



服务礼仪

浙江省教育厅职成教教研室 组编



高等教育出版社

旅游服务与管理专业课程改革成果教材



服务礼仪

FUWU LIYI

浙江省教育厅职成教教研室 组编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一,依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。

全书共分十个项目。主要内容包括:走进“礼”堂——话说服务礼仪;顾客至上——诠释服务意识;实现双赢——培养社交能力;优雅端庄——塑造职业形象;准确得体——提升言谈技巧;芝兰之室——饭店服务礼仪;行游天下——导游接待礼仪;有礼有节——涉外礼宾服务;入乡随俗——中外民俗礼仪;以礼服人——礼仪危机处理。本书紧紧把握行业发展趋势和职业岗位需求,突出旅游行业实际,注重实践性和应用性。

本书配套网络教学资源,通过封底所附学习卡,可登录网站(<http://sve.hep.com.cn>),获取相关教学资源。学习卡兼有防伪功能,可查询图书真伪,详细说明见书末“郑重声明”页。

本书除可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材外,还可作为旅游行业的岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

服务礼仪/浙江省教育厅职成教教研室组编. —北京:
高等教育出版社,2009.7(2009.8重印)
ISBN 978-7-04-027794-4

I. 服… II. 浙… III. 服务业—礼仪—专业学校—教材
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 129008 号

策划编辑	王江华	责任编辑	巨克坚	封面设计	李卫青	责任印制	蔡敏燕
出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118				
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		021-56717287				
邮政编码	100120	免费咨询	400-810-0598				
总 机	010-58581000	网 址	http://www.hep.edu.cn				
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn				
			http://www.hepsh.com				
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com				
排版校对	南京展望文化发展有限公司		http://www.landaco.com.cn				
印 刷	上海市印刷七厂有限公司	畅想教育	http://www.widedu.com				
开 本	787×1092 1/16	版 次	2009 年 7 月第 1 版				
印 张	15	印 次	2010 年 1 月第 3 次				
字 数	328 000	定 价	22.50 元				

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究
物料号 27794-00

浙江省中等职业教育旅游服务与管理专业 课改新教材编写委员会

主 任：方展画

副主任：程江平 崔 陵

委 员：许宝良 庞志康 张建国

郭耀邦 沈佳乐 王向东

主 编：杨富荣

副主编：张建国 徐春燕

编 者：杨富荣 张建国

徐春燕 张良斌 张 屹

编写说明

2006年,浙江省政府召开全省职业教育工作会议并下发《省政府关于大力推进职业教育改革与发展的意见》。该意见指出,“为加大对职业教育的扶持力度,重点解决我省职业教育目前存在的突出问题”,决定实施“浙江省职业教育六项行动计划”。2007年初,作为“浙江省职业教育六项行动计划”项目的浙江省中等职业教育专业课程改革研究正式启动并成立了课题组,课题组用5年左右时间,分阶段对约30个专业的课程进行改革,初步形成能与现代产业和行业进步相适应的体现浙江特色的课程标准和课程结构,满足社会对中等职业教育的需要。

专业课程改革亟待改变原有以学科为主线的课程模式,尝试构建以岗位能力为本位的专业课程新体系,促进职业教育的内涵发展。基于此,课题组本着积极稳妥、科学谨慎、务实创新的原则,对相关行业企业的人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、职业岗位群对知识技能要求等方面进行系统的调研,在庞大的数据中梳理出共性问题,在把握行业、企业的人才需求与职业学校的培养现状,掌握国内中等职业学校本专业人才培养动态的基础上,最终确立了“以核心技能培养为专业课程改革主旨、以核心课程开发为专业教材建设主体、以教学项目设计为专业教学改革重点”的浙江省中等职业教育专业课程改革新思路,并着力构建“核心课程+教学项目”的专业课程新模式。这项研究得到由教育部职业技术中心研究所、中央教育科学研究所和华东师范大学职业教育研究所等专家组成的鉴定组的高度肯定,认为课题研究“取得的成果创新性强,操作性强,已达到国内同类研究领先水平”。

依据本课题研究形成的课程理念及其“核心课程+教学项目”的专业课程新模式,课题组邀请了行业专家、高校专家以及一线骨干教师组成教材编写组,根据先期形成的教学指导方案着手编写本套教材,几经论证、修改,现付梓。

