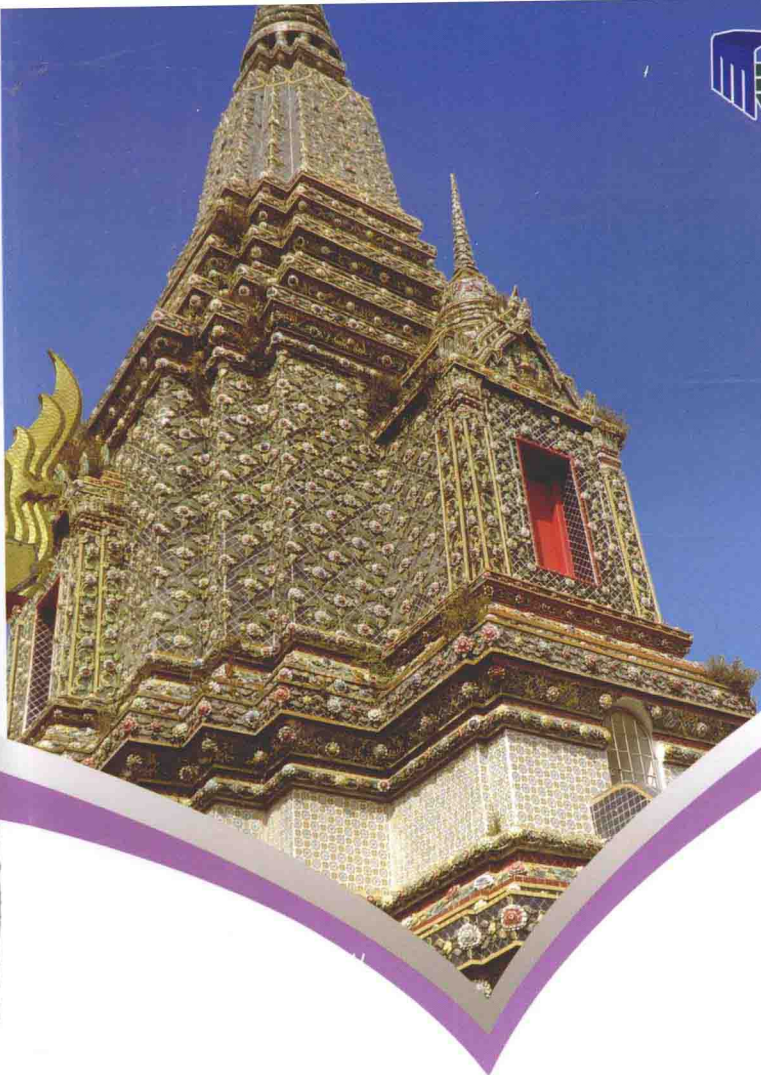




“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



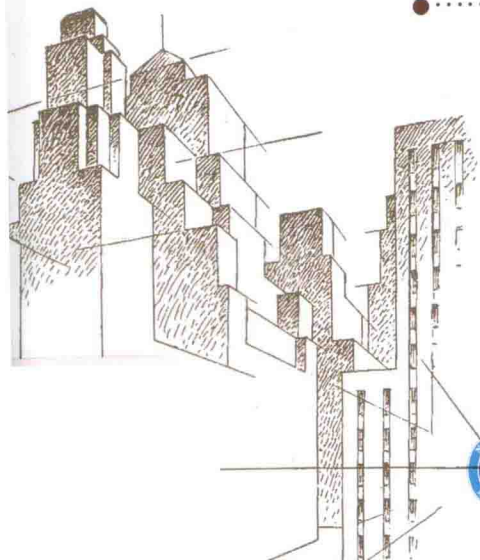
LÜYOU SHEJIAO LIYI

旅游社交礼仪

主编◎曾亚玲 蒋玉华



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS



旅游社交礼仪

主 审 李 嫔
主 编 曾亚玲 蒋玉华
副主编 陶永红 王 威 冀慧萍
编 者 李智丹

东北师范大学出版社
长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游社交礼仪/曾亚玲, 蒋玉华主编. —长春: 东北师范大学出版社, 2015.3

ISBN 978 - 7 -5681 - 0690 - 0

I. ①旅… II. ①曾… ②蒋… III. ①旅游业—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 047735 号

☐责任编辑: 陈 郁 ☐封面设计: 创智时代

☐责任校对: 孙 宁 ☐责任印制: 刘兆辉

东北师范大学出版社出版发行

长春净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

电话: 0431-85687213 010-82893515

传真: 0431-85691969 010-82896571

网址: <http://www.nenup.com>

东北师范大学出版社激光照排中心制版

北京市彩虹印刷有限责任公司印装

北京市顺义区顺平路南彩段 5 号 (邮政编码: 101300)

