



“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

# 旅游职业礼仪与交往

LÜ YOU ZHIYE LIYI YU JIAOWANG

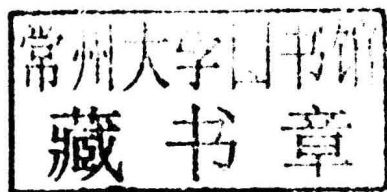
朱 廉◎主编



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

# 旅游职业礼仪与交往

主 编 朱 廉  
副主编 郭 蓓 高 云  
编 者 邓小娇 郭雅萌



东北师范大学出版社  
长 春

---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

旅游职业礼仪与交往/朱廉主编. —长春: 东北师范大学出版社, 2015. 6

ISBN 978 - 7 - 5681 - 0267 - 4

I. ①旅… II. ①朱… III. ①旅游服务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 128295 号

---

责任编辑: 刘远舰 封面设计: 宣是设计

责任校对: 李俊颖 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: 0431-82687213 010-82893125

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 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

幅面尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 11.25 字数: 218 千

---

定价: 25.00 元

# 前 言

作为服务行业的旅游业，在日益激烈的竞争环境中日益重视从业人员的职业道德、行为准则、行业规范言行举止等礼仪修养和礼仪规范。可以说，礼仪渗透到了旅游行业的各项服务中，并已经成为旅游业发展的灵魂。正因为礼仪对于旅游业的发展有如此重要的作用，职业教育的课程内容就更应以职业教育对旅游从业人员的基本职业素质的和礼仪规范的要求为出发点。为此，我们编写了这本《旅游职业礼仪与交往》教材。

本教材重在探索如何使学生在掌握应知应会的知识和技能的基础上，贴合旅游各个行业的工作内容，最终的导向是使学生能自如地将礼仪知识运用到实际工作岗位中。在教材的编写过程中，我们采用的是以情境教学为载体的“能力”本位的教育理念，依据旅游各个岗位的礼仪要求，兼顾学生自主思维和创新能力的培养，以项目为纲，以工作任务为学习导向，将必备的礼仪知识和技能融入每一个工作任务中，使学生既完成了工作任务，又对专业的知识和技能有了更深入的了解，从而使理论教学和实践教学融为一体，确保学有所用。

本教材分为两部分：第一部分是以日常的社会交往礼仪行为为线索，以各个日常交往的礼仪为主线，循序渐进地设置了礼仪意识养成、职业形象塑造、日常沟通交往礼仪、社交场合应对礼仪等学习情境，以及若干学习任务；第二部分是以真实的旅游岗位为线索，以旅游的各个相关行业的礼仪规范为主线，分门别类地设置了旅行社接待服务礼仪、酒店接待服务礼仪、景区接待服务礼仪、旅游交通服务礼仪等学习情境。每个情境设置了若干学习任务，每个任务都设置了基本认知、任务描述、基本技能、提升技能、参考实例、任务单等内容，即让学生了解学习任务的目的是、了解学习任务的方法和完成任务需要的知识和技能，使其能够在掌握知识技能后完成任务，并能在任务完成的过程中拓宽思路，发散思维，创新地加入自己的想法和思路，提升学生自主思考的能力，为其日后礼仪知识的运用和持续性学习打下基础。

本教材的编写具有科学性、规范性和针对性，有充分的时代感和鲜明的职业特色，不仅适合作为中等职业学校的礼仪教学用书，同时也是适合各旅游企业对旅游职业人员的礼仪培训用书。

参与编写本教材的老师均有丰富的教学经验和旅游企业培训经验，这本教材也是她们长期从事礼仪教学实践的智慧结晶。本教材由江西旅游商贸职业学院朱廉老师设计编写体例和教学大纲，并负责主要内容的撰写和全书的最后统稿与定稿工作。具体的编写分工是：邓小娇（江西旅游商贸职业学院）撰写情境一；朱廉撰写情境二、情境三、情境四、情境五；郭雅萌（江西旅游商贸职业学院）撰写情境六；高云（连云港职业技术学院）撰写情境七；郭蓓（江西旅游商贸职业学院）撰写情境八。