由于时间紧、任务重,教材中定有不足之处,敬请提出宝贵的意见和建议,以求不断改进和完善。

浙江省教育厅职成教教研室

2009年4月

前言



我国素有“礼仪之邦”的美誉,自古以来就讲“礼”重“仪”。进入 21 世纪后,随着社会的发展和文明的进步,礼仪作为人们的一种行为准则,在人们日常沟通交往中的桥梁和纽带作用越来越明显。

服务礼仪是中等职业教育旅游专业的一门核心课程。通过该课程的学习,旨在强化学生的服务意识,训练学生的服务技能,规范学生的职业礼仪,使学生进入工作岗位时能赢在起跑线上,能合乎礼仪、自如得体地面对客人,从而展现出良好的职业风采。

本书在编写过程中,力求贴近中职学生实际情况,注重对学生职业核心技能的培养,在教材的框架结构和内容组织形式上进行了创新。

在框架结构上,以项目和任务的形式设计教材的结构。全书共分十个项目,每个项目又由若干个任务组成,并在每个任务中设计了礼仪导航、活动项目、礼仪链接、个人感悟等模块,以增强内容的开放性和学生学习的自主性。

在各任务内容组织上,摒弃了以往教材注重知识堆砌的传统做法,在课程内容中融入了典型案例、温馨贴士、故事中的礼仪、情景示范等,增加了教材的可读性和学生的活动参与性,实现教与学的有机结合。

在教材设计和编写过程中,紧紧把握行业发展趋势和职业岗位需求,突出旅游行业实际,注重实践性和应用性。

本教材主要对象是旅游服务类中职学生,也可作为饭店员工培训及相关从业人员学习的参考书,建议教学学时为 144 学时,具体学时分配见下表。

FOREWORD

服 · 务 · 礼 · 仪 ·

专 题 名	课 程 内 容	学 时
项目一	走进“礼”堂——话说服务礼仪	8
项目二	顾客至上——诠释服务意识	16
项目三	实现双赢——培养社交能力	12
项目四	优雅端庄——塑造职业形象	28
项目五	准确得体——提升言谈技巧	12
项目六	芝兰之室——饭店服务礼仪	16
项目七	行游天下——导游接待礼仪	12
项目八	有礼有节——涉外礼宾服务	12
项目九	入乡随俗——中外民俗礼仪	16
项目十	以礼服人——礼仪危机处理	12
总 计		144

本教材由杨富荣担任主编,张建国和徐春燕担任副主编。具体分工如下:徐春燕编写项目一、项目三和项目四,杨富荣编写项目二和项目六,张屹编写项目五、项目八和项目九,张良斌编写项目七和项目十。同时,在编写过程中,参阅了旅游学界许多专家学者的相关文献,在此一并表示感谢!

由于编者的水平和时间有限,书中难免存在不足之处,请读者将意见反馈至信箱 zz_dzyj@pub. hep. cn,敬请广大专家和读者批评指正。

编 者

2009 年 4 月

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

传 真：(010)82086060

E-mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

短信防伪说明：

本图书采用出版物短信防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将 16 位防伪密码发送短信至 106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网(<http://www.shdf.gov.cn>)。

反盗版短信举报：编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至 10669588128

短信防伪客服电话：(010)58582300/58582301

学习卡账号使用说明：

本书学习卡账号附在高等教育出版社出版的相关中职教材封底防伪码中赠送。

请使用本书封底标签上防伪明码作为登录账号，防伪密码作为登录密码，登录“<http://sve.hep.com.cn>”或“<http://sve.hep.edu.cn>”，可获得累计 20 小时中职课程的多项增值服务，进行网上学习、下载资源和答疑等服务。

中职教师通过收集 10 个有效学习卡账号和密码，登录网站，注册获得会员账号，可获得累计 100 小时教师网上资源，包括电子教案、演示文稿、教学素材及教学资料等。

学习卡账号自登录之日起一年内有效，过期作废。会员账号自注册之日起一年内有效。

使用本学习卡账号如有任何问题，请发邮件至：“4a_admin_zz@pub.hep.cn”。



目 录

项目一 走进“礼”堂——话说服务礼仪 001

- 任务一 源远流长·服务礼仪溯源 002
- 任务二 彬彬有礼·服务礼仪作用 007
- 任务三 内外兼修·服务礼仪原则 010
- 任务四 知书达礼·服务礼仪培养 013

