼仪是在商务活动中商务人员相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为准

则，用来约束商务活动的方方面面，其核心作用是体现人与人之间的相互尊重。

3. 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。

4. 社交礼仪

社交礼仪也称为交际礼仪，是指社会各界人士在日常的人际交往中应具备的基本素质和应遵守的行为规范。

5. 涉外礼仪

涉外礼仪又称为国际礼仪，是指在对外交往中，用以维护自身形象、对交往对象表示尊敬与友好的习惯做法。

1.2.4 礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独有的特征，主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性和变动性五个方面。

1. 规范性

礼仪是人们在交际场合待人接物时必须遵守的一种行为规范，它不仅约束着人们在不同交际场合的言谈和行为举止，使之合乎礼仪，也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、评判自己的一种尺度。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须遵守相关礼仪。

2. 限定性

礼仪主要适用于交际场合，适用于一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效；离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。礼仪不是放之四海而皆准的规则，当主体所处场合不同、所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往也不同。一般适合应用礼仪的场合主要有初次交往、因公交往、对外交往等交际场合。

3. 可操作性

切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作是礼仪的明显特征。它既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上有一系列的方式、方法，要仔细、周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处。礼仪易记易行的特征能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践中，并受到公众的认可；反过来，人们广泛的认可与运用又进一步促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

4. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。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。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应是食古不化、全盘沿用，而应是有扬弃、有继承，更有发展。

5. 变动性

从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,礼仪是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰、一蹴而就,完全脱离特定的历史背景;另一方面,社会的发展、历史的进步以及由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化、有所进步、推陈出新、与时俱进,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济全球化、一体化的发展,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,礼仪也不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短,并不断地被赋予新的内涵。这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点,就不会把礼仪看作一成不变的事物,而能够更好地以发展、变化的眼光去看待它。

1.2.5 礼仪的原则

作为一种约定俗成的行为规范,礼仪有其自身的规律性,即礼仪的原则。在学习、运用礼仪时要掌握以下原则:

1. 宽容的原则

人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,又要宽以待人。宽容就是要豁达大度,有气量,不过分计较得失,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

人们在社会交往中要常存敬人之心,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱他人的人格。敬人就是尊敬他人,也包括尊敬自己,维护个人乃至组织的形象,不可损人利己。敬人也是人的优秀品格之一。

3. 自律的原则

自律是礼仪的基础和出发点。学习、运用礼仪,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。自律即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,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交际活动中的言行举止。遵守的原则是对行为主体提出的基本要求,更是行为主体人格素质的基本体现。只有遵守礼仪规范,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

运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”。礼仪无论是表示尊敬还是热情,都应有一个“度”;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。真诚就是在交际活动中做到诚实守信,不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间传递信息、交流情感、沟通思想的过程,如果缺乏



微课

礼仪的原则

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

由于国家、民族、文化背景的不同，因此礼仪也不尽相同。运用礼仪时必须做到入乡随俗，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彼此的风俗习惯，了解并尊重各自的禁忌，否则就会在交际中引起误会和麻烦。

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、彼此之间的相互对待关系的体现，其核心问题是尊重及满足彼此之间获得尊重的需求。在交际活动中既要遵守平等的原则，又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。

现代礼仪是指人际交往过程中外在表现的形式与规则的总和。作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，礼仪始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。礼仪是人类文明进步的重要标志，是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。



课堂案例

客人为什么又留下了

一个雨夹雪的晚上，机场附近某一大酒店的大厅很热闹，接待员正紧张有序地为一批误机团队客人办理入住登记手续，在大厅的休息处还坐着五六位散客等待办理手续。此时，又有一批误机的客人涌入大厅。大堂经理小刘密切关注着大厅内的情景。

“小姐，麻烦您了，我们打算住到市中心的酒店去，您能帮我们叫辆出租车吗？”一位客人从大厅休息处站起身来，走到小刘面前说。

“先生，都这么晚了，天气又不好，到市中心去已不太方便了。”小刘想挽留客人。

“从这儿打出租车到市中心不会花很长时间吧，我刚联系过，房间都订好了。”客人看来很坚决。

“既然如此，我们当然可以为您叫车了。”小刘彬彬有礼地回答道。她马上叫来行李员小秦，让他快去叫车，并对客人说：“我们酒店的位置比较偏，您可能需要等一下。我们不妨先到大厅等着，好吗？”