2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

幅面尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 11.75 字数: 234 千

定价: 27.00 元

中国素有“礼仪之邦”的美称，以礼相待、礼尚往来是中华民族的传统美德。孔子曰：“不学礼，无以立。”荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”崇尚礼仪、学习礼仪、实践礼仪是我们继承和发扬中华传统美德的具体体现，也是人与人之间交流与合作的最基本要求。

在旅游服务行业，礼仪不仅能够衡量从业人员的基本素质，还能够衡量其服务水平的高低。一个旅游从业人员的仪容仪表、言谈举止、礼貌修养，不仅代表其个人形象，还代表着旅游企业的形象。所以加强对旅游礼仪知识和技能的学习对旅游从业人员来讲是非常重要的。

我国旅游产业的蓬勃发展要求旅游服务和管理走向国际化、规范化、标准化。为了适应旅游业发展形势的迫切需要，加强旅游专业学科建设，我们根据高职高专旅游专业教学的实际特点，编写了此书。

我国的高职高专旅游专业担负着为旅游行业培养应用型人才的职责，所以在教学过程中，专业教材的选择，教学方法的改革，教学质量的提高等显得尤为重要。本教材设置了学习目标、案例导入、小资料、小案例、知识链接、练习与思考、案例分析、情景实训等栏目，形式活泼，通俗易懂，注重社交及社交能力的培养、人际关系网络的建设和维护、人格魅力的打造和完善等方面的知识，体现了在专业知识架构、社交能力提高和旅游礼仪规范掌握等方面齐头并进、平衡发展的旅游专业人才培养理念，以期能使旅游社交从业人员在掌握旅游礼仪的基本理论、知识和技能的基础上，全面丰富和发展自己的个性，更好地适应当今旅游业发展的要求。

本教材由曾亚玲担任第一主编，蒋玉华担任第二主编。欢迎专家、学者、同行及读者朋友对本书提出宝贵意见，以使我们的水平进一步提高！

编者

2013年12月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 礼仪的起源与发展	2
第二节 礼仪与旅游活动	4
第三节 旅游礼仪的功能与实践	6
第二章 旅游从业人员的日常社交礼仪	13
第一节 见面礼仪	13
第二节 电话礼仪	25
第三节 用餐礼仪	28
第四节 馈赠礼仪	35
第五节 乘车礼仪	37
第三章 旅游从业人员的形象礼仪	43
第一节 旅游从业人员的仪容礼仪	43
第二节 旅游从业人员的仪表礼仪	48
第三节 旅游从业人员的仪态礼仪	53
第四章 旅游从业人员的语言礼仪	63
第一节 旅游语言使用的特点和原则	63
第二节 旅游从业人员的口头语言礼仪	67
第三节 旅游从业人员的体态语言礼仪	74
第五章 酒店服务礼仪	80
第一节 酒店服务礼仪概述	81
第二节 前厅服务礼仪	83
第三节 客房服务礼仪	91
第四节 餐厅服务礼仪	93
第五节 酒吧服务礼仪	101
第六节 康乐服务礼仪	103
第七节 商场服务礼仪	105
第六章 旅行社服务礼仪	108
第一节 旅行社接待服务礼仪	108
第二节 导游服务礼仪	111
第三节 其他相关礼仪	121
第七章 宗教礼仪	124
第一节 佛教礼仪	124
第二节 基督教礼仪	128
第三节 伊斯兰教礼仪	132

第八章 部分少数民族礼仪与港澳台地区礼仪·····	138
第一节 部分少数民族礼仪·····	139
第二节 港澳台地区礼仪·····	150
第九章 主要客源国社交礼仪·····	154
第一节 亚洲主要客源国的社交礼仪·····	154
第二节 欧洲主要客源国的社交礼仪·····	162
第三节 美洲主要客源国的社交礼仪·····	171
第四节 非洲主要客源国的社交礼仪·····	173
第五节 大洋洲主要客源国的社交礼仪·····	176
参考文献·····	181

