



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

展览讲解员

中国就业培训技术指导中心组织编写

(初级)

 中国劳动社会保障出版社

内 容 简 介

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写,是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。书中内容根据《国家职业标准·展览讲解员》(试行)要求编写,是初级展览讲解员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了初级展览讲解员应掌握的技能要求和相关知识,涉及接待、讲解等内容。

国家职业资格培训教程——展览讲解员系列

◎展览讲解员(基础知识)

●展览讲解员(初级)

◎展览讲解员(中级)

◎展览讲解员(高级)

策划编辑/张莹
责任编辑/赵建北
责任校对/洪娟
封面设计/刘林林
版式设计/沈悦

ISBN 978-7-5045-6961-5



9 787504 569615 >

定价: 15.00 元



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

展览讲解员

(初级)

编审委员会

主任 刘 康
副主任 原淑炜
委员 贾雪虹 方洪春 吕水珍 朱 璇
吴 云 王锡荣 宋进军 高 德
陈 蕾 张 伟

本书编审人员

主 编 贾雪虹
副主编 方洪春
编 者 吕水珍 高 德 胡争雄
主 审 王锡荣



中国劳动社会保障出版社

前 言

为推动展览讲解员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在展览讲解员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·展览讲解员》（试行）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了展览讲解员国家职业资格培训系列教程。

展览讲解员国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对展览讲解员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

展览讲解员国家职业资格培训系列教程共包括《展览讲解员（基础知识）》《展览讲解员（初级）》《展览讲解员（中级）》《展览讲解员（高级）》4本。《展览讲解员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别展览讲解员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是展览讲解员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对初级展览讲解员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是初级展览讲解员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到上海市文化广播影视管理局人才培训交流中心等单位的的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 接待	(1)
第 1 节 讲解接待礼仪	(1)
学习单元 1 礼仪概述	(1)
学习单元 2 讲解接待礼仪概述	(10)
第 2 节 引导观众	(37)
学习单元 1 社会公众、观众和目标观众相关知识	(37)
学习单元 2 引导观众的规范和要求	(49)
思考题	(67)
第 2 章 讲解	(68)
第 1 节 展览讲解	(69)
学习单元 1 讲解基础知识	(69)
学习单元 2 讲解词的理解与记忆	(75)
学习单元 3 吐字归音要领	(80)
第 2 节 咨询讲解	(94)
学习单元 1 陈列展览概述	(94)
学习单元 2 接待观众的程序与要求	(102)
思考题	(118)

第1章 接待

接待观众是展览讲解的重要组成部分，观众对讲解员的第一印象即从接待开始，它贯穿于展览讲解的始终。从接待的大概念讲，它体现于展馆开放的每个接待服务岗位，展览讲解是接待服务的一种形式和手段。而本书所讲的接待，主要是指展览讲解过程中的迎送观众、引导观众和组织观众，它与展览讲解密不可分。

第1节 讲解接待礼仪



学习单元1 礼仪概述



学习目标

- 了解礼仪的含义、内容。
- 掌握礼仪的特性、原则。



知识要求

1. 礼仪的含义

礼仪是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，既为人们所认同又为人们所遵守的行为准则或规范的总和。礼仪应以建立和谐关系为目的，它是礼貌、礼节、仪表、仪式等的统称。

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，最早对“礼”字的解释出现在《周礼正义》（郑玄注）中。世界上最早的一部关于礼仪的书籍是公元前约 2350 年在埃及写成的《行为举止守则》。在西方，“礼”这个词，最早是指宫廷礼仪；贵族、上流社会的行为规范；官方生活中公认的准则。

特别提示

在《辞源》中，“礼仪”是指“行礼之仪式”。

崇尚礼仪是中华民族的优良传统，也是现代社会公民必备的基本素质和精神追求。礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，它既是交往活动中的重要内容，又是道德文化的外在表现，有着丰富的内涵。

从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即人的素质、修养体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。

从交际的角度来看，礼仪是人际交往中实用的一种艺术，也可以说是一种交际方式或交际方法。

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惯形式，也可以说是在人际交往中，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，礼仪是人际交往中进行相互沟通的一种技巧。