项目二 顾客至上——诠释服务意识 018

- 任务一 服务基础·关注顾客需求 019
- 任务二 服务核心·细节决定成败 026
- 任务三 终极目标·超越顾客期望 030

项目三 实现双赢——培养社交能力 038

- 任务一 左右逢源·服务中人际交往能力的重要性 039
- 任务二 亲密接触·人际交往四要素 045
- 任务三 游刃有余·人际交往的艺术 053

项目四 优雅端庄——塑造职业形象 063

- 任务一 形象是金·职业形象塑造的重要性 064
- 任务二 耳目一新·服务仪容的规范 066
- 任务三 仪表堂堂·服务仪表的规范 070
- 任务四 得体雅致·服务仪态的规范 078

项目五 准确得体——提升言谈技巧 090

- 任务一 尊他自谦·恰当的言谈礼仪 091
- 任务二 灵活得体·服务言谈的技巧 095
- 任务三 谨慎规避·服务言谈的禁忌 103
- 任务四 无声胜有声·身体语言的识别 105

CONTENTS

服

务

礼

仪

项目六 芝兰之室——饭店服务礼仪 112

- 任务一 文雅大方·前厅服务礼仪 113
- 任务二 细致耐心·客房服务礼仪 121
- 任务三 主动热情·餐饮服务礼仪 125
- 任务四 亲切周到·其他部门礼仪 129

项目七 行游天下——导游接待礼仪 133

- 任务一 迎来送往·导游迎送礼仪 134
- 任务二 面面俱到·行程服务礼仪 139
- 任务三 赢得顾客·门市接待礼仪 149

项目八 有礼有节——涉外礼宾服务 155

- 任务一 礼仪之邦·涉外礼宾服务通则 156
- 任务二 谨慎周密·涉外交往礼仪 158
- 任务三 有礼有序·涉外礼宾次序和国旗悬挂 164
- 任务四 食不忘礼·涉外宴请礼仪 168
- 任务五 非同常“礼”·涉外馈赠礼仪 174

项目九 入乡随俗——中外民俗礼仪 180

- 任务一 入境问禁·中国常见少数民族的交际礼仪与礼俗禁忌 181
- 任务二 入国问俗·中国主要客源国交际礼仪与礼俗禁忌 188
- 任务三 神之昭示·宗教信仰中的礼仪与禁忌 198

项目十 以礼服人——礼仪危机处理 206

- 任务一 追根溯源·礼仪危机产生原因 207
- 任务二 转危为安·礼仪危机应对策略 211
- 任务三 干戈玉帛·旅游投诉处理 217

主要参考文献 225

项目一

走进“礼”堂—— 话说服务礼仪

礼仪导航

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”中华民族有着数千年的文明史，灿烂的礼仪文化源远流长，素有“礼仪之邦”的美称。古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。孔子把“礼”作为治国安邦的基础，他主张“为国以礼”、“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。“没有规矩，不成方圆。”礼仪是人际交往的基本行为规范，通过人的外在表现，体现在诸多的细节与场合当中，形成整体的社会规范，进而反映出一个社会的文明程度和精神内涵。



活动项目

活动名称：寻根问“礼”

活动目的：让学生从活动参与中接触礼仪、走近礼仪。

活动方式：通过网络、书店、图书馆等途径，收集一句自己最喜欢的礼仪名言，并做交流，说明自己对这句话的理解。以组为单位做一个知识卡片大剪贴，进行展示交流。

情景示范

孔子《论语·雍也》：“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子。”

从个人修养的角度来理解，“质”是指质朴的品质，“文”则是指文化的修养。那么，

“质胜文则野”就是指一个人没有文化修养就会很粗俗;“文胜质则史”就是指一个人过于文雅就会显得像个酸秀才、书呆子,注重繁文缛节而不切实际。所谓“百无一用是书生”,就是典型的“文胜质则史”,忘了做人的根本。所以要“文质彬彬”,既要有文化修养,又不要迷失了本性,只有这样,才能够称得上是真正的君子。

可见,礼貌是“君子”首先必须具备的素质。礼貌是对人的一种尊重,谁不愿意和一位谦谦君子打交道呢?