第一章

绪论



学习目标

1. 了解礼仪的起源和发展。
2. 理解礼仪的基本概念。
3. 认识旅游礼仪的功能与作用。
4. 掌握旅游礼仪的实践原则和特征。



案例导入

修养是第一课

耶鲁大学有一批应届毕业生，实习时被带到位于华盛顿的白宫军事实验室参观。

全体学生坐在会议室里等待该实验室主任的到来。这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“有黑咖啡吗？天太热了！”秘书回答说：“抱歉，咖啡用完了。”一个叫比尔的学生看着有点儿别扭，心里嘀咕：“人家给你倒水，还挑三拣四的。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客套话，却是她今天听到的唯一一句让人舒服的话。

门开了，实验室主任走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的没有一个人回应。

比尔左右看了看，犹豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手。实验室主任说：“欢迎同学们到这里来参观。平时这事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自给大家讲一讲有关情况。”实验室主任看同学们好像都没有带笔记本，就让秘书去拿一些实验室的纪念手册，送给他们作纪念。

接下来，更尴尬的事发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过实验室主任双手递过来的手册。这时，实验室主任的脸色越来越难看，走到比尔面前时，已经快要没有耐心了。就在这时候，比尔礼貌地站起来，双手握住手册恭敬地说了一声：“谢谢您。”实验室主任闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍他的肩膀：“你叫什么名字？”“我叫比尔。”实验室主任微笑着回到自己的座位上。这时，早已汗颜的导师看到此情景，微微松了一口气。

两个月后，毕业去向表上，比尔的去向栏里赫然写着“军事实验室”。有几名颇感不满的同学找到导师：“比尔的成绩只算中等，凭什么选他而没选我们？”导师看了看这几张尚属幼稚的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比比尔还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，修养是第一课。”

——选自 [美] 托马斯·奥特曼《让心灵透透气》

第一节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

2

礼仪是随着人类的产生而产生的,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;二是礼仪为天地人的统一体;三是礼仪产生于人的自然本性;四是礼仪为人性和环境矛盾的产物;五是礼仪生于理,起源于俗。

从理论上说,礼仪的产生是出于维护“人伦秩序”、协调矛盾和冲突的需要。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。人类面临着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”,这就是最初的礼仪。

从具体仪式上看,礼仪起源于原始的宗教祭祀活动。远古时期,由于生产力水平低下,人类认识自然的能力有限,人们无法理解日月星辰的交替、风雨雷电的肆虐等自然现象而产生出神秘莫测感和恐惧敬畏感。在他们看来,那是一种超自然的力量,而这种超自然的力量又是与生存休戚相关的,认为这是自然之外的某种神灵在左右,于是便转而对它们膜拜起来。原始宗教的祭祀活动最早是以祭天、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,正式形成为祭祀礼仪。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。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、礼仪的发展历程

(一) 古代礼仪的孕育时期——夏朝以前(公元前 21 世纪前)

考古、民俗学等方面的材料证明,我国原始社会的社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范。原始的宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形。其中,敬神礼仪更为突出。人类学家推断,早在二万五千年前,中国人的祖先就实行了埋葬死者撒赤矿粉的原始宗教仪式。在一万多年前的山顶洞人文化中就有了礼的痕迹,那时的葬制和随葬品说明先人在丧葬时,也有一定的礼仪形式。

尧舜时期国家已具雏形,同时,民间交往礼仪得到进一步发展,延续几千年的拜、揖、拱手等礼仪,已广泛运用于社交活动之中。典籍中有“五礼”“五典”之说,“五礼”即“祭祀之事为吉礼,冠婚之事为嘉礼,宾客之事为宾礼,军事之事为军礼,丧葬之事为凶礼”,“五典”即“父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信”。这说明当时“礼”的系统比较严密,已经有了成文的礼仪制度。

(二) 古代礼仪的形成时期——夏、商、西周三代(公元前 21 世纪~前 771 年)

尧舜时期制定的礼仪经过夏、商、周三代而日趋完善。周朝前期历经文王、武王、成

王三个君主，重新“兴正礼乐，度制于是改，而民和睦，颂声兴”。周公还在朝廷设置礼官，专门掌管天下礼仪，使礼仪臻于完备。在这个时期，礼仪被打上了阶级的烙印。为了维护自己的统治地位，奴隶主开始将原始的宗教礼仪发展为符合奴隶社会政治需要的“礼制”，并将礼仪制度化，形成了典章制度和刑典法律。礼仪从治理国家到家庭生活进行了全面规范，开始形成了古代正式的礼仪。如：商朝出现了“礼”，有了礼仪典籍，明确开始规范人们的行为；周代以后整理完成了有关礼仪的重要著作——《周礼》《仪礼》和《礼记》，开始区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚等人际交往准则。