“那好吧，谢谢。”客人被小刘的热情打动，然后和她一起来到大厅休息处等候。

天已经很黑了，雨夹着雪仍然在不停地下，行李员小秦始终站在路边拦车，但十几分钟过去了，也没有拦到一辆空车。客人等得有些焦急，不时站起身来观望有没有车。小刘安慰他说：“今天天气不好，出租车不太容易叫到，不过我们会尽力而为的。”然后又对客人说：“您再等一下，如果叫到车，我们会及时通知您的。”

又是十几分钟过去了，小秦还是没拦到车。客人走到大厅门外，看到在风雪中站了30多分钟、脸已冻得通红的行李员小秦，非常抱歉地说：“我不去了，你们服务这么好，我就住这儿吧。对不起。”说着，这位客人亲自把小秦拉进了大厅。

资料来源：http://www.360doc.com/content/14/0102/14/14421628_342043834.shtml，有改动。

1.2.6 礼仪的功能

礼仪之所以被提倡，之所以受到社会各界的普遍重视，主要是因为它既有利于个人，又有利于社会。总体而言，礼仪具有以下几个功能：

1. 有助于提高人们的自身修养

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映了一个人的交际技巧与应变能力，而且反映了一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此，在这个意义上，可以说礼仪即教养。一个人有道德才能高尚，有教养才能文明。也就是说，一个人对礼仪的运用程度可以反映其教养、文明和道德的水准。由此可见，学习礼仪、运用礼仪，有助于提高个人的修养和文明程度。

2. 有助于人们美化自身，美化生活

个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪在上述各方面都有自己详细的规范，因此，学习礼仪、运用礼仪有益于人们更好、更规范地建立和维护个人形象，更好、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当人人重视美化自身，人人以礼相待时，人际关系将会更和睦，生活将变得更加温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活。

3. 有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系

一个人只要与其他人打交道，就需要运用礼仪。运用礼仪除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，其最大的好处就在于能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此之间的了解与信任。假如人皆如此，长此以往，必将促进社会交往的进一步发展，帮助人们更好地取得交际成功，进而造就和谐的人际关系。

4. 有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

反映个人教养的礼仪是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何，往往反映这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质和整体教养。英国大哲学家约翰·洛克（John Locke）曾说：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”当前，我国正在大力推进社会主义精神文明建设，其中的一项重要内容就是要求全体社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲道德，做到心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容与礼仪完全吻合。因此，可以说，提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。这种社会主义的礼治，对我国的现代化建设是不可或缺的。

1.3 中国礼仪的形成与发展

中国传统礼仪文化以平和、中正为特征，不仅对海内外产生了深远的影响，而且对中国文

明得以延续数千年起到了重要作用。

1.3.1 中国礼仪的形成

中国礼仪文化历史悠久，源远流长。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，源于俗。人们普遍认为礼源于俗。

现代人类学、考古学的研究成果表明，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变幻莫测的自然界的敬畏与难以把握自身命运的无助感。当时人们的认知水平有限，认为上有天神，下有地神，因此才有了天神与地神控制的日月星辰、电闪雷鸣、地震洪水等。他们认为自然现象是神秘的，对自然现象充满了敬畏和恐惧，由此产生了各种祭祀活动，祈求神明和祖先保佑。随着人类社会的发展，人们表达敬畏的祭祀活动日益频繁，逐步形成了各种固定的模式，并发展成为相应的礼仪规范。



1.3.2 中国礼仪的发展

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，中国礼仪的演变过程可以分为以下几个阶段：

图文

中华礼仪的演变及发展趋势

1. 礼仪的起源时期——夏朝以前

礼仪起源于原始社会（公元前 21 世纪前），在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，这个时期的礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。原始社会礼仪的内容包括：基于血缘关系的婚嫁礼仪，区别部族内部尊卑等级的礼制，为祭天敬神而确定的一些祭典仪式，一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作等。