在本教材的写作中，老师们参考了大量的业内同行的研究成果、文献资料和现成案例，并引用了相关资料。在这里，一并对大家及借鉴资料的作者致以深深的感谢！由于水平有限，本教材难免存在不足之处，敬请广大读者不吝指正。

编 者

# 目 录

<b>学习情境一 礼仪意识养成</b> .....	1
任务一 识礼懂礼 .....	1
任务二 提升礼仪素养 .....	9
<b>学习情境二 职业形象塑造</b> .....	15
任务一 “穿”出职业态度 .....	15
任务二 “扮”出职业素养 .....	21
任务三 “动”出职业风范 .....	26
任务四 “道”出职业修养 .....	32
任务五 “示”出职业风度 .....	36
<b>学习情境三 日常沟通交流礼仪</b> .....	41
任务一 称呼——最好听的声音是自己的名字 .....	41
任务二 介绍——百闻不如一见 .....	44
任务三 鞠躬——表达内心最真实的敬重 .....	48
任务四 交换名片——机会和友情的转换器 .....	50
任务五 接打电话——闻其声如见其人 .....	53
任务六 握手——这五秒钟意味着经济效益 .....	57
<b>学习情境四 社交场合应对礼仪</b> .....	61
任务一 应聘求职——一面之交定成败 .....	61
任务二 社交宴请——吃出生意和机会 .....	68
任务三 商务谈判——不打无准备之仗 .....	75
任务四 开展旅游专题活动——无规矩不成方圆 .....	79
<b>学习情境五 旅行社接待服务礼仪</b> .....	84
任务一 导游的接待——八方宾客满载归 .....	84
任务二 旅行社门市的接待——迎来送往聚人脉 .....	99

<b>学习情境六 酒店接待服务礼仪</b> .....	109
任务一 前厅部的接待——宾至如归赢口碑 .....	109
任务二 客房部的接待——贴心管家送惊喜 .....	121
任务三 餐饮部的接待——主动热情表真诚 .....	126
任务四 公关部的接待——得体灵活知分寸 .....	141
<b>学习情境七 景区接待服务礼仪</b> .....	147
任务一 讲解员的接待——因客而讲现专业 .....	147
任务二 售票检票员的接待——窗口服务树形象 .....	151
<b>学习情境八 旅游交通服务礼仪</b> .....	156
任务一 空乘的接待——超常服务得人心 .....	156
任务二 轨道交通的接待——温馨服务暖人心 .....	165
<b>参考文献</b> .....	172

# 学习情境一 礼仪意识养成

在我们的行为习惯上，或多或少会有些小问题，要养成良好的行为习惯，礼仪意识养成非常重要。这是个漫长的由内而外延伸的过程，但通过正确认识礼仪的相关内容，可以提升礼仪方面的专业素养，并将礼仪渗透到日常工作、学习、生活中，成为受人青睐的对象。

## 任务一 识礼懂礼



### 基本认知

孔子曾说过：“不学礼，无以立。”就是说一个人要有所成就，就必须从学礼开始。所以礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式，是做人的基本要求。

中华民族自古以来就非常崇尚礼仪，在现代社会，虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛，但在评价一个国家、一个民族时，通常是从这个国家、这个民族人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。

因为，从国家和民族的角度讲，礼仪是一个国家、一个民族，社会风貌、道德水准、文明程度、公民素质的重要标志。从个体的角度说，礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度，可以得知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。可见，礼仪学习对形成文明有礼、道德高尚的高素质人才有着十分重要的意义。

礼仪行为就是人们在一定的礼仪意识的支配下，在人与人之间的交往过程中表现出来的行为，被看作人类行为的一个独立层次。人与社会密不可分，社会是由个人组成的，文明的社会需要文明的成员一起共建，文明的成员则必须要用文明的思想来武装、要靠文明的理念来教化。礼仪修养的加强，可以使每位社会成员进一步强化文明意识，端正自身行为，从而促进整个国家和全民族总体文明程度的提高，加快社会的发展。加强个人礼仪修养，处处注重礼仪，能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；能使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬，从而使人与人之间的关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，交往气氛更加愉快。