（三）古代礼仪的变革时期——春秋战国时期（公元前 771～前 221 年）

春秋战国时期，奴隶制走向崩溃，封建制代之而起。与此相适应，礼仪也产生了分化。

以孔子、孟子、荀子为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质与功能，第一次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、道德义务。在他们看来，“礼”不单指礼仪，而是涵盖了全部道德的内容，并成了统治阶级的“统治术”。孔孟等思想家的礼仪思想，构成了中国传统礼仪文化的基本精神，对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响，奠定了古代礼仪文化的基础。

孔子是我国历史上第一位礼学专家，他的主要礼仪思想包括以下内容：第一，礼是判断社会成员言行标准的基本准则；第二，礼是治国安邦的基本法度；第三，礼是个人践行的自觉要求。

孟子继承和发展了孔子的“礼治”理论，提出了适合地主阶级理想的“仁政”学说。孟子认为，恭敬、辞让这样的礼节是人生来就有的。他给人性以“善”的价值规定。

荀子十分重视建立新的封建等级制度，提出“隆礼”“重法”的主张。他认为，“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等等级。“礼”要使每个人在贵贱、长幼、贫富等等级中都有恰当的地位。

（四）古代礼仪的强化时期——秦汉到清末（公元前 221～公元 1911 年）

封建礼仪形成于秦汉时期，以后各朝各代均有发展，特别是在唐代时得到了进一步的强化，到清末，封建礼仪日渐衰落。

西汉董仲舒在总结秦王朝覆灭的教训时认为，重法轻德是导致秦亡的重要原因。于是，他提出了“德法并用”和“罢黜百家，独尊儒术”的思想，并提出了“三纲”“五常”之说。在封建社会时期，董仲舒的这一学说一直被奉为人们日常行为的礼仪准则。到了唐代，礼仪有所改革和发展，但仍基本沿袭旧礼。元清两朝，少数民族入主中原，给古老的中华传统礼仪带来冲击，但从整体上看，少数民族礼仪思想从未占据主导地位，而是被融于中华传统的礼仪之中。清朝末年，尤其民国时期，西方文化大量涌入中国，传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃，科学、民主、自由、平等观念和与之相适应的礼仪标准得到传播和推广。

（五）现代礼仪阶段——五四运动后

五四运动吹响了反帝、反封建的号角，对传统礼仪进行了猛烈的抨击。特别是新文化运动的兴起，直接为现代礼仪的产生创造了条件。

1949 年新中国的成立，确立了新型的人际关系，标志着中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。礼仪从形式到内容都发生了很大的变化：人与人之间的等级对立关系被

平等互助关系所取代；落后的传统礼仪被抛弃，优秀的传统礼仪被保留，并增添了许多新的内容。

总之，从礼仪产生和发展的轨迹可以看出：礼仪作为人们的行为模式和规范，属于社会的上层建筑，由社会的经济基础所决定，并随着经济基础的变化而变化，随着社会实践的发展而不断丰富和发展。在任何一个阶级社会里，占有统治地位的礼仪思想和制度总是那个社会统治阶级思想和意志的体现，是为统治阶级服务的工具。而现代礼仪无疑有了质的飞跃性的进步，它最终由社会的物质生活条件所决定，并且它又将以自己特有的方式对社会的发展起到越来越重要的作用。

第二节 礼仪与旅游活动

一、礼仪的概念与内涵

在一般的表述中，与“礼”相关的词最常见的有礼貌、礼节、礼仪。在大多数情况下，它们被视为一体，混合使用。其实，从内涵上来看，三者不可简单地混为一谈。它们之间既有区别，又有联系。

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。它侧重于表现人的品质与素养。具体要求是：热情友好，尊重他人；待人接物落落大方，不卑不亢；办事慎重而不推诿；行为举止有教养，符合职业素质要求等。

礼节，是待人接物的具体礼仪要求，是人们在日常生活中互致问候、表达祝愿、相互帮助以及相互交流、表示尊重的惯用形式。它与礼貌的关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必须有具体的礼节。

礼仪，是行礼的过程和仪式，指在日常交往中人们所认同和必须遵循的行为准则和规范。不同的民族、不同的地域有着各自不同的行为规范，所以礼仪在不同的民族、不同的国家、不同的时代有不同的表现方式。英语中的“礼仪”一词是由法语 *egiguette* 演变而来的，原意为法庭上用的一种通行证，这种通行证上面记载着人们进入法庭应遵守的注意事项，后来被引用到其他公共场合，成为大家都愿意共同遵守的礼仪。