2. 礼仪的形成时期——夏、商、西周时期

从夏朝起，中国社会进入奴隶制社会。由于大规模地利用奴隶劳动，奴隶制社会的生产力比原始社会有了更大的发展。与之相适应，社会文化也得到了较大的发展。这一时期，奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固自己的统治地位，制定了比较完整的国家礼仪和制度，提出了极为重要的礼仪概念，如“五礼”等，确定了崇古重礼的传统。

西周时期出现了中国历史上第一部记载“礼”的书籍，即《周礼》。人们通常认为，传世的《周礼》和《仪礼》是周公的遗典，它们与其释文《礼记》一起，被统称为“三礼”，是关于各种礼制的百科全书。其中，《周礼》偏重政治制度，《仪礼》偏重行为规范，《礼记》偏重对礼的各个分支做出符合统治阶级利益需要的理论说明。这“三礼”所涉及的各种礼制的综合，涵盖了中国古代“礼”的主要内容。

3. 礼仪的变革时期——春秋战国时期

春秋战国时期（公元前 770—前 221 年），一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和巩固其社会地位的新的礼仪。这一时期，学术界百家争鸣，以孔子、孟子、荀子为代表的思想家系

统地阐述了礼的起源、本质、功能等问题，第一次从理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义，以及与之相适应的礼仪规范、通用义务。

孔子对礼仪非常重视，把礼看成治国、安邦、平天下的基础。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，把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作人的善性的发端之一。

战国末期的思想家荀子，把礼作为人生哲学思想的核心，把礼看作做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”荀子主张“隆礼”“重法”，提倡礼法并重，并认为，只有尊崇礼，法制完备，国家才能安宁。

4. 封建礼仪的形成、强化和衰落阶段——秦汉到清末

在我国长达两千多年的封建社会里（公元前 221—公元 1911 年），尽管在不同的朝代，礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是礼仪一直为统治阶级所利用，是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，封建礼仪逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。



课堂案例

刘 璉 束 带

南北朝时候，南齐有一个人，姓刘，单名是一个璉字，表字子璉，是刘璉的弟弟。刘璉是很刚正、正直的，在南宋泰豫年间（472—473 年），曾经做过明帝的挽郎。

有一次，他的哥哥刘璉半夜在隔壁房间叫他的名字，但是刘璉并不答应他。他下了床，穿好了衣服，到哥哥床前立正了以后，才答应了。

刘璉责怪他怎么答应得这么迟。刘璉从容地对他的哥哥说道：“之前我因为身上的带子还没有束好，深恐礼貌不周，得罪了兄长，所以不敢随随便便答应。”刘璉对哥哥如此敬重，后来成了一代名臣。

资料来源：http://www.360doc.com/content/14/0702/16/18243789_391510351.shtml。

5. 近现代礼仪的发展

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，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了批判，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，同时社会广泛接受了一些国际上通用的礼仪形式，新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。

中华人民共和国成立后，逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有社会主义特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方国家的一些礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪进入全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火，人们学习礼仪知识的热情空前高涨，讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后，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。

1.4 中西方礼仪的差异

由于各国的历史与文化底蕴不同，各国人民在交往时的习惯也有很大差异，尤其是中西方国家在礼仪上的差别很大。

1.4.1 从不同方面看中西方礼仪的具体差异

中西方礼仪在不同方面表现出较明显的差异。

1. 称谓或称呼方面的差异

在称谓或称呼方面，西方人通常是比较笼统的，通常一个称呼可以涵盖我国的很多个称呼。例如，西方人称呼男性为先生，称呼女性为女士或者小姐。而“先生”一词在我国各类词典中的第一解释是“教师”，是对教师最古老、最悠久的称谓，已经流传了几千年。中华人民共和国成立后，我国熟人之间相互称呼经常在姓名后面加上“同志”一词，如开会的时候，某领导讲话说“向××同志学习”等。但是，随着社会的发展，“先生”已经成为我国社会上最流行的对男性的尊称。