懂礼、知礼、学礼、用礼，能提高人们的素质，提升人们的社交能力，这个社会就会越来越温暖，越来越有活力，越来越有人情味，生活就会更美好，人生也就会更有意义。





## 任务描述

能够用正确的观念去对待礼仪，用正确的行动去诠释礼仪。



## 基本技能之一——我要学会这样做

### 一、认识礼仪的概念

#### (一) 区别礼、礼貌、礼节与礼仪

##### 1. 礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可以泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼定义为“特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式”。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

##### 2. 礼貌

礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

##### 3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，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。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

##### 4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即“礼貌”“礼节”；“仪”，即“仪表”“仪态”“仪式”“仪容”。礼仪是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，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。广义上，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。狭义上，通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

#### (二) 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌表示尊重的言行规范，礼节表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”“礼节”“礼仪”三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬友好的行为，其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌礼节，其内涵更深、更广，它由一系列具体的礼貌礼



节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统和完整过程。

## 二、认识礼仪的内涵

“礼”是中国文化的核心内容之一。我国的传统礼仪，强调内在德行的能动作用，把道德作为礼仪的依据，而不是把礼当作外在的、技术性的东西。因此，礼的传授，一定要把人文精神作为重心。

### （一）“德”是礼的灵魂

社会的安定与和谐，要依靠道德来维系。礼的种种规范，之所以值得我们去遵行，是因为它符合于道德的要求。《左传》说：“礼者，理也。”学礼首先要立德，让德在内心扎根，并且时时加以培植。《礼记》把“德辉动于内，礼发诸于外”作为礼仪教育的最高境界。品德高尚的君子，是因为他有“德辉动于内”，“德”字存于心中；所以当“礼发诸于外”时，他的言谈举止就能“从心所欲不逾矩”。

### （二）“敬”是礼的核心

《礼记·曲礼》开篇就说“毋不敬”，郑玄说“礼以敬为主”，朱熹认为“毋不敬”是全篇的纲领。我们心中要有一个大写的“敬”字，树立严肃恭敬的人生态度，把“敬”字扩大到敬己、敬人、敬业等各个方面。

礼仪指广义的礼仪，包括内在修养和外在形式两方面。“德辉动于内，礼发诸于外”，你内心要有一个“德”字，这个“德”字在发着光辉，你的合于礼的行为就会自然流露于外。古人讲“礼”是包括形式和内涵的，是有思想的仪式；“仪”主要是指仪式，两者有很大的区别，所以古人批评某些形式主义的时候，往往会说：“这是仪，不是礼。”形式与思想的完美结合才能称为礼仪，形式好比是礼的外壳，思想好比是礼的灵魂。因此，礼的两大要素互为依存、缺一不可，否则就不是真正意义上的礼仪。要想真正领略礼仪的实质，我们应深刻体会那句“德辉动于内，礼发诸于外”。

## 三、了解我国的传统礼仪文化

自古以来，礼仪就是用来规范公众行为、提升道德觉悟的一项工具。我们应当通过提升自身的礼仪文化知识和修养来继承、传播和发扬我国悠久灿烂的礼仪文化。

### （一）对神灵的敬畏

古时，人类与变幻莫测的大自然相比显得十分稚弱，无法解释千变万化的自然现象和突如其来的自然灾害，于是认为鬼神、祖先是主宰这一切的力量。人们开始用一些当时最精致、最豪华的食具作为礼器进行祭祀，以表示他们对神灵、祖先的敬畏，祈求神灵、祖先的保佑。这种祭祀活动是礼仪的萌芽。因此，有了“礼立于敬而源于祭”的说法。

### （二）对家庭成员言行的规范

做父母的要抚养、关爱幼小的尚不能独立生活的子女，当子女长大成人之后，则要赡养年老的父母，兄弟姐妹之间也要互相关爱。尧舜之时，五礼已备，对家庭成员之间的关系做出了明确的规定，即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝。这时，礼仪把家庭成员的言谈举止规范化了。