从审美的角度来看，礼仪是一种形式美。它是心灵美的外化，是行为美的表现。

礼仪、礼节、礼貌不能简单地混为一谈，它们之间既有区别又有联系。

礼貌是礼仪的一种表现形式，一般是指人们在相互交往中，通过言语、动作向交往对象表示的尊重、友好的行为准则。其表现形式为谦虚而恭敬的态度，优雅而

得体的举止,文明而礼貌的语言,大方而高雅的装束等。其主要内容包括:口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌等。它是人的道德品质修养最简单、最直接的体现,也是人类文明行为最基本的行为规范。在现代文明社会中,使用礼貌用语,对他人态度和蔼、举止得体、彬彬有礼,已成为日常基本的行为规范;而衣冠不整、傲气十足、出言不逊、动作粗俗则是对他人没有礼貌的表现。

礼节也是礼仪的一种表现形式,通常是指人们在社会交往场合,表示尊重、友好、致意、祝愿等的习惯形式。从形式上看,它具有严格规定的仪式;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对人的尊重和友善。在阶级社会中,对不同阶级和阶层规定了与其地位相应的礼节,即所谓“进退有度,尊卑有分”。现代文明社会中的礼节,则是在人与人之间平等基础上的礼仪规范。现代文明礼节主要包括: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、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、互递名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会上的礼节、宴会上的礼节等。

仪式是礼的秩序形式,是为表示敬意或隆重,在一定场合举行的具有专门程序的规范化活动,是行礼的具体过程或程序,具有程序化的特点。人们在社会交往或组织开展各项活动中,为了体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等需要,常常要举行各种仪式。常见的仪式包括:升旗仪式、签字仪式、成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业仪式、开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、入场仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、捐赠仪式、奠基仪式等。

2. 礼仪的内容

(1) 礼仪的要素

礼仪由礼仪的主体、客体、媒体、环境四项基本要素构成。

1) 礼仪的主体。礼仪的主体指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人;当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。如展览开幕仪式,其礼仪活动的主体即展馆,其操作和实施均为组织。

2) 礼仪的客体。礼仪的客体又称为礼仪对象,它指的是礼仪活动的具体指向者和承受者。从外延上讲,它可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是有形的,也可以是无形的。如祭扫仪式、祭孔仪式、祭天仪式等。没有客体,礼仪就失去了对象,就不成其为礼仪。如展览讲解,其礼仪活动的操作和

实施者为讲解员,礼仪的客体是其服务的对象即观众。如果展览讲解离开了礼仪的对象,讲解员也就无从施礼。

3) 礼仪的媒体。礼仪的媒体指的是礼仪活动所依托的一定的媒介。进而言之,它的实际作用是有效地促进礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪就不可能客观存在。礼仪的媒体,具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。如重要历史人物的诞辰纪念活动、重大历史事件的纪念活动等。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

4) 礼仪的环境。礼仪的环境指的是礼仪活动得以进行的特定时空条件,大体说来,可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的社会环境,特别是文化环境,经常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其决定,而且具体礼仪的实施方法也由其决定。如我国傣族的泼水节,就与其热带雨林的气候等自然环境相关;上海、长春的电影节就与其城市的历史文化环境相关;有些少数民族的习俗礼仪也与当地的自然、人文环境息息相关。

(2) 礼仪的种类

由礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒体、礼仪环境四项基本要素构成的礼仪,依据其适用对象、适用范围的不同,大致可以分为个人礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、公务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、习俗礼仪、外事礼仪八大类。

1) 个人礼仪。个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则,主要包括个人仪容仪表、言谈举止及服饰等。个人礼仪是个人文化素质、品德修养、待人处事态度的综合反映,是一个人在修养和素质的外在表现。讲究礼仪,不仅是现代文明人必备的基本素质,也是现代社会交往和事业成功的重要条件,它从一个侧面反映了一个社会的文明程度。个人礼仪的核心是尊重他人,与人友善,表里如一,内外一致。

