



21st CENTURY
十一五规划

21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材

旅游服务礼仪

胡碧芳 姜倩 主编



中国林业出版社
China Forestry Publishing House



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材

旅游服务礼仪

胡碧芳 姜倩 主编

1. 目录

2. 前言

3. 第一章 绪论

4. 第二章 旅游服务礼仪概述

5. 第三章 旅游服务礼仪的构成

6. 第四章 旅游服务礼仪的规范

7. 第五章 旅游服务礼仪的修养

8. 第六章 旅游服务礼仪的实训

9. 第七章 旅游服务礼仪的考核

10. 附录

11. 参考文献

12. 索引

13. 后记

14. 附录

15. 参考文献

16. 索引

17. 后记

18. 附录

19. 参考文献

20. 索引

中国林业出版社
China Forestry Publishing House



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书是高等旅游管理专业系列教材之一。全书分11章,分别介绍了旅游礼仪概述;旅游服务礼仪的相关理论;旅游服务服饰仪容礼仪;旅游服务体姿礼仪;旅游服务见面礼仪;旅游服务交谈礼仪;旅游服务次序礼仪;旅游服务主要岗位服务礼仪;宗教礼仪;我国部分民族及港澳台地区礼仪;我国主要客源国礼仪。每章都设置本章概要、学习目标、关键性术语、章首案例、思考题、经验性训练、案例分析、推荐阅读书目、相关链接9个栏目。本书主题明确,特色鲜明,案例丰富,阐述生动。既可以作为高等院校旅游管理专业教材,也可以作为旅游企业员工的培训教材,对其他服务行业和有关经营管理者、秘书及公关人员、涉外工作者也有一定参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/胡碧芳,姜倩主编. —北京:中国林业出版社;北京大学出版社,2008.7
(21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材)

ISBN 978-7-5038-5040-0

I. 旅… II. ①胡…②姜… III. 旅游服务-礼仪-高等学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第086069号

书 名: 旅游服务礼仪
著作责任人: 胡碧芳 姜倩 主编
总 策 划: 牛玉莲 林章波
执行策划: 郑铁志 李 虎
责任编辑: 郑铁志 李娉婷

出 版 者: 中国林业出版社(地址:北京市西城区德内大街刘海胡同7号 邮编:100009)
网址: <http://www.cfph.com.cn> E-mail: jiaocai_public@163.com
电话: 编辑部 66170109 营销中心 66187711
北京大学出版社(地址:北京市海淀区成府路205号 邮编:100871)
网址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com> E-mail: pup_6@163.com
电话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者: 北京市昌平百善印刷厂
发 行 者: 中国林业出版社 北京大学出版社
经 销 者: 新华书店
开 本: 850mm×1168mm 16开本 13.5印张 314千字
版次印次: 2008年7月第1版 2008年7月第1次印刷
定 价: 23.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有 侵权必究

21 世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材 编写指导委员会

顾 问：吴必虎（北京大学）
马 波（青岛大学旅游学院）

主 任：程道品（桂林工学院旅游学院）

副主任：王明星（肇庆学院旅游学院）
曹诗图（武汉科技大学管理学院）
赵恒德（渤海大学旅游学院）
黄远水（华侨大学旅游学院）
吴忠军（桂林工学院旅游学院）

委 员：（按姓氏笔画排序）
尹华光（吉首大学旅游学院）
龙京红（郑州大学旅游管理学院）
叶 文（西南林学院旅游学院）
朱孔山（山东临沂师范学院环境与旅游学院）
孙丽坤（大连民族学院旅游管理系）
李珍刚（广西民族大学管理学院）
张利民（渤海大学旅游学院）
张淑贤（长春师范学院历史学院）
郑耀星（福建师范大学旅游学院）
胡碧芳（重庆三峡学院工商管理系）
钟永德（中南林业科技大学旅游学院）
耿莉萍（河南理工大学经济管理学院）
郭淑梅（湖州师范学院法商学院旅游管理系）
黄羊山（东南大学旅游学系）
黄解宇（山西运城学院经济管理系）
蒋长春（福建莆田学院旅游学院）
曾明华（福建漳州师范学院管理科学系）
潘贤丽（海南大学应用科技学院）

秘书长：吴忠军（桂林工学院旅游学院）
牛玉莲（中国林业出版社教材中心）
林章波（北京大学出版社第6事业部）

会员委员名单

编写人员名单

主 编：胡碧芳

姜 倩

副主编：江 军

张瑞梅

编 委：(以姓氏笔画为序)

王 挺 (河南理工大学经济管理学院)