### （三）人们交往沟通的需要

在社会活动中，人类逐渐形成了最初级、最原始的礼仪。在狩猎、耕种和部落之间的争斗中，同一群体中的人要不断地用眼神、点头、拉手来示意互相之间如何配合。在日常生活中，人们不自觉地用击掌、拥抱、拍手来表达欢快的感情，用手舞足蹈来表示狩猎获得食物的喜悦。人们之间这种相互的呼应、模仿，逐步形成了一种习俗，这便是最初待人接物的礼节。

### （四）维系等级差别的需要

随着社会的发展，人们在生产和生活中的分工越来越细，产生了发号施令的领导和听从指挥的被领导者，这样就出现了尊卑有序、男女有别的现象。每当大家聚会席地而坐时，就逐渐有了一定的座次，首领坐在哪里，一般人坐在哪里，男人坐在哪里，女人坐在哪里等，这些都不断为礼仪增添了新的内容。

## 四、掌握基础礼仪

### （一）尊重来宾

现代旅游业强调“宾客至上”，要求把宾客放在首位，一切为宾客着想，主动热情地去满足宾客的各种合理需求和愿望。而在宾客所有需求和愿望中，获得尊重的需求是最强烈和最敏感的，同时也是正常的、合理的和基本的要求。一个人发自内心对别人的尊重，是礼仪的核心和精髓所在。而尊重指的是重视别人，并且正视自己。人的内心都渴望得到他人的尊重，但只有尊重他人的人，才能赢得他人的尊重，体会礼仪的真正含义。

### （二）一视同仁

在日常工作中的“一视同仁”，是指所有的人都应该受到尊重，在这一点上绝不能厚此薄彼。具体运用礼仪时，可以因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的礼仪形式，但是在对人表示恭敬和尊重的态度上一定要一视同仁。

### （三）适度礼仪

现代礼仪强调人际间的交往与沟通一定要把握适度性，注意社交距离，控制感情尺度，应牢记过犹不及的道理。因此，礼仪行为要特别注意在不同情况下，礼仪程度、礼仪方式的区分，坚持因时、因地、因人的合宜原则。

### （四）宽容待人

礼仪的宽容原则，是指不过分计较对方礼仪上的差错过失。在运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人，要多理解他人、体谅他人，切不可求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。在别人对自己提出批评意见时，本着“有则改之，无则加勉”的态度，认真倾听。

### （五）自律自守

礼仪的最高境界是自律自守，即在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。我们不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，从而获得内在的力量。人前人后一个样，把礼仪规范变成自觉行为和内在素质。



## 基本技能之二——我们最好不要这样做

### 一、违反公德

公德，即公共道德，是指一个社会的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵守的最简单、最起码的公共生活准则。公德，是日常生活中的道德，是人们普遍应该做到、又不难做到的最低限度的行为要求，是道德体系中的最低层次，是文明公民应该具备的最基本的品质。其内容包括尊重妇女、尊老爱幼、爱护公物、遵守公共秩序、救死扶伤，等等。社会公德是礼仪的基础，是形成礼仪的前提，而礼仪的内容基本涵盖社会公德的全部。所以在日常生活中我们最好不要违反公德，这是每个文明公民应该具备的品质，也是礼仪的基本要求。

### 二、违反誓言

在社会生活中与别人约定的时间或做出的承诺，一般不要轻易变更，因发生不可抗因素不得以改动时应及早打招呼，做好说明解释工作，尽量避免给对方造成麻烦或令人产生误会。凡是需要承诺的事情，要量力而行，不要因为顾及面子而答应不能做到的事情，否则一旦失约，不仅会对别人造成损失，也会给自己的形象和所在企业的声誉造成损失，所以说我们不可违时食言，对人对事应做到遵时守信。遵时，就是要遵守规定的时间和约定的时间，不得违时，不可失约；守信，就是要讲信用，对自己的承诺认真负责。遵时、守信，是建立和维护良好社会关系状态的基本前提。