活动反馈:

任务一 源远流长·服务礼仪溯源

礼仪与文明相伴而生,是人们步入现代社会文明的“通行证”,在历史演进过程中起着积极的推动作用,是一个国家、一个民族摆脱愚昧、野蛮和落后,走向文明的标志。

一、礼仪起源

人类自诞生那天起,便开始了对文明和美的追求。人类循礼,源远流长。

(一) 祭祀源说

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大信仰:一是天地信仰;二是祖先信仰。从“禮”字的造字结构我们可以看出,禮的本意是敬奉神明。“禮”字左边是“示”字旁,为祭祀的容器;右边加上一个“豊”字,表示把盛满祭物的祭具摆放在祭台上,献给神灵以求福佑。汉代学者许慎说:“礼,履也,所以事神致福也。”在原始社会,由于缺乏科学知识,人们把一些不能理解的自然现象猜想为“神”,照耀大地的太阳是神,风有风神,河有河神……他们敬畏“天神”,祭祀“天神”。这种祭礼活动是礼仪的萌芽。因此,有了“礼立于敬而源于祭”的说法,对大自然的崇拜、图腾崇拜、祭天敬神成为原始社会礼仪的主要内容。

(二) 秩序源说

礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”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。



温馨贴士

汉高祖刘邦登上皇帝宝座之后,一些与他一同打天下、出生入死的功臣,仍然举止粗豪,不

顾礼法,有称兄道弟之嫌,无君臣礼仪之实,甚至醉后拔剑起舞,砍去殿柱,闹得不成体统。对此刘邦很头痛。后来叔孙通帮助刘邦制定“朝仪”,从此朝廷之上才算有了规矩,有章可循。据说汉高祖刘邦当时由衷地说道:“今天才知道当皇帝的威风,感受到高高在上的滋味!”

在西方,礼仪一词,最早见于法语的 Etiquette,原意为“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则。后来“Etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”的含义,意即“人际交往的通行证”,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

(三) 习俗源说

人是不能离开社会和群体的。人与人在长期的交往活动中,渐渐地产生了一些约定俗成的习惯,久而久之这些习惯成为人与人交际的规范。当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后,就逐渐成了人们交往固定的礼仪。遵守礼仪,不仅使人们的社会交往活动变得有序,有章可循,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年《西方礼仪集萃》一书问世,开篇中这样写道:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”

二、礼仪演变

(一) 中国礼仪的发展

1. 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期出现了礼仪的萌芽。生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人,就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上。而他们去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这是迄今为止在中国发现的最早的葬礼。这个时期礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。比如原始人早晨相见的问候语:“无它否?”或“无恶否?”等。这里的“它”释为蛇,“恶”释为一种毒虫。上古时代,毒蛇盘地,毒虫遍布,随时危及人类的安全,人们朝不虑夕,因此相见会问对方有没有被毒蛇咬之类的话。可见,远古时代,人们便有了自己的礼貌语。

2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著,表明礼仪由原先祭祀天地、祖先的形式跨入了全面制约人的行为的领域。在汉以后两千多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771—前 221 年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教

给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统的阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”,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”。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。

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”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看作是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。”

管仲把“礼”看成是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

4. 强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

在我国长达两千多年的封建社会里,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,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期的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,它逐渐变成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。



温馨贴士

中国——礼仪之邦

中国的文明在几千年间一直影响着世界,中国被外国人称为“君子之国”,作为文明典范而受到敬仰。至今,大凡到过日本或跟日本人有过接触的人,都知道随处可见日本人频频鞠躬的礼节,听到“欢迎光临”、“请多关照”等礼貌用语,日本人称这种礼节为“唐风”。事实上,这个礼节是依照一千多年前唐朝的礼制沿袭下来的。

(二) 西方礼仪的发展:从“骑士”到“绅士”