江 军 (琼州大学旅游学院)

刘金阳 (福建莆田学院旅游系)

张瑞梅 (广西民族大学管理学院)

陈斯胄 (福建省漳州师范学院管理科学系)

陈雪阳 (长江师范学院)

单铭磊 (山东省青年管理干部学院)

胡碧芳 (重庆三峡学院经济管理学院)

姜 倩 (福建师范大学旅游学院)

序

1845年,托马斯·库克成立世界上第一家旅行社,标志着世界旅游业的出现。但是作为真正意义上的现代旅游业,则始于20世纪50年代的欧美。从那时至今,旅游从少数上层阶层所能享受的活动发展到现今大众旅游和社会旅游时代,仅经历了50多年的时间。在这短短50多年的历史中,世界旅游业发展大大超出世界经济总体发展速度,成为世界上最大的产业之一。世界旅游组织的统计数字显示,2005年国际旅游人数首次突破8亿人次,全球平均增长率高达5.5%;2006年国际旅游人数达到8.42亿万人次,同比增长4.5%,超出了旅游业的预期。世界旅游组织预测,到2010年,全世界每年将有10亿多人出国旅游。旅游不仅对世界各国的经济发展产生积极而深远的影响,同时它已成为人们生活中的一部分,还是影响人们生活方式和生活观念的一个重要因子。

中国是一个旅游资源大国,有着得天独厚的自然旅游资源和人文景观优势。上下几千年的文明沉淀,方圆960 km²的国土,使中国的旅游资源在世界上无与伦比。尽管我国旅游业起步于20世纪80年代初,但经过30余年的发展,中国正从一个旅游资源大国走向旅游接待大国,旅游业在国民经济中的地位和作用日益凸显,其强劲的发展势头受世界关注。2006年,我国国内旅游人数13.94亿人次,入境旅游人数12494万人次,全国旅游外汇收入339.49亿美元,出境旅游总人数为3452.36万人次。世界旅游组织预测,到2015年中国将成为世界上第一大入境旅游接待国和第四大出境旅游客源国。届时中国入境旅游人数可达2亿人次,国内旅游人数可达26亿人次以上,出境旅游人数可达1亿人次左右,游客市场总量可达30亿人次左右,居民人均出游可达2次,旅游业总收入可达2万亿元人民币左右。“十一五”期间中国旅游业将每年新增直接就业70万人、带动间接就业350万人。到2015年,中国旅游直接拉动和间接就业总量将达1亿人左右。

蓬勃发展、无限生机的旅游业,给旅游教育,尤其是高等旅游教育带来了巨大的机遇和挑战。旅游管理是工商管理下面的一个小学科,却面向的是大产业,如何使旅游学科做大做强,更好地为旅游产业服务,为21世纪旅游业发展培养所需各类人才,是每一个旅游教育工作者所要思考的问题。做大做强旅游学科,使旅游教育要与旅游产业的发展同步,就必须加大旅游学科建设的力度,其中之一就是要搞好旅游教材的建设,因为,教材是体现教学内容和教学方法的知识载体,是进行教学的基本工具,也是深化教育教学改革,全面推进素质教育,培养创新人才的重要保证。中国林业出版社、北京大学出版社组织全国部分高校编写“21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材”就是推动旅游教学改革与教材建设的重要举措。

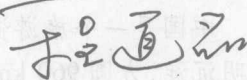
在本套教材的编写过程中,我们力求系统地、科学地介绍旅游管理专业的基本理论,基本知识和基本技能(“三基”),同时也力求将以下理念融入到教材的编写中:一是教育创新理念。即以

培养创新意识、创新精神、创新思维、创造力或创新人格等创新素质以及创新人才为目的的教育活动融入其中。二是现代教材观理念。传统的教材观以师、生对教材的“服从”为特征,由此而生成的对教学矛盾的解决方式表现为“灌输式”的教学关系。现代教材观是以教材“服务”师生,即将教材定义为“文本”和“材料”,提供了编者、教师、学生与真理之间的跨越时空的对话,为师生创新提供了舞台。三是培养大学生“四种能力”的理念。教材的编写充分体现强化学生的实践能力、创造能力和就业能力、创业能力的建设需要,以适应旅游业的快速发展对旅游人才的新要求。四是教材建设服从于精品课程建设的理念。精品课程是具有—流教师队伍、—流教学内容、—流教学方法、—流教材、—流教学管理等特点的示范性课程。精品课程建设是高等学校教学质量与教学改革工程的重要组成部分。本套教材的编写力求为精品课程建设服务,能够催生出一批旅游精品课程。

本套教材不仅是全国高等院校旅游管理专业教育教学的专业教材,而且也可作为旅游管理部门、旅游企业专业人员培训及参考用书。我们希望本套教材能够为培养 21 世纪旅游创新人才做出贡献。

最后,借此机会感谢北京大学吴必虎教授、青岛大学旅游学院马波教授对本套教材的指导,感谢中国林业出版社和北京大学出版社对本套教材所付出的辛勤劳动以及各位参与编写的专家和学者对本套教材所付出的心血!