2) 家庭礼仪。家庭礼仪是指家人、亲友之间在称谓、问候、庆贺、拜访、待客、赠礼、宴饮等方面的礼仪。家庭是社会的细胞和缩影,是人们社会生活的基础和必不可少的组成部分。它不仅是其家庭成员相处的一个稳定场所,包含了家庭成员之间的相互关系,同时,它也是家庭成员们与外界取得联系、进行交往的重要场所。家庭成员是家庭活动的主体,也是家庭礼仪的操作者,家庭礼仪在某种程度上即成员礼仪。

3) 社交礼仪。人际关系是通过人与人的交往和联系表现出来的,需要用一定的行为规范来调节和增进彼此间的了解。社交礼仪就是指社会成员之间在社会交往

中必须遵循、掌握的礼仪规范。它通常包括致意、问候、介绍、交谈、拜访、接待、宴会、舞会、聚会、馈赠等社会活动的礼仪。其内在的核心是对人的尊重和关怀,是表示与人为善、真诚待人、谦虚礼让的思想和态度。

4) 公务礼仪。公务礼仪即公务人员在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。公务礼仪通常包括工作礼仪、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪等。公务礼仪活动中的人属于社会化的个人和组织化的个人,所以公务人员在公务活动中的待人接物、言行举止是代表组织的,是公务工作的内容或重要组成部分,他的职业角色、组织地位、工作性质决定了固定的礼仪规范,个人是无权选择和私下变更的。

5) 商务礼仪。商务礼仪是指人们在从事商品流通的各种经济行为中应当遵循的礼仪规范。商务礼仪主要包括在商务活动中的接待客户、商务谈判、推销活动、商务仪式、解决商务纠纷等商务活动中的应对方式和程序,它体现于商务活动的各个环节。文明经商、诚实守信是商务礼仪的内涵。

6) 服务礼仪。服务礼仪通常指的是礼仪在服务行业之内的具体运用。一般而言,服务礼仪主要泛指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时所应该遵守的行为规范,主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。其实际内涵,是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时标准的、正确的方法。

7) 习俗礼仪。习俗礼仪是指一个国家或民族长期形成的,具有相对稳定的礼节、人情、风尚、行为习惯等的总和。习俗礼仪主要包括日常生活礼俗(如礼貌礼节、饮食习惯、生活禁忌)、岁时节令礼俗(如元旦、春节、清明节、端午节、圣诞节等节庆礼俗)、人生礼俗(如生辰、婚丧礼俗)、宗教祭祀礼俗等。习俗礼仪是一个民族、一个地域历史文化传统的重要内容,它深深扎根于民族文化土壤中,具有民族性、区域性和群众性特点。习俗礼仪中既有积极健康的内容,也有消极愚昧的内容,应弃恶扬善,积极引导。

礼俗即民俗礼仪,它泛指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,存在于社会和群体之中并根植于人们心中,并且在一定的环境下经常重复出现的行为方式。可以说它是礼仪的衍化,是以人民大众生活方式为基础的一种充满现实情感并带有明显世俗色彩的一种礼仪形式。它从丰富的现实生活中汲取营养,既继承发扬了伦理道德中积极的方面,又加入了人民群众生动活泼的创造,因而以人民喜闻乐见、约定俗成的形式存在和发展,具有很强的生命力。

8) 外事礼仪。外事礼仪是涉外交际礼仪的简称,指在涉外交往中所涉及的礼仪活动,具体指在对外交往中约定俗成的习惯做法,包括接待外宾的一切活动,如

商务谈判、学术交流、互访、参观接待等。其基本内容是按国际交往惯例所遵守的常规通行的做法，如热情友善、平等交往、女士优先、尊重隐私、遵守时间、信守约定、了解禁忌、尊重习俗等。

3. 礼仪的特性

(1) 规范性

规范性是礼仪的一个极为重要的特征。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。礼仪规范的形成，不是人们抽象思维的结果，而是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。它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，而且也是人们在一切交际场合所采用的“通用语言”，是人们评价善恶美丑的习惯标准，具有约定俗成的属性。正所谓有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。遵守礼仪规范则深得嘉许；违反礼仪规范，就会到处碰壁，招致反感、受到批评。当然，在社会生活中，礼仪与其他规范，如法律规范、道德规范相比，不论在形式上还是内容上，都属于社会作用相对较弱的行为规范，违反了礼仪规范，只能构成失礼。