由此可见，礼貌、礼节、礼仪既有共性，又有差异。

二、礼仪的特征

礼仪文化在其发展过程中，形成了自己的特征。主要表现为规范性、传承性、民族性、时代性、变动性等五个方面。

（一）规范性

礼仪的规范性不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且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、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式，其对人们在交际场所的约束性，从某种意义上等同于法律规范。人们自觉不自觉地遵守礼仪规范，也都在用礼仪规范来衡量和判断他人，所以礼仪的规范性是客观存在的。



小案例

1985年，邓小平在人民大会堂会见当时的新加坡总理李光耀。邓小平有吸烟的习惯，工作人员按惯例把香烟递给他时，他却一口回绝：“烟，今天就不吸了，李光耀闻不得烟味的。”原来，1978年邓小平曾访问新加坡，在他们的两次会面中，李光耀总理都没有吸烟。这件事邓小平一直牢记在心。

点评：邓小平身为国家领导人，在人际交往中同样遵循着礼仪的基本原则。

（二）传承性

礼仪的形成和完善，是历史发展的产物，任何国家的现代礼仪都是本国古代礼仪的继承和发展。礼仪经历不同的发展阶段，经过不同时期的“过滤”，逐渐形成相对固定的内容，而且一旦形成，通常会世代相传，经久不衰。礼仪的继承性是批判的继承，任何礼仪的形成与发展都不是食古不化，全盘沿用，而是取其精华、去其糟粕地继承发展。

（三）民族性

礼仪的实质是人类历史发展过程中逐步形成并沉淀下来的一种文化。由于民族信仰、习俗、地理环境和交通条件等因素的影响，不同国家、不同地区和不同民族有着不同的发展历史，各个国家、地区和民族又都有自己的一些区别于其他国家、地区和民族的表达礼仪特定含义的方式。因此，礼仪因区域、民族的不同而表现出形式上的差异性。如东方民族的含蓄、深沉，西方文化的坦率、开放；东方人见面习惯拱手、鞠躬，西方人见面习惯接吻和拥抱。



小资料

“给洗手水”是指维吾尔族民间在礼尚往来的社交活动中，主人亲自或特意安排专人向客人掬起的手掌倒水，让客人洗手。

在维吾尔族民间，不论是祝贺家庆还是祭奠家难，或者为了娱乐而请客人赴家宴，都要根据来客的多少事先安排几个后生担负“给洗手水”的工作。担负这项工作的后生，必须是知根知底、品行端正、穿戴整洁、懂规矩、做事认真的年轻人。

当客人们陆续来的时候，洁衣盛服、等候在门前迎宾接友的主人便迎上去，欠身施礼的同时，热情地伸出双手。宾主以握手礼相见，并以温文尔雅的亲切口吻相互问候后，主人便赶忙请客人进屋入席，再以同样的方式去招呼迎接后面的客人。被主人接待过的客人便由等候在客厅门前的年轻人以“给洗手水”的传统方式来接待。年轻人肩上搭着擦手的毛巾，右手提着专用水壶（一种用红铜铸打成的器具），左手端着接水盆（一种用红铜铸打成的器具），笑容可掬，表情谦恭地请客人洗手。年轻人右手提壶往客人手上倒水，左手端盆接住从客人手上流下来的水。不把接水盆放在地上而端着，是为了表示对客人的敬重。一般



图1-2 维吾尔族之“给洗手水”

规矩是倒水三次,洗手三次。客人在年轻人的服侍下洗完手后,接过递过来的毛巾,一边擦手一边表示谢意,然后在专人的引导下进屋入座。

资料来源: http://klcb.k618.cn/szkt/lyjt/201209/t20120924_2460703.htm

(四) 变化性

礼仪作为人类生产生活的一个有机组成部分不可能是一成不变的,它随着社会的发展不断变化更新。一方面,礼仪随着时代、本国、本民族的发展而产生变化;另一方面,由于国家间的交流日益频繁,不同国家的政治、经济、文化、思想、观念等因素的渗透作用,也会对一个国家的礼仪文化产生或多或少的影响。现在,我们国家的礼仪规范已融合了国际交往礼仪的内容,变得日趋现代化了。

(五) 时代性

礼仪是社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的。另一方面,历史的发展,社会的进步,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,与时代同步,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、地区、民族之间的交往日益密切,它们的礼仪也随之不断地相互影响,不断地被赋予新的内容。如中国古代礼仪讲究“礼不下庶人”,而现代礼仪讲究礼仪面前人人平等。