编委会



2007 年 10 月

前 言

当今世界，旅游业是最具发展前景和潜力的新兴产业，是 21 世纪的第一大产业和重要经济增长点，受到世界各国和地区的高度重视。中国旅游业经过改革开放后 30 年的发展，已经成为国民经济的重要产业，中国已成为世界旅游大国。据世界旅游组织预测，到 2015 年，中国将成为世界上第一大旅游接待国、第四大旅游客源国和世界上最大的国内旅游市场。

旅游业是服务性行业，是一种跨地区、跨国界的，以旅游从业人员为旅游者提供服务为前提的人际交往活动，具有明显的外向性或涉外性。旅游业也是一个窗口行业，旅游工作者对旅游者的服务情况，既代表一个企业的服务水平和服务质量，也反映了一个国家和民族的文明程度。因此，旅游从业人员必须加强礼仪修养，重视旅游服务礼仪，树立良好个人形象和企业形象，以满足旅游者的审美需要和尊重需要。

本书的编写突出创新性，注重科学性、主题性、实用性和可操作性，有四大特色：① 简洁。旅游服务礼仪是旅游从业人员在旅游服务中必须遵守的为表达对客人的尊敬和友好的行为规范。本书突出了主题——旅游服务中的礼仪，全书 11 章的内容由此布局、展开，主题明确，清晰简洁。② 融合。礼仪是一种行为规范，应该怎么做，不应该怎么做。学起来甚至做起来都不难，可坚持就不那么容易了。但对旅游从业人员而言，学习和遵守服务礼仪是必然和必需的要求，这是由旅游业的特点决定的。因此，本书介绍了“旅游服务礼仪的相关理论”，涉及与礼仪密切相关的社会心理学、人际交往、公共关系的内容，目的是使学生知其然，也知其所以然，融会贯通，增强学习和实践本门课程的自觉性、主动性和积极性，完善自我，提高服务质量。③ 实用。礼仪关键在实践和运用，内容必须具有可操作性和实用性。本书在讲清理论的基础上重在实际操作和训练，在每一章后面有经验性训练和案例分析。学习寓于情景，提高在于运用。④ 原创。本书的案例丰富，其中既有国内外专家学者的成果，更有我们取材于教学和旅游企业培训中的实际案例的整理，原创，新颖，独特。

本书由胡碧芳、姜倩主编，由胡碧芳设计教材大纲和全书的修订与统稿工作。编写人员有：王挺、张瑞梅（第 1 章）；胡碧芳（第 2 章、第 11 章）；张瑞梅（第 3 章）；陈斯胄（第 4 章）；江军（第 5 章）；单铭磊（第 6 章）；姜倩（第 7 章、第 10 章）；刘金阳（第 8 章）；陈雪阳（第 9 章）。王挺参与了第 11 章的部分工作。本书在编写过程中参阅了大量专家、学者的书籍和文献资料，在此，深表谢意！同时要感谢中国林业出版社和北京大学出版社的大力支持和辛勤工作！