2. 见面交往礼节方面的差异

在见面交往礼节方面，中国人见面时通常喜欢点头致意、握手或行拱手礼，或者微微欠身然后握手，而西方人觉得欠身似乎显得自卑。在西方，特别是在欧美国家，拥抱礼是十分常见的见面礼与道别礼，吻面礼和吻手礼也是常用的见面礼仪。握手礼也是西方国家常见的用于见面和告辞的礼仪。在我国，握手礼不仅在见面和告辞时使用，而且还可表示祝贺、感谢或相互鼓励，是社交中应用最广泛的致意礼节。在我国，见面、道别时的礼貌演变到今天就是“你好”“再见”两个短语，更客气一些的就是说完后再互相握手。然而在西方国家，见面时要先行贴面礼、吻面礼和吻手礼。

3. 宴客礼仪方面的差异

饮酒历来被中国人视为做生意、交朋友等宴客场合不可缺少的一环。中国人通常遵循的是酒杯不能空、茶水不能太满；西方人通常喜欢喝啤酒、葡萄酒，不喜欢劝酒，他们的行为会随女主人的动作而变化。中国是一个酒文化大国，几千年流传下来的酿酒工艺和人们赋予酒的美好寓意，使饮酒成为中国人宴请宾朋、交际应酬等活动中不可缺少的内容。

4. 禁忌与习俗方面的差异

在禁忌与习俗方面，中国人不喜欢说“4”，并觉得数字“8”非常吉利；而西方人不喜欢数字“13”。中国人视“4”为不吉利，因为“4”与“死”同音；而在荷兰语中“4”却是个喜庆的数字，因为与荷兰语“庆祝”一词的发音相近。

5. 其他方面的差异

(1) 中国人通常以登门拜访表现自己的热忱。西方人在拜访前则先要跟主人预约，忌突然造访；否则，受访者会感到不快，因为这突如其来的拜访会打乱其安排，给其造成极大的不便。

(2) 中国人见面客套时喜欢问“去哪儿”“吃饭了吗”等，而西方人却认为这是在侵犯他们的隐私，对此感到很怪异。西方人分手时通常说“Good-bye”“Bye-bye”，相当于中国人说“再见”。如有贵客或不太熟的人来访或串门儿，客人离开时，按中国人的习惯，主人要把客人送到房门口或大门口，客人对主人说“请留步”，主人最后要说“走好”“慢走”“慢点儿骑（自行车）”之类的客套话；而西方人则面带微笑并做个表示再见的手势就可以了。

(3) 中国人通常会在女官员、女企业家、女学者、女明星等面前遵循女士优先的原则，却很少理会女翻译、女导游、女陪同、女记者等；而西方人则一视同仁。



课堂案例

有空来坐坐

一位美国教师在中国任教，中国同事总是对她说：“有空来坐坐。”可是，半年过去了，美国同事从来没有上过门。中国同事又对她说：“我真的欢迎你来家里坐坐。如果没空的话，随时打电话，我们聊聊也行。”一年下来，美国同事既没有来电话，也没有来访。奇怪的是，这位美国人却常为没人邀请她而苦恼。

在中国，亲朋好友和同事之间的串门很随便，邀请别人来访无须为对方确定时间，自己去探访别人无须郑重其事地征得同意。美国人则没有串门的习惯。一年内遇到重大节日，亲朋好友才到家里聚一聚。平时如果有事上门，要有时间确切的预约。没有得到对方的应允就随便上门是不礼貌的行为。因此，美国同事只把“有空来坐坐”这句话当作虚礼客套，不当作正式邀请。无事打电话闲聊也被美国人视为打搅别人私人时间和打乱别人活动安排的行为。若想邀请美国人上门做客，应当诚恳地与对方商定一个彼此都方便的时间。

资料来源：<http://www.hjenglish.com/new/p173126/>。

1.4.2 中西方礼仪文化呈现出的不同特色

中西方礼仪文化呈现出各自不同的特色，主要可以归纳为以下两点：

(1) 中国传统礼仪文化强调谦虚谨慎，西方则是在得体的基础上强调个体和个人价值。西方人崇拜个人奋斗，尤其为个人取得的成就而自豪，从来不掩饰自己的自信心、荣誉感及在获得成就后的喜悦。相反，中国则不主张炫耀个人荣誉，提倡谦虚谨慎，大多反对或蔑视“王婆卖瓜”式的自吹自擂。然而，中国式的谦虚或自我否定却常常使西方人大为不满。在西方人看