三、旅游活动中的礼仪

旅游业是我国的“窗口”服务行业,要发挥好旅游业的“窗口”作用并提高其服务质量,首先就必须牢固树立“宾客至上”的服务意识,以礼相待。在酒店、导游等服务中,礼貌、礼节贯穿于服务过程的每个层面,无论是酒店员工、经理,还是旅行社的保安员、导游员,首先必须是“礼仪大使”,把顾客放在友好宾客的位置上,以礼待人,关心客人,从而更好地树立旅游企业与个人的形象,使客人满意,赢得信任,获得利益。



图 1-4 现代礼仪

第三节 旅游礼仪的功能与实践

一、旅游礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,

对于提高自身的修养和素质,促进社会主义精神文明建设,塑造良好形象,扩大社会交往,促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在如下几个方面:

(一) 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分,它可以帮助人们认识礼仪的意义、内容和作用,从而将礼仪的要求内化、沉淀,并转变为人们的人格素质。为了使社会成员的素质符合社会的要求,任何社会都会推崇相应的理想人格,道德精神就是理想人格的重要内涵,礼仪形象就是理想人格的外部表现。

礼仪能够通过认知的方式,帮助人们理解礼仪的价值及在塑造理想人格中的作用,从而自觉地培养道德精神和礼仪素质;同时,它还能通过评价的方式,激发人们的道德情感和道德意志,引导人们坚持不懈地追求良好的礼仪形象,塑造一种将内在的思想素质与外在的仪表素质有机结合的完善的人格形象。

(二) 沟通功能

礼仪行为是一种信息传递,每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。交际是双方的,信息的发出者和接受者必须相互沟通,才能取得良好的效果。在人际交往中,运用礼仪,能够帮助人们规范彼此的交际活动,更有效、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。

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,还要求旅游服务人员做到礼貌待客、热情服务。礼貌待客,是要求服务人员对客人尊重与友好,在服务中注重仪表、仪容、仪态和语言的规范;热情服务则要求服务人员发自内心、满腔热忱地向客人提供主动、周到的服务,从而表现出旅游从业人员良好的风度与素养。



小案例

小节象征

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事,先生的朋友挺奇怪。先生说:“其实,他带来了不止一封介绍信。你看,他在进门前先蹭掉脚上的泥土,进门后又先脱帽,随手关上了门,这说明他很懂礼貌,做事很仔细;当看到那位残疾老人时,他立即起身让座,这表明他心地善良,知道体贴别人;那本书是我故意放在地上的,所有的应试者都不屑一顾,只有他俯身捡起,放在桌上;当我和他交谈时,我发现他衣着整洁,头发梳得整整齐齐,指甲修得干干净净,谈吐温文尔雅,思维十分敏捷。怎么,难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗?”

——选自《故事会》的“三分钟典藏故事”

点评:由此可以看出,讲究礼仪对个人的成功是至关重要的,因为它关系到个人的形象。个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,因此,学习礼仪,运用礼仪,无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

(三) 协调功能

礼仪本身体现着一种价值导向,引导人们选择正确的价值方向和目标,去做符合礼仪

规范的事情。同时,它通过对人们行为的评价及评价信息的反馈,来指导、纠正人们的行为和活动,使之符合道德规范,以特有的感召力引导人们扬善抑恶、趋美避丑。

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人与人之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范,约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

(四) 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。因此,礼仪代表一种形象,既再现了一个社会组织的精神风貌,也是一个团体中每个成员素质的最直接的体现。

旅行社、酒店的接待范围极其广泛,从国外游客到国内游人,从商人到政府官员,在这特殊的交际场合中,通过人际交往更能充分展示自己的服务能力、管理水平。因此,遵守礼仪原则,客观上在给别人影响的同时,也代表着组织的形象和国家的形象。在国际交往活动中,讲究礼仪是一个国家和民族文明程度的重要标志。

(五) 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。当群体认同了一定的行为规范——礼仪之后,社会生活就会逐渐走入有序的轨道,人与人之间有了正常的交往和协作,也就有可能使群体产生向心力和凝聚力,从而进一步保证社会的稳定和健康发展,礼仪的维护功能也就发挥了出来。家庭的和睦与安宁,邻里的和谐,同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。所以,要构建和谐的社会,首先必须构建和谐的人际关系。