由于编者水平有限，书中的不足和错误难以避免，祈望专家和读者不吝赐教。

目 录

序	1
前 言	1
第1章 旅游服务礼仪概述	1
1.1 礼仪的基本概念	2
1.1.1 礼	3
1.1.2 仪	3
1.1.3 礼仪	3
1.1.4 礼貌	4
1.1.5 礼节	4
1.1.6 仪式	5
1.1.7 仪表	5
1.2 礼仪的功能、原则和特征	5
1.2.1 礼仪的功能	5
1.2.2 礼仪的原则	6
1.2.3 礼仪的特征	7
1.3 东西方礼仪的差异	9
1.3.1 东方礼仪的特点	9
1.3.2 西方礼仪的特点	11
1.4 旅游服务礼仪及其作用	12
1.4.1 满足旅客尊重需要	12
1.4.2 满足旅客审美需要	13
1.4.3 和谐关系	13
1.4.4 塑造形象	13
1.4.5 体现文明	14
第2章 旅游服务礼仪的相关理论	16
2.1 旅游服务礼仪中的社会心理学理论	17
2.1.1 人际认知的若干心理效应	17
2.1.2 符号互动理论	19
2.1.3 拟剧理论	20
2.2 旅游服务礼仪中的人际交往理论	20
2.2.1 “三A原则”	21
2.2.2 人际吸引的规律	23
2.2.3 交往空间理论	26
2.3 旅游服务礼仪中的公共关系理论	27
2.3.1 个人形象与组织形象	27
2.3.2 礼仪与形象塑造	27
第3章 旅游服务服饰仪容礼仪	31
3.1 旅游服务服饰礼仪	31
3.1.1 旅游服务服饰的作用	31
3.1.2 旅游服务服饰的类别和要求	32
3.1.3 旅游服务服饰的原则	34
3.2 旅游服务仪容礼仪	36
3.2.1 发型	36
3.2.2 面容	37
3.2.3 手部	38
第4章 旅游服务体姿礼仪	40
4.1 旅游服务体姿的意义	40
4.1.1 表达直观	40
4.1.2 树立形象	41
4.1.3 敬业爱岗	41
4.1.4 自信乐观	41
4.2 旅游服务的基本体姿	41
4.2.1 笑容	41
4.2.2 眼神	43
4.2.3 站姿	45
4.2.4 坐姿	47

4.2.5	行姿	50	6.2.1	适宜的话题	77
4.2.6	手姿	51	6.2.2	避免的话题	78
4.2.7	蹲姿	54	6.3	文明礼貌	78
第5章 旅游服务见面礼仪		57	6.3.1	称呼语	79
5.1	称呼	58	6.3.2	欢迎语	79
5.1.1	一般性称呼	58	6.3.3	应答语	79
5.1.2	职务性称呼	58	6.3.4	感谢语	80
5.1.3	职称性称呼	58	6.3.5	请托语	80
5.1.4	职业性称呼	59	6.3.6	道歉语	80
5.1.5	荣誉性称呼	59	6.3.7	征询语	82
5.1.6	称呼的禁忌	60	6.3.8	祝福语	82
5.2	致意	60	6.3.9	赞美语	82
5.2.1	微笑	61	6.3.10	送别语	83
5.2.2	点头	61	6.4	艺术表达	83
5.2.3	挥手	62	6.4.1	平等互敬	83
5.2.4	握手	62	6.4.2	准确流畅	83
5.2.5	鞠躬	63	6.4.3	机智幽默	84
5.2.6	拱手	63	6.4.4	态势得体	84
5.2.7	合十	64	6.4.5	巧用“设问”	84
5.2.8	拥抱	64	6.5	学会倾听	84
5.2.9	亲吻	64	6.5.1	倾听的意义	85
5.2.10	其他会面致意方式	64	6.5.2	倾听的技巧	85
5.3	介绍	65	6.6	委婉拒绝	85
5.3.1	自我介绍	65	6.6.1	幽默法	86
5.3.2	介绍他人	66	6.6.2	转移法	86
5.4	名片	66	6.6.3	拖延法	86
5.4.1	制作	67	6.7	电话礼仪	87
5.4.2	保管	67	6.7.1	打电话	87
5.4.3	放置	68	6.7.2	接电话	87
5.4.5	交换	68	6.7.3	电话形象	87
第6章 旅游服务交谈礼仪		73	6.7.4	接打电话的注意事项	88
6.1	旅游交谈语言概述	73	6.7.5	手机的使用	89
6.1.1	旅游交谈的特点	73	第7章 旅游服务次序礼仪		91
6.1.2	旅游交谈的要求	74	7.1	旅游服务次序的常规排列方法	91
6.1.3	旅游交谈中语言的使用原则	76	7.1.1	不对等关系的排列	92
6.1.4	旅游交谈注意事项	76	7.1.2	对等关系的排列	92
6.2	选择话题	77	7.2	会见、会谈、签字仪式	93
			7.2.1	会见	93