西方的文明史,同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。在古希腊的文献典籍中,已经有很多关于礼仪的论述。到了中世纪,礼仪在西方有了突飞猛进的发展,当时流行所谓的“骑士”礼仪。文艺复兴以后,西方对礼仪的注重达到了顶峰。到了路易十五统治时期,从宫廷到平民,无不把礼仪当成是一种身份体面的象征。礼仪是贵族平时学习的重要课程之一,此时所倡导的礼仪从所谓的“骑士精神”变为“绅士风度”。随后欧洲礼仪开始流向美洲。欧美的礼仪之后又有了新的发展,从 20 世纪中期对优美举止的赞赏,一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

骑士精神有一整套明确的行为准则,强调“服务精神”和“敬忠职守”。在中世纪,“服务”

被视为非常高贵、非常优美的品德。至于忠诚,成为骑士们首屈一指的重要品德。骑士们还发展出一套关于礼貌和行为举止的复杂礼仪。骑士精神意味着谦虚有礼,向周围世界展示着如何搭配衣着、如何优雅进餐、如何彬彬有礼地邀女士共舞以及其他成百上千日常生活的礼节。这些礼仪有助于使生活变得更文明、更富有情趣。



温馨贴士

骑士的八大美德: 谦卑, 荣誉, 牺牲, 英勇, 怜悯, 精神, 诚实, 公正!

骑士宣言:

我发誓善待弱者;

我发誓勇敢地对抗强暴;

我发誓抗击一切错误;

我发誓为手无寸铁的人战斗;

我发誓帮助任何向我求助的人;

我发誓不伤害任何妇女;

我发誓帮助我的兄弟骑士;

我发誓真诚地对待我的朋友;

我发誓将对所爱的人至死不渝。

“绅士”则源于 17 世纪中叶的西欧,由充满侠气与英雄气概的“骑士”发展而来,后在英国盛行并发展到极致。当时的英国绅士通常会手拿文明棍,头戴大礼帽,身着笔挺的西装,足蹬亮皮鞋。绅士风度是以贵族精神为基础,掺杂了各阶层某些价值观念的一种全新的社会文化。其内容主要包括着装考究,举止文雅,尊重女性,尊重人格,继承与发扬传统文化,追求与建造生活质量。总而言之,它彰显男人的刚毅、坚韧、含蓄、深沉与宽宏大量的人格之美。

三、现代礼仪

19 世纪 40 年代开始,西方的礼仪规范在中国的推广,为中国传统礼仪注入了新的内容,简化了中国传统礼仪的繁文缛节,客观上促进了世界各国礼仪文化的交流。中国传统礼仪和西方礼仪相互撞击,在一定范围和一定层次上融合,形成中西合璧的礼仪大杂烩。

新中国成立后新型平等的人际关系、社会关系得以建立,中国礼仪进入了一个全新的历史时期。随着我国对外开放的深入,对外交往的不断扩大,我国不断吸收国际的通用礼仪习俗,逐步形成了现代礼仪。经济全球化和信息共享的网络化又把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间中,这就是地球村。在这个有着 60 多亿居民的“村庄”里,随着交往和沟通的日益频繁,说服和理解越发重要,现代礼仪逐步走向成熟。纵观中国现代礼仪的成长史,从“五讲、四美、三热爱”活动到制定市民文明公约,再到各行各业的礼仪规范出台,讲

文明、重礼貌蔚然成风。

礼仪无处不在而且意义重大。作为旅游服务人员,拥有现代礼仪意识和掌握更多的礼仪知识是顺应潮流、符合时代发展要求的。从某种程度说,礼仪已经作为一种无形资产,成为参与激烈竞争的附加值。

四、服务礼仪

服务礼仪,是礼仪在服务行业的具体运用。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所应当严格遵守的行为规范,即在特定场合之内进行活动时的标准的、正确的做法。服务礼仪是一门实用性很强的礼仪学科,有明显的规范性和很强的可操作性的特点。服务礼仪的关键词是:尊重、沟通、规范、互动、心态。

(一) 何为礼仪

《晏子春秋》中有“凡人之所以贵于禽兽者,以有礼也”。人类学家还考证,“礼”字古时候通“履”字,意为鞋子,穿上鞋才更好走路,但大了不行,小了也不行,因此“礼”一定要适度。正所谓“礼贵从宜,事难泥古”。