(六) 服务功能

当前,旅游业的市场竞争非常激烈,其实质是旅游服务质量的竞争。一个旅游企业的生存与发展、市场与客源,靠的是向宾客提供全方位的优质服务。研究表明,在旅游企业硬件设施相同的情况下,影响优质旅游服务的主要因素是服务意识与态度。“宾客至上”的服务意识与热情友好、真诚和蔼的服务态度,可以直观地使客人在感官上、精神上产生尊重感、亲切感。所以说,讲究礼貌礼节是具有优良服务态度的关键,而旅游服务质量的高低,直接关系到我国旅游业的声誉。

二、旅游礼仪的特征

(一) 广泛性

旅游接待服务的直接目的是最大限度地满足不同旅游者的正当需求,使其乘兴而来,满意而归。旅游者在旅游过程中,要求在行、游、住、食、购、娱乐等方面都有舒适、方便、安全的感觉,更需要在乘车进店、办理住宿、上下电梯、就餐休息、娱乐购物、步行离店等各个环节中时时受到尊重,并享受热情周到的服务。这也就要求旅游服务礼仪要贯穿整个旅游活动过程中。

（二）规范性

旅游服务礼仪的规范性，不仅约束着旅游工作者的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，也是一切日常交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。要想在工作及日常交际场合均表现得合乎礼仪，彬彬有礼，就必须对礼仪无条件地加以遵守。如果只遵守自己适应的部分，而不遵守自己不适应的部分，就难以被交往对象接受和理解。

（三）实用性

切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是旅游服务礼仪的一大特征。旅游服务礼仪既要有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又要在具体的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，落到实处，使之“言之有物”，“行之有礼”。旅游服务礼仪的易记易行，可使其被人们广泛地运用于工作及日常交际实践，并受到广大公众的认可；反过来，又进一步促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

（四）灵活性

“礼出于俗，俗化成礼。”旅游者来自四面八方，国内国外，风俗禁忌不同，旅游需求存在较大的差异。因此，一定要因人而异，灵活而有针对性地运用旅游服务礼仪标准做好旅游接待服务工作，高效处理各种旅游具体情况。

三、旅游礼仪的实践

（一）旅游礼仪的实践原则

当前，随着我国对外开放进一步扩大，国际交往日趋频繁，旅游市场的竞争显得尤为激烈，旅游企业的兴衰成败依赖于能否向宾客提供优质的全方位服务。运用礼仪知识，既可以使个人在交际活动中充分展示魅力，完成交际活动，又可以展现出尊重、友好、诚挚的情感与行为，增进相互间的了解与信任。

1. 平等原则

平等原则是现代礼仪的首要原则，是指以礼待人，有来有往，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。平等原则是现代礼仪的基础，是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要的原则。

在旅游活动中具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的方法。但是，旅游礼仪的核心是尊重交往对象，以礼相待。在这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。具体来说，在面对不同国度、不同肤色、不同民族的宾客时，都要满腔热情地接待，自尊自爱，把握分寸，注重维护国格与人格的同时，决不能看客施礼、厚此薄彼，更不能以貌取人、以财取人，要一视同仁、同等礼遇。

2. 自律与尊重原则

自律就是要自我要求、自我约束、自我检点。尊重原则是礼仪的基本原则，首先是在自尊、自爱的同时，尊重他人的人格、劳动和价值，以平等的身份同他人交往；其次是尊重他人的爱好和感情，不强求他人按自己的爱好和兴趣来行事。

“以我为主，尊重他人。”在旅游服务过程中，要从自我约束入手，从我做起，同时以

我国的礼貌语言、礼貌行为、礼宾规程为行为准则，去接待宾客。在此前提下，还要充分考虑到国情、民族、文化背景的不同，要正确认识、充分尊重不同区域、不同文化背景下的旅游行为，尊重客人的风俗、隐私、要求等。

3. 遵守原则

礼仪不与崇高的道德准则相联系，就不能实现其自身的主要目的——促使人们相互尊重。讲究礼仪是一个人公共道德修养的外在表现。礼仪的简易化、人情化越为人们所接受，其对社会人际交往行为的渗透就越深入，且对道德修养的依赖性就越强。社会成员都应自觉自愿地遵守执行，用礼仪规范自己的言行举止，只有共同遵守礼仪规范，社会才会有秩序，更加文明。