7.2.2	会谈	95	8.5.4	保龄球馆服务礼仪	128
7.2.3	签字仪式	97	8.5.5	台球室服务礼仪	128
7.3	国旗悬挂法	99	8.5.6	桑拿浴服务礼仪	129
7.3.1	悬挂国旗应遵循的基本原则	99	8.5.7	网球场服务礼仪	129
7.3.2	国旗的悬挂法	99	8.6	旅行社服务礼仪	130
7.3.3	悬挂国旗的其他注意事项	100	8.6.1	门市接待员	130
7.4	宴请	101	8.6.2	导游员服务礼仪	130
7.4.1	宴请的形式	101	8.6.3	驾驶员服务礼仪	132
7.4.2	宴请的桌次安排	102			
7.4.3	宴请的席位安排	104	第9章 宗教礼仪		135
7.5	其他旅游服务的次序	107	9.1	宗教概述	136
7.5.1	行走的次序	107	9.2	佛教	137
7.5.2	入座与离座的次序	107	9.2.1	佛教起源	137
7.5.3	乘车的次序	108	9.2.2	佛教教义	138
7.5.4	出入电梯的次序	109	9.2.3	佛教礼仪	139
7.5.5	上下楼梯的次序	109	9.2.4	佛教禁忌	140
7.5.6	出入房间的次序	109	9.2.5	佛教节日	141
			9.3	基督教	143
第8章 旅游服务主要岗位服务礼仪		111	9.3.1	基督教起源	143
8.1	饭店前厅服务礼仪	112	9.3.2	基督教教义	145
8.1.1	门童	112	9.3.3	基督教礼仪	145
8.1.2	行李员	113	9.3.4	基督教禁忌	147
8.1.3	总服务台服务礼仪	114	9.3.5	基督教节日	148
8.1.4	话务服务礼仪	117	9.4	伊斯兰教	148
8.2	饭店客房服务礼仪	118	9.4.1	伊斯兰教起源	149
8.2.1	迎接客人	119	9.4.2	伊斯兰教教义	149
8.2.2	客房日常服务	120	9.4.3	伊斯兰教礼仪	150
8.2.3	送别客人	121	9.4.4	伊斯兰教禁忌	151
8.3	饭店餐厅服务礼仪	121	9.4.5	伊斯兰教节日	152
8.3.1	餐前服务	122	9.5	道教	153
8.3.2	席间服务	123	9.5.1	道教起源	153
8.3.3	结账送客	124	9.5.2	道教教义	154
8.4	饭店酒吧服务礼仪	125	9.5.3	道教礼仪	155
8.4.1	酒吧接待服务礼仪	125	9.5.4	道教禁忌	155
8.4.2	调酒服务礼仪	126	9.5.5	道教节日	155
8.5	饭店康乐服务礼仪	127	第10章 我国部分民族及港澳台地区礼仪		158
8.5.1	游泳池服务礼仪	127	10.1	概述	158
8.5.2	健身房服务礼仪	127	10.2	我国部分民族礼仪	159
8.5.3	歌厅、舞厅、夜总会服务礼仪	128			

10.2.1	汉族	159	11.2.6	新加坡	185
10.2.2	回族	160	11.2.7	菲律宾	186
10.2.3	彝族	162	11.2.8	印度尼西亚	186
10.2.4	苗族	163	11.2.9	马来西亚	187
10.2.5	土家族	164	11.3	欧洲地区	188
10.2.6	藏族	165	11.3.1	英国	188
10.2.7	维吾尔族	166	11.3.2	法国	189
10.2.8	壮族	167	11.3.3	德国	190
10.2.9	朝鲜族	168	11.3.4	俄罗斯	190
10.2.10	傣族	169	11.3.5	意大利	191
10.2.11	白族	171	11.3.6	西班牙	191
10.2.12	侗族	172	11.3.7	荷兰	192
10.2.13	满族	173	11.3.8	瑞士	193
10.2.14	哈萨克族	174	11.3.9	瑞典	193
10.2.15	瑶族	175	11.4	美洲地区	194
10.2.16	蒙古族	176	11.4.1	美国	194
10.3	港澳台地区礼仪	177	11.4.2	加拿大	195
10.3.1	礼貌礼节	177	11.4.3	巴西	195
10.3.2	饮食习惯	178	11.4.4	墨西哥	196
10.3.3	禁忌	178	11.5	大洋洲地区	196
			11.5.1	澳大利亚	197
			11.5.2	新西兰	197
第11章	我国主要客源国礼仪	180	11.6	非洲地区	198
11.1	概述	180	11.6.1	埃及	198
11.2	亚洲地区	181	11.6.2	南非	198
11.2.1	日本	181	11.6.3	苏丹	199
11.2.2	韩国	182	11.6.4	坦桑尼亚	200
11.2.3	泰国	182			
11.2.4	蒙古	183			
11.2.5	印度	184	参考文献	202	