孔子说:“礼者,敬人也。”从本质上讲,“礼”的含义是尊重。“礼”所规范的是一个人对待自己、对待别人、对待社会的基本态度。“礼”的基本要求是:每一个人在人际交往中都必须尊重自己,尊重别人,并尊重社会。

仪,表现也,具体形式也。也就是说尊重自己、尊重别人需要一定的表现形式。所谓礼由心生,内心的东西要靠一定的形式表现出来。

因此,礼仪,就是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程。换言之,礼仪就是一切表示尊重对方的过程和手段。

(二) 何为服务礼仪

纷繁的职场上,有很多导航的标志,其中最重要的就是:优雅得体的“礼”。古人说:“礼者,道也,知礼者,得道也!”

现代社会离不开服务。服务工作是面向社会的窗口,直接和客人交流,服务人员的礼仪表现、个人形象,便是企业社会公众中的形象,与企业的生存与发展有着必然联系。服务礼仪对提高服务质量,增强企业竞争力有很重要的作用。

具体来讲,服务礼仪是服务过程中对服务对象表示尊重的一种规范化形式。它主要以服务人员的仪容、仪态、服务、语言等方面的行为规范为其基本内容。在各个具体问题上,服务礼仪对于服务人员到底应该怎么做和不应该怎么做,都有详细的规定和特殊要求。

服务的标准是热情、礼貌、主动、周到、耐心,这就要求员工的一言一行都要符合礼仪的规范要求。服务礼仪给予顾客的是一种心灵感受,更是企业文化的现实表现,是员工个人品位、信心、仪态、形象、修养的具体反映。注重礼仪,按礼仪要求服务,是服务型企业最基础的工作。



温馨贴士

礼仪拾趣

握手礼。握手礼大约源于中世纪。当时打仗的骑兵都披甲戴盔，除两只眼睛外其余都包裹在铁甲中，随时准备冲向敌阵。如果表示和平友好，就在互相接近时伸出左手，表示没有武器，脱去右手的甲胄并握手。

叩手礼。传说乾隆下江南微服私访，扮成平民模样，随从们朝见或请旨问安不便施行“三跪九叩首”之礼节，否则就把身份暴露了，但在封建社会，臣君之礼乃人生之大伦，岂可废弃。正在争论之际，有一聪明臣子想出个主意，以“手”代“首”，这样“叩首”为“叩手”取代，三个指头弯曲叩表示“三跪”，指头轻叩九下表示“九叩首”。这个意见被采纳，后来逐渐在民间推广。

举手礼。举手礼源于古代罗马帝国。古罗马骑士在相互见面时，有举起面甲表示敬意的传统。到了中世纪，西欧的武士们都去掉了面甲，举面甲也就演变为举头盔或帽子。而西欧资产阶级革命以后，为了简便起见，正式把脱帽致礼的传统改为接触帽檐的举手礼。

脱帽礼。入室脱帽，起源于冷兵器时代。由于战时与敌短兵相接，肉搏而战，头部容易受到袭击，因而不得不戴上笨重的头盔。而一旦安全时，就脱下头盔以减轻负担。到友人家拜访，表示友好，也要脱掉头盔。流传下来，便演化为脱帽礼。

碰杯礼。古罗马时，贵族间有决斗的风气。在决斗之前，双方要互换一杯酒喝。为了证明酒中无毒，在喝之前，两人要把各自酒杯中的酒倒给对方一点，然后一饮而尽。久而久之，流传下来，喝酒时碰一下杯才算有礼貌。



活动项目

活动名称：开心一刻

活动目的：让学生在活动中感知古代礼节，培养兴趣，揭开学礼的序幕。

活动方式：让学生模仿和体会古代皇室常见礼节，并叙述和评价模仿过程中的感觉。

活动反馈：_____

任务二 彬彬有礼·服务礼仪作用

美国著名励志大师拿破仑·希尔曾说过：“世界上最廉价的、但能够得到最大收益的一项品质就是礼节。”有礼仪修养的人，给人以有教养、有风度、有魅力的感觉，备受欢迎和尊敬，并能获得更多的理解和支持。