### 三、蛮横无理

在人际交往中，我们最好不要待人蛮横无理，要以诚待人，这是礼仪的本质特征。在人际交往中，礼仪不是虚伪的客套，而是表达对人的尊重和友好，需要诚心待人，表里如一。“尊重还是贬低”是人际交往中最敏感的问题。从善良的愿望出发，以诚相待，才能赢得别人的依赖和尊重，保证交往顺利与成功。

### 四、妄自尊大

自视高明、目中无人，或夸夸其谈、妄自尊大、卖弄学问，这种自以为是的言行，往往会被视为傲慢无理，使人敬而远之。相反，谦虚随和的人，待人处事自然大方。这样的人，待人态度亲切，善于听取他人的意见，有事能与他人商量，表现出虚怀若谷的胸襟，容易同他人建立亲近的关系。社会生活中常可以见到越是博学多识、修养好的人越是平易近人，更能得到人们的敬重，但是谦虚也要适度。

### 五、忽略小节

注重礼仪的社会交往场合中，忽略小节的人往往是不受欢迎的。细节体现教养，细节展示素质，从小节可以看出一个人的修养水平。

### 六、不懂装懂

“知之为知之，不知为不知，是知也。”这是孔子教导他的学生学习知识所说的。对于礼仪的学习与应用我们也应该做到。不要不懂装懂。如果你只是一味地闭门造车、自以为是，在有文化差异的地域就会闹出很多笑话，甚至遭到别人的责怪，给人留下不尊重当地风俗礼仪的印象。



## 提升技能——我可以做得更好

### 一、了解旅游社交礼仪的主要学习内容

服务业是现代经济的重要产业之一，已深入影响到了各行各业及社会的各个领域，未来的服务行业从业者必须要识礼、懂礼、用礼。要想做到“礼行天下”，第一步就是要了解基本礼仪。

旅游服务人员应了解的基本礼仪如下。

#### (一) 服饰仪容礼仪

中国有“文质彬彬，而后君子”的古训，仪容仪表是个人涵养的外在表现。在与人交际的过程中，这是一张没有文字却形象生动的名片。整洁的衣冠给人以舒服的感觉，而好的第一印象往往是至关重要的。

仪容仪表即是人的外表，包括容貌、姿态、服饰三个方面。仪表美是对一个人外表的基本评价，是形体美、服饰美、发型美、仪容美的有机结合。仪容主要是指人的容貌。仪容仪表是一个人精神面貌的外在体现，它与一个人的道德修养、文化水平、审美情趣和文化程度有着密切的关系，是人际交往中不可忽视的一个重要因素。

良好的仪容仪表是员工的一项基本素质。旅游服务工作的特点是直接面向客人并为其提供服务，客人获得的第一印象常常来源于旅游服务工作者的衣着打扮。整洁美观的制服与端庄大方的仪容，既是员工自尊自爱的表现，又是岗位工作高度的责任感与事业心的反映。良好的仪容仪表会产生积极的宣传效果，并在一定的程度上反映旅游服务的管理水平和服务质量。

注重仪表仪容是尊重客人的需要，是讲究礼仪的一种具体表现。旅游客人追求的是一种比日常生活标准更高的享受，即视、听、嗅等感官的美好享受。据有关专家分析，在给客人的印象中各种刺激所占的百分比是：视觉印象占75%，谈吐印象占16%，味觉印象占3%，嗅觉印象占3%，触觉印象占3%。旅游服务人员的仪容仪表能满足客人视觉美方面的需要，同时又使他们感到置身于外观整洁、端庄、大方的服务人员之中，自己的身份地位得到应有的承认，求尊重的心理也会得到满足。

#### (二) 言谈举止礼仪

语言是社会交际的工具，是人们表达意愿、思想情感的媒介或符号。旅游接待工作离不开语言，服务语言离不开礼貌。礼貌用语是旅游接待工作者用来向宾客表达意愿、交流思想感情和沟通信息的重要交际工具，是一种对待宾客表示友好和尊敬的语言。