4. 宽容原则

宽容原则，是指宽以待人，不过分计较对方在礼仪方面的不当之处。严以律己，宽以待人，这是为人处世的较高境界，也是具备较高修养的表现。

“得理也得让人”。在旅游服务与交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多宽容他人不同于己、不同于众的行为，要多体谅、多理解他人，切不可求全责备，过分苛求。例如，在旅游服务工作中，客人有时会提出一些无理的甚至是失礼的要求，我们应冷静而耐心地解释，决不要穷追不放，把客人逼至窘境，否则，会使客人产生逆反心理，形成对抗，引起纠纷。当客人有过错时，我们要“得理也得让人”，学会宽容对方，让客人体面地下台阶，以保全客人的面子。

5. 真诚原则

真诚是人与人相处的基本态度，是一个人外在行为与内在道德的有机统一。在人际交往中应以礼相待，真诚待人，做到真心实意，言行一致，避免表里不一，只行礼仪之事，而无真诚之心。如果把礼仪比做一朵鲜花，那么真诚就是花蕊。真诚是建立良好人际关系的基础，是一个人外在行为与内在道德的有机统一。待人真诚的人会很快得到别人的信任，而表里不一、口是心非的人，即便一时不会被识破，但终究还是会失去人们的信任。

6. 适度原则

适度原则是指在施行礼仪的过程中，必须熟悉礼仪准则和规范，注意保持人际交往的距离，把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度、行为尺度，以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。

“不卑不亢，自尊自爱”，就是要求应用旅游礼仪时，首先要感情适度。既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。其次要谈吐适度。在与人交谈时，既要诚挚友好，又不能虚伪客套；既要坦率真诚，又不能言过其实。再次要举止适度。必须注意合乎规范，并讲究运用技巧，特别是注意把握分寸，适度得体。

旅游业员在接待外宾时，要以“民间外交家”的姿态出现，特别要注意维护国格与人格，既不盛气凌人，也不妄自菲薄。

（二）旅游礼仪的实践与培养

旅游礼仪本身是一门实践艺术，旅游从业人员面对的是世界各个国家或地区的客人，从一定意义上来说，他们代表的是中华民族的形象和风貌，所以其行为是否符合礼仪标准

尤为重要。因此学习旅游礼仪，务必坚持知行统一，要注重实践，将知识运用于实践。旅游从业人员可以通过以下途径来加强礼仪修养：

1. 在学习礼仪知识中加强修养

学习旅游礼仪要有主有次，抓住重点。如果从与自己生活最密切的环节开始，从自己工作岗位的服务做起，往往可以事半功倍。

我国有着悠久的礼仪传统，世界其他国家也有着各不相同的礼节风俗。随着世界交往的扩大，礼仪既形成了共同遵守的国际准则，又各具民族特色。对外联系频繁的旅游工作者应该注意搜集和学习礼仪知识，长此以往，不但能在礼仪方面博闻多识，而且能将自己的礼仪修养提到新的高度。

2. 在服务实践中加强修养

实践是动机和效果的桥梁，仅仅从理论上掌握礼仪知识是不够的，还必须到实际服务工作中去加以运用。因此，学习旅游礼仪是一个渐进的过程，对一些规范、要求，只有反复运用和体验，才能真正掌握其精髓。只有积极投身到实践之中，在服务活动中多听、多看、多想、多学，才能使自己的礼仪修养不断提高，越来越受到人们的欢迎。

3. 在向同行学习中加强修养

向同行学习也是旅游工作者加强礼仪修养的一条直接途径。有经验、有修养的同行是学习的典范，这比理论知识和实践摸索所带来的启发更为直接和有效。你可以从他们的言行举止、待人接物、处理问题中学到实际的服务规程、应变技巧，学到如何与客人更好地沟通，如何为客人提供更优质的服务等等。在学习的过程中，通过不断地对照别人，检查自己，发现差距，及时完善、丰富自我，从而提升自己的礼仪修养，逐步使自己越来越接近并达到符合旅游职业要求的标准。



思考练习

1. 礼仪在我国经历了哪几个阶段的演变？
2. 礼仪有哪些作用？
3. 旅游礼仪有哪些功能？
4. 旅游礼仪有哪些实践原则？
5. 旅游从业人员为什么要注重自己的礼仪修养？
6. 在旅游礼仪实践中应注意哪些基本问题？



案例分析

玉帛成干戈

公元前 592 年，齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣，各国使臣带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候，齐顷公向下一看，只见晋国的亚卿郤克是个独眼，鲁国的上卿季孙行父是个秃头，卫国的上卿孙良夫是个跛脚，而曹国的大夫公子首则是个驼背，不禁暗自发笑：怎么四国的使臣都是有毛病的！