(2) 操作性

切实有效、适用可行、易学易会、操作性强是礼仪的重要特征。它既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又有具体细节上的一系列程序、步骤和仪式等的操作方法。它不是纸上谈兵，空洞无物，而是细致、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”。礼仪规范以人为本，重在实践，人人可以学，习之易行，行之有效。礼仪的操作性特征，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可。

(3) 多样性

礼仪具有多样性的特征，是因为在不同的群体中，人们的社会关系是多样的，即使是在同一社会内部，不同的社会组织、不同的家庭，人和人之间的关系也是多种多样的。因此，反映在礼仪要求上，也必然具有多样性的特征。首先，礼仪的多样性表现在各地的礼仪形式方面，几乎没有人能完整地说出世界上有多少种礼仪形式。从口语表达的礼仪到体态表达的礼仪，从服饰礼仪到仪表礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪等，不一而足。其次，礼仪的表达方式多种多样，比如在国际交往中，仅见面礼就有握手礼、鞠躬礼、亲吻礼、合十礼、拥抱礼、拱手礼、脱帽礼等，可谓多种多样。再次，不同的行业、不同的人群也有不同的礼仪规范和要求。如教师有

教师的礼仪、医生有医生的礼仪、营业员有营业员的礼仪等。即使是同一职业的同
一类人员,在与他人交往的过程中,每个环节都有不同的礼仪要求,都反映了礼仪
多样性的特征。

(4) 继承性

礼仪是一个国家民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化,都是
在本民族礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来
的,正因为礼仪是人类在长期共同生活中形成和确认的,是维护正常社会秩序的经验
结晶,它就必然地为人们世代相传。任何国家的礼仪都具有鲜明的民族特色,任
何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的,离开了对本
国、本民族既往礼仪的传承和扬弃,就不可能形成当代礼仪。作为一种人类文明的
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,也不会因为社会制度的更替而消失。
正确的态度不应当是原封不动地承接,而应当是有扬弃、有继承、有发展。

(5) 差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,但是对于礼仪的具体运用,则会
因现实条件的不同而呈现出差异性。礼仪的差异性主要体现在礼仪的民族性和地域
性上。由于各民族的文化传统、宗教信仰等方面的差异,导致了礼仪规范的差异。
即使是同一民族,在不同地区、不同国度,由于生存环境、文化氛围的不同,具体
的礼仪规范也千差万别。首先,差异性表现在同一礼仪形式在不同民族、不同地域
有着不同的意义。比如在有些国家,点头表示不算,摇头表示算,而在有些国家则
刚好相反;有些国家认为单数吉利,有些国家认为双数吉利。其次,礼仪的表现形
式具有差异性。表示同样意义的礼仪在不同的民族、不同的地区,就可能有不同的
表现形式。比如朋友相见,为表示友好和欢迎,有的握手,有的拥抱,有的亲吻,
有的击掌。再次,礼仪的差异性还表现在同一礼仪形式在不同场合,对不同对象,
应有所差异。比如同样是握手,男女之间握手的力度就应不同,新老朋友之间也应
有所差别。因此,在掌握礼仪共同性的基础上,了解礼仪的差异性,是我们学习礼
仪时不可忽视的重要内容。

(6) 社会性

礼仪在任何国家、任何民族、任何时代都存在。礼仪遍及社会的各个领域,不
仅表现在政治领域、经济领域、文化领域,也表现在军事领域、宗教领域等。礼仪
渗透于各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,就会有礼仪的存在。没有哪
个国家、哪个民族、哪个时期,在其社会生活中没有礼仪规范。礼仪在人们的社会