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”这句话形象地概括了使用礼貌用语的重要性。旅游接待服务的过程，就是从问候宾客开始，到告别宾客结束。语言是完成整个过程的重要手段，因此，必须十分注重讲究语言艺术。使用以礼貌为基调的服务语言时，要强调四个要素，即“以宾客为中心”“热情诚恳的态度”“精确通俗的内容”“清晰柔和的表达”，它构成了一个中心、三个基本特点的“金三角”关系，是通过礼貌用语来进行优质服务的前提条件。

一个人的礼仪修养如何，别人可从他的举止中察觉出来。在我国的礼仪传统中要求，

“站有站相，坐有坐相”，这是对一个人礼仪修养的最基本要求。在人际交往中，人们的感情流露和交流经常要借助于人体的各种姿态，这就是我们常说的“体态语言”。它作为一种无声的“语言”，在生活中被广泛地使用，在旅游接待工作中有着重要作用和特殊意义。

同时，一个人的风度是在漫长的生活实践中和不同的历史文化氛围中逐渐形成的。它是一个人行为举止的综合，是社交中的无声语言，是个人性格、品质、情感、素养、精神世界和生活习惯的外在表现。我们平时常说的“风姿”“风采”“风韵”，就是风度的具体体现。

### 三、社会交往礼仪

人们在创造优美物质环境的同时还应创造和谐的人际环境。同时，还应该在复杂的人际关系中表现、欣赏和发展自己，从中享受无穷的乐趣。随着社会的发展，礼仪的内涵也更加丰富、新潮、多元。能够娴熟地掌握和得心应手地运用社交礼仪，是一个人成功的重要因素。社会交往礼仪涵盖面很广，涉及生活的方方面面，小到见面时的打招呼、握手以及介绍等礼仪，大到国家之间的交往。在日常交往中，学习接打电话、拜访、馈赠等人际交往的礼仪，可以为人们在社交中指点迷津，使人们能成为有教养、受欢迎的人。



### 参考实例

#### 一、“礼”尚往来——一位公司财务对新晋员工的“有色”眼光

我们公司的场地构造有点特殊，进门的玄关旁边有一个座位，因为我是财务，不用和其他项目组的同事坐在一起，所以玄关旁边的位子就是我的座位。我们公司前几个月新来了一名大学毕业生，每次进门首先看见我，招呼不打一声，头也不点一下不说，还直瞪瞪看我一眼就走进去了。我怀疑她可能以为我只是一个前台的阿姨，所以如此不屑一顾。后来过了几天，她大概终于搞清楚我并非什么接电话、收收快递的阿姨，而是掌管她每个月工资的“财政大臣”，猛地就开始殷勤了起来，一进门“刘老师”叫得山响。可是，我心里的感受却不一样了，即使她现在对我再怎么尊敬，毕竟是有原因的，我对她也生不出什么好感来。我就很纳闷，怎么一名堂堂大学生，刚进社会就学会了势利？如果我真的只是前台阿姨，是不是她这辈子都不打算跟我打招呼？新人刚进职场，礼貌很关键，人际关系一定要妥善处理，不能以貌取人或者想当然，要记得地位低下的员工同样也是前辈或者长辈。哪怕是打扫卫生的阿姨，如果正好清理到自己的纸篓什么的，不忘记说一声“谢谢”，就会平添自己很多的亲和力和人缘。刚刚毕业的大学生真的是要好好树立自己在公司的第一印象，这可不是闹着玩的。

#### 二、接待失“礼”——文化差异造窘境

国内某家专门接待外国游客的旅行社，有一次准备在接待来华的意大利游客时送每人一件小礼品。于是，该旅行社订购制作了一批纯丝手帕，是杭州制作的，还是名厂名产，每个手帕上绣着花草图案，十分美观大方。手帕装在特制的纸盒内，盒上又有旅行社社徽，显得是很像样的小礼品。中国丝织品闻名于世，旅游接待人员带着盒装的纯丝手帕，到机场欢迎来自意大利的游客，致完欢迎词后，车上气氛特别温暖。谁知，当旅游接待人员赠送给每位游客包装精美的手帕作为礼品时，没想到车上一片哗然，议论纷纷，游客显