第 1 章

旅游服务礼仪概述

【本章概要】

学习礼仪要了解礼仪的相关概念。本章对礼、礼仪、礼貌、礼节等礼仪的基本概念进行了解释，阐述了现代礼仪的社会功能、原则和特征，分析了以中国为代表的东方礼仪与以美国为代表的西方礼仪的差异，最后研究了旅游服务礼仪在满足旅客心理需求、提高旅客满意度、塑造旅游企业形象、体现文明水平等方面的重要作用。

【学习目标】

- 掌握有关礼仪的基本概念；
- 在理解礼仪在现代社会的意义、原则和特征；
- 了解中西方礼仪的差异；
- 认识旅游服务礼仪及其对旅游业发展的作用。

【关键性术语】

礼、礼仪、礼貌、礼节、仪式、仪表、礼仪的功能、旅游服务礼仪。

【章首案例】

巧妙的婉拒

夜晚，阿鸣与阿华在大街上踟蹰，2人东张西望。

“已经 10:30 了，到哪里去找公用电话。”

前面是 H 大饭店，那里面肯定有电话可打。

“你倒是敢指望那里，现在哪家高级饭店不挡驾，门卫会问你：‘先生，请出示一下您的护照。我们有吗？我的这身穿戴，还想进 H 大饭店。H 大饭店又是新落成按五星级标准建造的。’阿华觉得没有什么必要。

“没有其他办法。试试看。”阿鸣给阿华鼓劲，更像给自己打气。

阿鸣右脚跛得不轻，这是小儿麻痹留下的后遗症，行走不方便，除了眼前的 H 大饭店，他还能怎样选择呢？2人来到了 H 大饭店。

门童侧立两旁，为阿鸣、阿华毕恭毕敬地拉开了酒店大门，“欢迎先生光临。”

阿鸣、阿华犹如刘姥姥走进大观园，面对豪华、气派的大厅，他俩暗自惊叹的同时，更多的是心虚。阿华有些手足无措，面部表情很不自在，眼睛快速搜寻电话机。

“那里，服务台上有电话。”阿华说。

2人走到总台，开始给朋友小李打电话。

这台电话好像有些特别。阿鸣打来打去始终打不通。无奈，阿鸣只好向总台小姐请教。

“先生打外线电话，您先拨‘0’键，然后就会有拨号音。”小姐态度和蔼可亲。

电话终于打通了,临挂断电话时,阿鸣还不忘对着电话说:“今天开洋葱,我是在H大饭店给你打电话。”

挂断了电话,2人心中的石头总算落了地,精神轻松、爽快了许多。

“既来之则安之,何不参观欣赏一下这里的豪华、气派,反正用不着买门票,打电话都不收费。”阿鸣主意总是最多。

阿华有些犹豫。

“用不着自己吓自己,我们不是如入无人之境嘛。”阿鸣又说。

“那边有自动扶梯,走,上2楼。”

2人走上了自动扶梯,很快来到2楼。

当他们的双脚刚一着地,一位手持着对讲机身穿制服、英姿勃发的保安员出现在他们面前。阿鸣、阿华一下子收敛住满面的得意。

“先生,请问找谁?”保安员语气平和,微笑着问。

“哦,不找谁,想随便看一看。”

“当然可以,您们想看什么?”

“啊……”阿鸣、阿华语塞。

“我来给您们介绍一下。”保安仍然笑容可掬。他指着下面宽敞的1楼大厅开始介绍起来。

“那是咖啡厅,那是钢琴酒吧,那是商品部……”

阿鸣、阿华此时已有些心不在焉。未了,保安员转身又指着2楼电梯说:“2位先生如果想用夜宵,可乘电梯到18楼餐厅。”

“谢谢你的热情指点,我们还是到大厅去看看。”2人连忙点头,表示致谢。

说着,阿鸣、阿华转到旁边下楼梯的自动扶梯。阿华一步上了扶梯,阿鸣则小心翼翼地试着脚。看到阿鸣行动不便的样子,保安员上前一步,搀了阿鸣一把。

“再见!”

“再见!”阿鸣有些感激。

回到大厅的阿鸣、阿华,顾不上流连四周,径直走出了酒店大门。

大街上,2人紧张的情绪真正释然,都开心地笑了起来。阿华说:“那位保安员婉言拒绝我们的办法真够可以的,既给了我们足够的面子,又履行了他的职责。真不愧是大家的大家风范。”

1.1 礼仪的基本概念

中国是世界文明发源地之一。中华民族源远流长的历史,形成了灿烂而又博大精深文化。其中,中华礼仪是我们最丰富的文化遗产和宝贵的精神财富之一。礼仪,从某种意义上讲,是我国古代文化的基石,中国古代文化实则礼仪文化。中国有“礼仪之大,故称夏”“服章之美,故称华”之说。我们中华民族正是以这种丰富独特的礼仪文化获得了“礼仪之邦”的美誉。