交往中，不仅起着调节人际关系的作用，而且还有着净化人类心灵、美化社会环境的作用，促进人类社会文明的发展。

（7）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，它会随着社会的发展而不断发展更新。在一个时代推崇备至的礼仪，在另一个时代的表现可能令人难以置信。比如，我国古时的妇女缠足，不仅对人体有害，而且不雅、不美，但在封建社会中，社会大众却以“三寸金莲”为美。在服饰方面，礼仪的时代性特征就更加鲜明。比如，我国20世纪二三十年代流行的旗袍；十年动乱期间流行的“绿军装”“灰涤卡”，都分别反映出那个时代的服饰文化特征。可见，不同时代具有不同的礼仪要求。社会的进步、文明的发展、政治的变革、思想观念的更新、科技的应用，必然导致礼仪要在民族传统的基础上，摒弃那些不合时宜的部分，创造出合乎文明时代的新礼仪。所以，礼仪并非一成不变，而是随着时代发展变化而吐故纳新，随着内外交往日益频繁而互相借鉴吸收。礼仪的发展变化过程，是继承与创新相统一、差异与交融相伴生的过程。

（8）共同性

礼仪是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范，是在人类共同生活的基础上产生和形成的，因此具有共同性特点。虽然不同民族、不同国家的不同时代，礼仪都有自己鲜明的民族烙印，但就人类的普遍性而言，其成员都能相互依赖地生存和发展。即使在阶级社会中的不同阶级之间，也不排斥“先礼后兵”。礼仪作为一定社会范围公共道德基础的外在表现，人们总是以彼此能接受的方式去尊重对方。这种共同性体现了人际关系中的共同需要，它表现了民族共同的历史文化传统和共同的行为规范，反映了人们追求真善美的愿望，符合大多数人的价值取向，是人类文明的重要组成部分。

4. 礼仪的原则

（1）遵守的原则

礼仪作为社会行为的准则和规范，是为了维护社会的正常生活而形成和发展起来的，反映了人们的共同愿望和要求。每一个社会成员不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有责任和义务共同维护和自觉遵守礼仪，并以此规范自己在交际活动中的言行举止。如果违背礼仪规范，就会受到公众的指责，交际也难以成功。如果无法遵守或无人遵守，就谈不上礼仪的应用和推广了。

(2) 平等的原则

尊重交往对象、以礼相待是礼仪原则的核心,即对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。但允许根据不同的交往对象,采取不同的具体做法。

(3) 自律的原则

礼仪规范由对待自身的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待自身的要求,是礼仪的基础和出发点。礼仪的自律原则,要求人们从内心树立良好的道德信念和行为准则,并以此约束自己的行为,自觉遵守礼仪规范,而无须外界的提示和监督。在人际交往中,希望别人做到的自己首先做到,严于律己,宽以待人。所以,要真正领悟、运用礼仪,关键还要看自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点的自律能力。

(4) 敬人的原则

“礼者,敬人也。”这是孔子对礼仪的核心思想的高度概括。在礼仪的两大构成部分当中,对待他人的做法实际上是礼仪的重点和核心。而对待他人的诸多做法之中最重要的一条,就是要敬人之心长存,处处不可失敬于人,不可伤害他人尊严,更不能侮辱对方人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。社会交往中的各种礼仪,实际上体现的是对对方的尊敬。这就要求人们在交往活动中,与对方互谦互让、互尊互敬,将对对方的重视、恭敬、友好放在第一位。

(5) 适度的原则

礼仪作为人际交往的行为规范,有一定标准和分寸。为了取得应用礼仪的成效,特别要注意把握好分寸。要根据施礼的场合、事件、人物、环境等因素选择合适的礼仪方式,做到大方得体、恰到好处。比如,与人交往中过分谦虚,可能会被他人视为虚伪或不实在,特别是对外交往时,要特别注意把握好分寸。所谓不卑不亢,既不自卑,也不骄傲,待人处事态度恰当,言行得体,恰到好处,也就是这个道理。

(6) 宽容的原则

“海纳百川,有容乃大。”能设身处地地为别人着想,能原谅别人的过失,是一种美德,也是现代文明的一种礼仪修养。严于律己,宽以待人,既是为人处世较高的思想境界,也是具备较高文明礼仪修养的表现。在人际交往中,由于每个人所处的环境、国度、信仰、个性等方面的不同,反映到礼仪上,可能具有其本民族的特