出很不高兴的样子。特别是一位夫人，大声叫喊，表现极为气愤，还有些伤感。旅游接待人员心慌了，好心好意送人家礼物，不但得不到感谢，还出现这般景象。中国人总以为送礼人不怪，这些外国人为什么怪起来了？

原来，在意大利和西方一些国家，在亲朋好友相聚一段时间告别时才送手帕，取意为“擦掉惜别的眼泪”。当意大利游客兴冲冲地刚刚踏上盼望已久的中国大地，准备开始愉快的旅行时，就接到了象征“擦掉离别的眼泪”的礼物，大家当然不高兴。而那位大声叫喊而又气愤的夫人，是因为她所得到的手帕上面还绣着菊花图案。菊花在中国是高雅的花卉，但在意大利则是祭奠亡灵的。人家怎能不愤怒呢？所以，在旅游接待与交际场合，要了解并尊重外国人的风俗习惯，这样做既表示对他们尊重，又不失礼节。

### 三、入国问俗——事半功倍

外贸公司业务员焦小姐，去东南亚某国发展业务。当主人为她端来饮料表示敬意时，是“左撇子”的她毫不在意地伸出左手去接，结果主人神色骤变，愤然离去。原来在当地的习俗中，左手被视为“不洁之手”，用左手与人接触，被认为是不尊重他人的行为举止。

一位涉外人员在美国南方宗教盛行的密西西比州访问时，被房东邀请去当地教堂做客。她充分准备，盛装修饰，以显示对主人的尊重和对这次活动的重视。在经历了宗教仪式的全过程后，她还应邀发表即席讲话，赞美教徒们对宗教的虔诚，介绍中国宗教自由的政策以及上海市民的宗教生活。主人对她的这种“入乡随俗，客随主便”的态度非常赞赏，连连称赞她是传递友谊的民间大使。

所以，无论我们到达哪个国家或者地区，都会有不同的文化与礼仪，我们要做到不与当地人发生矛盾纠纷，就要做到“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”。这可以有效地帮助我们快速融入当地的环境中。古语说：“十里不同风，百里不同俗。”所以一定要入乡随俗，这是提升礼仪修养的基本标准。



### 试着做一做——我的个人任务单

工作任务	3~4人一组，讲解自己对礼仪的认识
任务考核参考	1. 了解礼仪的基本知识（满分50分） 2. 探讨如何培养日常良好的礼仪习惯（满分50分）
自我评价	
同学评价	
教师评价	
任务考核得分	
我会改进	

## 任务二 提升礼仪素养



### 基本认知

#### 一、礼仪和传统道德修养是密切相关的

礼仪是中国传统道德的一种载体，体现了中华民族几千年的行为模式、思维方式和价值趋向，也代表着我们中国人日常行为需要遵循的准则。

##### （一）礼待他人，诚实守信

做人做事的基本礼仪就是礼待他人、诚实守信，这既是一种美德，又是做人的准则。

古人认为，礼的核心就是敬。孟子说：“尊敬之心，礼也。”荀子说：“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼待他人，诚实守信要求我们要做到心底对他人诚信、诚意的尊重，不管是对父母、伴侣、兄弟姐妹、子女还是朋友之间都是以诚信为前提来维系相互之间的亲情和友情，所以，遵守礼仪的最基本准则就是要诚信待人。

##### （二）礼尚往来，团结互助

礼尚往来是促进人际关系和谐的纽带。当然，在人际交往中，除了有行为上的“礼”，也有某些场合和情境中互相赠送的“礼”。如当亲人或朋友遇到了困难，你的“雪中送炭”对他来说就是一份大礼，这也体现了团结互助的物质和精神的双作用。“礼尚往来，团结互助”不仅体现在精神层面上，也体现在物质层面上。