当今社会已进入了科技高速发展的新时代,人际交往日益频繁,礼仪在现代生活中更显其重要性,它不仅体现了人们的思想、修养和情操,也是人们走向社会的“名片”、塑造形象的手段、广交朋友之宝和事业成功的桥梁。因此,学礼、知礼、用礼,不仅是每个具有现代意识的人的主观意愿,也是现代整个人类共同生活的客观需要。礼仪属于精神文明范畴,内容十分丰富,其本身也在不断发展变化中,要想真正地了解和实践它的内容,首先必须掌握礼仪的基本概念。

1.1.1 礼

按照《说文解字》的解释,所谓礼,“履也,所以事神、致福也”,即礼是用来“事神”“致福”的形式。礼有多重含义,有礼貌之礼,礼节之礼,伦理之礼等多种区分;而礼制、礼教、礼治,则是从不同方面来表达礼的内容和功能的。无论对于国家、社会还是个人,礼都是不可缺少的。正如《荀子·修养》所说的那样:“人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。”礼在中国是一种重要的文化形态,是人类发展的历史产物,也是人类社会文明的结晶和标志。它既是一种价值观,又是一种以礼节仪式为内容的风俗习惯。中国几千年延续下来的风俗习惯,大都以“礼”为核心。

孔子说:“不学礼、无以应;不知礼,无以立。”颜元也说过:“国尚礼则国昌,家有礼则家大;身有礼则身修,心有礼则心泰。”这些前贤先哲的话表明了注重礼仪修养的重要意义。我们无论是为身为心,抑或是为家为国,都离不开对礼仪的学习和运用。要正确理解礼仪的概念,首先要弄清“礼”和“仪”等基本概念。

随着历史的发展,在很多场合,“礼”已成了“礼貌”“礼节”“礼仪”的代名词。综上所述,所谓礼,就是由历史传统所形成的,以确立和维护社会秩序为核心内容的行为规范,以及与之相适应的规章制度。

1.1.2 仪

所谓“仪”,“度也”(《说文解字》)。即“仪”是一种法度,一种标准。《国语·周语·下》中说:“度之于轨仪”。《淮南子·修务训》中说:“设仪立度,可以为法则。”说的就是这个道理。礼在社会实践中进一步程式化、规范化,就成为“仪”。在中国古代,凡是重大活动,如帝王上朝、官员升堂或出行,以及祭祀鬼神、庆祝节日等,都要举行各种仪式。而“仪”就是仪式的规格与标准。例如,上朝或出行仪式是帝王或官员希望通过这种仪式来显示其威风;祭祀鬼神仪式是人们通过这种仪式向鬼神表达敬意。因为敬天事神是最为神圣和隆重的,因此规格也是最高的。近代以来,仪式规格主要应用于重大庆祝活动以及国际交往等,而人与人之间交往的礼节,则趋向于简单、灵活和实用。这是人与人之间关系趋向平等的体现,也是社会进步和文明的体现。

1.1.3 礼仪

《辞源》对礼仪做了这样明确的概括:“礼仪,行礼之仪式。”可见,“礼仪”一词的内涵是指典章制度和道德教化。

“礼仪”的含义很广。在中国古代社会,礼仪包含一般行为规范,又涵盖政治、法律制度。在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。现在,在英语中“etiquette”有3层含义:一是专指礼仪,即有良好的教养并按照权威的规定在社交或正式场合中遵守一定的规矩和礼节;二是指礼节,即惯例或习惯所规定的行为准则;三是指规则、成规,是对同行业人士的行动、行为或实践活动起约束作用的规矩的总称,尤其指处理他们相互间关系的成规或规则。日本当代礼仪专家松平靖彦先生认为:“礼仪是人们在日常生活中保持社会正常秩序所需要的生活规范……礼仪本身包含了人们在社会生活中应予

遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应有的道德观念，正确的礼仪才得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。由此，对于礼仪的内涵，可做如下表述：所谓礼仪，从本质上说，是一种规范。这种规范以建立和谐关系为目的，随着社会经济的发展而发展，既为人们所认同，又为人们所尊重。它是人类社会生活的需要，是人类社会关系的必然要求和必然反映。