来,这不仅否定了自身,还否定了赞扬者的鉴赏力,甚至有欺骗的嫌疑。可见,中国式的谦虚在西方的竞争市场是行不通的。在中国人看来,西方人的思维方式更为简单直接,表现在言语上就是表里如一,即“是”就是“是”,“不是”就是“不是”。

(2) 中国传统礼仪文化提倡尊卑次序,西方社会提倡自由平等。东方文化等级观念强烈,无论是在组织还是在家庭中,都有一定的辈分等级。尽管传统礼制中的等级制度已被消除,但等级观念至今仍对东方文化产生影响。传统的君臣、父子等级观念在中国人的头脑中仍根深蒂固。例如,父亲在儿子的眼中、教师在学生的眼中一般有着绝对的权威。除了英国等少数国家有世袭贵族和森严的等级制度外,大多数西方国家都倡导平等观念。特别是美国,尤其崇尚人人平等。在家庭中,美国人不讲辈分,只要彼此尊重,家庭成员之间不分长幼尊卑,一般可互称姓名或昵称。在家里,孩子可以直接叫爸爸、妈妈的名字;对所有的男性长辈都可以称“叔叔”,对所有的女性长辈都可以称“阿姨”。这在我国是不行的,必须要分清辈分、长幼等关系,否则就会被认为不懂礼貌。

1.4.3 中西方礼仪文化存在差异的原因

中西方文化环境的不同,使得东西方国家的人民有颇为不同的道德标准体系和价值观。礼仪是与本土的思想文化相对应的,由于形成礼仪的重要根源——宗教信仰不同,世界上信仰不同宗教的人们遵守着各不相同的礼仪。张之洞在有名的《劝学篇》里面讲道:“中学为内学,西学为外学;中学治身心,西学应世事。”对礼仪的表现,西方更多地聚焦在行为、语言上;而中国礼仪在长期的历史发展过程中,不仅行为人的语言、行动本身具有话语意义,而且行为的客体还需从行为人的语言、行动中去“悟”出一些东西。东方文明和西方文明都是在一定的社会历史条件下产生、发展的,没有孰优孰劣的问题。就西方文明来说,其历史较短,其居民的流动性大,众多不同的民族和种族都融合在一起,文化的兼容性很强。西方精神是在英雄主义和献身精神的基础上建立起来的。

用“和而不同”的态度来对待中西方礼仪文化差异,承认和尊重差异,探寻礼仪文化的互通性,有助于增强对文化差异的敏感性和对其他文化的适应力,从而提高交际效率。认清中西方礼仪文化的差异,将两者合理、有效地融合,方能建立适合中国当代社会的礼仪文化体系,逐步实现和谐社会的理想。

创建和谐社会,必须先从礼仪开始。我国现在面临前所未有的挑战,无论是物质、精神、文化,还是其他各方面,都急迫地需要一套完整且合理的价值观进行统一。我国是一个开放的国家,我们需要不断加强对国际礼仪交往等知识的学习,向世界人民展示我们的良好形象。



阅读材料

大学生学习礼仪的重要性

当代大学生基本上都是1990年以后出生的,是物质生活十分丰富的一代,他们接触网络较早,因此接触国外的一些新潮思想也比较早。

当代大学生的礼节礼貌差的问题已经十分严重。中国具有五千多年的文明史,素有“礼仪

之邦”之称，中国人也以彬彬有礼的风貌而著称于世。身居礼仪之邦，应为礼仪之民，知书达理、待人以礼应当是当代大学生的一个基本素养。然而，在大学校园里仍有许多不知礼、不守礼、不文明的行为，还有许多与大学生的礼仪修养、精神文明建设极不和谐的现象。在当代大学生追求个性的过程中，许多不文明、不礼貌，甚至丑陋、陈腐、粗俗的东西都被当作“新潮”“潇洒”，在我们周围经常可以看到衣冠不整者、行为不端者、张口骂人者、随地吐痰者等。诸如此类不良行为的存在已严重损害了大学生的形象，而且影响到大学生以后的发展。曾有这样一篇报道：一家公司招聘了一批应届毕业生，一共21人，在短短4个月的时间里，公司便陆续解雇了其中20名大学毕业生，仅仅留下了一名中专毕业生。这是为什么呢？这20名大学毕业生被公司解雇主要有三个原因：第一是随地吐痰，而且有人当着客户的面吐痰；第二是上班时间化妆和每天早上都迟到；第三是自私自利，毫无谦让精神。