“礼尚往来，团结互助”，既能促使人们之间的感情升温，也是社会真、善、美的一种传递。

##### （三）尊敬长辈、师长，谦恭礼让

尊敬长辈、师长是我们中华民族的传统礼节，也是我们民族道德所提倡的“饮水思源”，要满怀对长辈、师长的感恩和感激之情。这不仅仅是一种礼仪规范，更是一种发自内心的真挚的情感。

同时，在和人交往中，我们都要保持谦恭礼让的品德，不恃才傲物，多发现自己的缺点和不足，虚心学习，见贤思齐。只要保持着一颗谦恭的心，就可以培养出一种虚怀若谷的高尚品质，这不仅会使你拥有极大的人格魅力，而且还能让你正确看待名利、成就、荣誉，大幅提升你的道德修养。

#### 二、认识礼仪修养的重要性

个人礼仪在个人整体形象塑造中有着很重要的地位，它传达出最直接、最生动的第一信息，反映着个人的精神面貌。用六个字概括，“形于外，慧于中”，这是指一个人音容笑貌等外在气质特征。一个人在社会生活中，需要出席各种场合，扮演各种角色。个人礼仪不是简单的个人行为表现，而是个人的公共道德修养在社会活动中的体现，它反映的是一个人的内在品格与文化修养。若缺乏内在的修养，对于个人礼仪的具体规定，也就不可能



自觉遵守、自愿执行。只有“诚于中”方能“行于外”，因此个人礼仪必须以个人修养为基础。

拥有良好的修养是文明礼仪的基础，同时，一个人的礼仪规范，也能体现一个人的道德修养。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

修养指人的修为和涵养，与人的性格、心理、道德、文化等有着紧密的联系，即人综合素质的表现。自身修养不足是礼仪失范的一个重要原因。当今社会是一个高度重视形象的时代，当代大学生对自身形象非常关注，他们强化各种能力的培养，追求时髦得体的着装，但却没有认识到用符合礼仪要求的方式表达自己更为重要，因而放松了对礼仪修养的学习。有的大学生虽然认识到了礼仪的重要性或对礼仪知识有一定的甚至较高的认识，但缺乏在实践中的规范训练和持之以恒的培养，使之成为个人的礼仪习惯，因此也时常出现失礼的言行，甚至还存在一些错误认识：以为身着奇装异服就是追求“酷”，平时故意讲脏话觉得才够“爽”，把讲文明礼貌看成是“小儿科行为”，为朋友两肋插刀才是“大侠”风范，等等。

#### （一）努力调控行为与情绪

人必须要在社会竞争中获得生存发展，并得到社会对个人价值的认可，以满足于个人的精神需要。一般来说，当个人行为符合社会道德要求时，它就能获得社会的认可，在社会发展竞争中，如果个人智力水平相当，那么个人成功起决定性的往往是非智力因素，其中，个人品行修养是一个非常重要的因素。可以说，加强自身修养，提升人格品质，塑造自身形象是个人成才与成功的重要保证。而个人礼仪是以培养个人内外和谐的个体气质为目标的。它要求我们以遵守社会和谐的原则、尊重他人的原则，按照个人礼仪的文明标准行动，塑造个人的自身形象，展现个人的精神风貌，使个人形象日益完美。

礼仪属于非法律规范，是一种道德规范，如违反礼仪规范，只构成失礼，不构成犯罪，而失礼本身一般不会引起责任，只会受到舆论的谴责。所以遵循礼仪规范，很多时候表现为一种自我约束的过程，它需要努力调控自己的行为与情绪，将礼仪规范转化成一种自觉的行为。

我国古人云：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”遵守个人礼仪规范，少不了自我克制和自我约束。这种克制和约束，体现为严格按照一定的个人礼仪标准规范自己的言行举止。

#### （二）调整好对人对事的心态

心态也就是一个人在思想观念支配下的为人处世态度和心理状态的总和，是一个人内在和外在的和谐统一。所以，在心态上彻底改变对礼仪的态度，这样在为人处事上就可以做得更好。