点。如果对此不加以尊重,一味要求别人服从自己的意愿,或按自己的意愿敬礼施礼,势必会影响彼此间的沟通。只要别人原则上不出错,没必要斤斤计较,而对待自身则应该严于律己。

5. 学习实践礼仪

(1) 注重道德修养

礼仪是人的内在道德修养的外在表现。缺乏道德修养,不可能真诚自觉、表里如一地体现礼仪要求。作为一个现代公民,要自觉树立社会主义荣辱观,加强爱国、敬业、诚信、友善等道德规范的修养,不断提高自身的道德素质,把公民道德规范、展览讲解员职业道德规范融入到日常工作、学习和生活之中,努力做一个讲道德、重礼仪的现代文明人。

(2) 注重实践养成

礼仪是知与行的统一。自觉、系统地学习礼仪、知晓礼仪,是践行礼仪、养成文明行为习惯的基础。礼仪无处不在,无时不有,践行礼仪不可能一蹴而就,必须立足日常、注重细节,时时习礼,处处用礼,坚持不懈、持之以恒。

(3) 注重行为规范

在社会交往中,个人礼仪行为客观上起着积极的示范作用,其言行举止、仪容仪表生动具体地传播着文明礼仪规范,潜移默化地引导和带动身边的人学礼用礼。展览讲解员的行为规范同样会对观众传播展馆文化、传播文明礼仪规范产生影响和作用。展览讲解员要强化礼仪意识,人人争当传递文明的使者,共同塑造文明礼貌的良好形象。



学习单元2 讲解接待礼仪概述



学习目标

- 了解讲解礼仪的含义和作用。
- 掌握讲解礼仪的特点。
- 掌握讲解礼仪基本规范。
- 能够运用讲解礼仪基本规范。



知识要求

1. 讲解礼仪的含义

讲解礼仪是指讲解员在展览讲解中的礼仪行为规范。所谓行为,指的是人们受自己意志的支配而表现在外的活动。所谓规范,则是指标准的、正确的做法。由此可见,讲解礼仪的实际内涵,是指讲解员向观众提供服务时表现出来的礼仪行为标准的、规范的做法。

由于展馆的行政归属各不相同,展览也有其各自的行业特点,我们这里所讲的讲解礼仪,是指通常意义的展览讲解。

2. 讲解礼仪的特点

(1) 运用追求目的性

行为是人类有意识、有目的的活动。礼仪行为的基本特征是个人或组织对他人或社会礼仪需要的自觉认识和自由选择的表现。讲解礼仪的施礼者为讲解员,受礼者为观众,讲解员的行为规范代表的是展馆形象,展示着不同地域的历史文化、人文习俗,传递着中外友谊和精神文明。因此,较之一般的社交、服务礼仪,讲解礼仪是作为传播文化、传播文明为礼仪主体的展馆对文明的追求和展现,是展馆为树立自身良好形象而推行的职业礼仪的重要构成部分。

(2) 操作追求群体性

讲解礼仪表现为展馆与观众的交往行为方式,其良好形象的树立,是通过展馆组织成员在开放接待中的精神风貌、气质风度、仪容仪表等一切可视的礼仪修养的外在行为得以实现的。个体讲解代表的是组织行为,只有组织中的全体成员整齐划一的礼仪行为,即全员施礼,才会保证礼仪施行的整体质量,塑造、推着组织的整体形象,给组织带来良好的声誉。追求讲解群体的礼仪素质的提升,是展馆组织形象管理的第一要素。

(3) 形式追求艺术性

礼仪的形式美,在客观上具有能引起人们愉悦等情感反映的属性。礼仪也具有鲜明的形象性,良好的礼仪能使人感到完善,感受到美,使人产生兴奋的情绪,并进而产生积极的态度和行为。由于礼仪具有形象包装的功能,因此讲解礼仪在保证符合基本规范的前提下,在形式上应追求艺术性。如讲解员的服饰、讲解接待的模