荀子曾说过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”对礼仪这份珍贵的民族文化的继承和弘扬，当代大学生义不容辞。

对大学生礼节礼貌的教育应从入学就开始，并对三个方面进行加强。一是尊敬师长，让学生尊重教师，同时正确对待教师的过失，委婉地向教师提意见。二是真诚对待同学，同学间要彼此尊重、相互帮助。宿舍问题一直是导致同学关系恶化的主要问题，这主要因为现在大学生大多习惯了一切以自己为中心，不懂得体谅他人，大家生活习惯、作息习惯可能不同，双方都不肯做出改变时关系就会恶化。要让学生学会尊重别人、注意礼貌，严于律己、宽以待人。三是课堂礼仪。现在一些大学生对于准时这个概念并不重视，经常能看到已经是上课时间了，还有很多学生陆陆续续走进教室；还有上课时睡觉、玩手机、看小说的学生，特别是上课时在课堂上说话的学生，他们的行为对课堂秩序造成了一定的影响；情侣在上课时公然搂搂抱抱的行为也经常出现。要使学生树立课前提前到教室的意识；上课时，不打扰他人，不破坏课堂秩序，认真听讲，尊重教师。

人在社会化过程中需要学习的东西很多，而礼仪是一个人在社会化过程中必不可少的应当学习的重要内容。任何一个生活在某一礼仪习俗和规范环境中的人，都会自觉或不自觉地受到礼仪的约束。自觉地接受社会礼仪约束的人，被人们认为是“成熟的人”、符合社会要求的人。反之，一个人如果不能遵守社会生活中的礼仪要求，就会受到人们的排斥，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束。大学生堪称“准社会人”，还不是真正的社会人。他们有一种强烈的走向社会的需要，同时又普遍存在一些心理困惑，如走上工作岗位后如何与领导、同事打交道，如何建立良好的人际关系，如何进行自我形象设计，如何尽快地适应社会生活等社会交往问题。那么对大学生进行社交礼仪教育，让大学生掌握符合社会要求的各种行为规范，不仅可以满足大学生走向社会的需要，更好地促进大学生社会化，而且可以培养大学生适应社会生活的能力，提高他们的社会心理承受力。

当然，大学生礼仪素养的提高仅靠学校的力量是远远不够的，必须得到家庭和社会的大力配合。只有学校、家庭、社会三者互相配合、互相支持，大学生的礼仪教育才能取得良好的效果。

资料来源 <http://www.xzbu.com/5/view-2025593.htm>，有删改。

《 自我 评价 》

学习完本模块后，请根据自己的学习所得，结合下表所列内容进行打分评价。

模块 1 自我评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本模块的相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解服务的含义和特性				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解礼仪的含义、内容、种类、特征、原则及功能				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉中国礼仪的形成与发展				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解中西方礼仪的差异				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参加教学中的讨论和练习，并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足
学习态度，完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

 思考与练习

1. 填空题

- (1) 服务的_____是指服务的构成成分及质量水平存在差异，很难控制。
- (2) _____是人们在交际活动中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。
- (3) 按照应用范围和适用对象的不同，礼仪一般可分为_____礼仪、_____礼仪、_____礼仪、_____礼仪和_____礼仪等几类。
- (4) 与其他学科相比，礼仪具有一些自身独有的特征，主要表现在_____、_____、_____和_____五个方面。
- (5) 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信仰：一是_____信仰，二是_____信仰。

2. 简答题

- (1) 什么是服务？服务有哪些特征？
- (2) 什么是礼仪？礼仪有哪些特征？
- (3) 礼仪可分为哪几类？
- (4) 简述中国礼仪的发展阶段。
- (5) 简述中西方礼仪文化存在差异的原因。