1.1.4 礼貌

礼貌是指在相互交往过程中以庄严、和顺之仪表示敬重和友好的规范行为。按东汉经学家赵歧的解释：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”司马光则进一步要求：“凡待人无贵贱贤愚，礼貌当如一。”意思是说，在社会交往中，无论对什么人都要一视同仁，讲究礼貌，都要用言语、行动对交往对方表现恭敬谦虚。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，这种表现是通过仪表及言谈举止来体现的。一个人傲气十足、出言不逊、动作粗俗、衣冠不整，就是对他人没有礼貌。礼貌待客更是旅游业服务人员起码的职业规范。

要命的语病

在某地一家饭店餐厅的午餐时间，来自台湾的旅游团在此用餐，当服务员发现一位70多岁的老人面前是空饭碗时，就轻步走上前，柔声说道：“请问老先生，您还要饭吗？”那位先生摇了摇头。服务员又问道：“那么，先生您完了吗？”只见那位老先生冷冷一笑，说：“小姐，我今年70多岁了，自食其力，这辈子还没落到要饭吃的地步，怎么会要饭呢？我的身体还硬朗着呢，不会一下子完的。”由此可见，由于服务员用词不合语法，不合规范，尽管出于好心，却在无意中伤害了客人，这不能怪客人的敏感和多疑。

1.1.5 礼节

礼节是指待人接物的行为规则。《礼记·儒行》说：“礼节者，仁之貌也。”即是“仁儒之外貌。”其具体表现方式，包括待人的方式，招呼和致意的形式、公共场合的举止、风度和衣着等。礼节是社会文明（行为文明）的组成部分。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”，带有明显的阶级歧视性质。现代的礼节，则是在平等基础上的礼仪规矩。《简明不列颠百科全书》（五）对“礼节”做了这样的解释：“礼节是规定社会行为和职业行为的习俗和准则的体系。任何社会单位，都有由法规维持和实施的公认的行为准则，也都有为习惯和社团压力所强迫实行的行为规范。对违反礼节的人，不做正式的审讯或判决，但要受群体中其他成员的责难。不论社会的物质文化水平如何，任何一个文明社会，都有它的礼节。根据这种礼节，每个人都知道应该怎样对待别人，也知道别人会怎样对待自己。”礼节虽然不同于法律，但它是人与人之间约定俗成的“法”，它是人们在社会交往中必须遵行的表示礼仪的一种惯用形式。

礼节教育在先

孔子非常重视对学生礼节方面的教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。孔子去世以后，学生们不但经常谈起他的思想、道德、遭遇，还常常清晰地回忆起他的举止行为。在待人接物方面，事事处处做到有礼有节，言行适度，举动文雅，在衣食住行方面也养成了一些好习惯。例如，和乡下人一块饮酒时，喝完酒以后总是让年长的先走，然后自己才退出来。吃着饭的时候，不和别人交谈；临睡之前，不高谈阔论。

1.1.6 仪式

仪式是礼的秩序形式，即为表示敬意或表示隆重而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化活动，如迎宾仪式、发奖仪式、开幕仪式及经济商务活动中的签字仪式等。

1.1.7 仪表

仪表是指人的外表，包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等内容，是一个人精神面貌的外观体现。

总之，礼貌、礼节、仪式和仪表等都是礼仪的具体表现形式，它们是互相联系的。遵行礼仪就必须在思想上对交往对方有尊敬之意，有乐贤之容；谈吐举止上懂得礼仪规矩；外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在一些正式的礼仪场合，还须遵循一定的典礼程序等。孔子说：“博学于文，约之以礼。”礼仪虽然对人有较强的约束力，但它却是一封永远的介绍信。正如闻名世界的《西方礼仪集粹》的编者埃米莉·波斯特所述：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的却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。”在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊敬程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

1.2 礼仪的功能、原则和特征

“礼仪”是人们都很熟悉和常常使用的字眼。在社会生活中，人们常常被要求遵守礼仪，行为符合礼仪要求，按照某种礼仪举行活动，等等。如果我们稍加考察，便可发现，人们对礼仪的认识和理解又是多种多样的：如礼仪即礼貌，表现为待人和气、友善、客气、和蔼可亲，等等；或者礼仪即懂规矩，表现为守秩序、听话、服从，等等。还有人理解礼仪即文明行为，即坐有坐相、站有站姿、行为得体、彬彬有礼，等等。还有的人把礼仪作为一种具体的形式，如鞠躬、作揖、磕头、跪拜，等等。因此，要想懂得和了解社会生活中的礼仪，我们应该研究和回答“礼仪有什么功能”“应遵循什么原则”以及“礼仪的特征是什么”等一系列问题。

1.2.1 礼仪的功能

礼仪作为一种行为准则或规范，一经产生，便具有其自身所特有的功能。它