

旅游服务礼仪

Tourism Service Etiquette

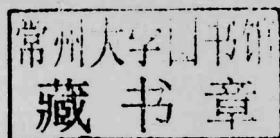
任丽娟 编著



東北大學出版社
Northeastern University Press

旅游服务礼仪

任丽娟 编著



东北大学出版社

· 沈 阳 ·

© 任丽娟 2016

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务礼仪 / 任丽娟编著. — 沈阳: 东北大学出版社,
2016. 6

ISBN 978-7-5517-1303-0

I. ①旅… II. ①任… III. ①旅游服务—礼仪
IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 132994 号

出 版 者: 东北大学出版社

地址: 沈阳市和平区文化路三号巷 11 号

邮编: 110819

电话: 024-83687331 (市场部) 83680267 (社务部)

传真: 024-83680180 (市场部) 83687332 (社务部)

E-mail: neuph@neupress.com

http://www.neupress.com

印 刷 者: 沈阳市第二市政建设工程公司印刷厂

发 行 者: 东北大学出版社

幅面尺寸: 145mm × 210mm

印 张: 6.25

字 数: 171 千字

出版时间: 2016 年 6 月第 1 版

印刷时间: 2016 年 6 月第 1 次印刷

策划编辑: 曹 明

责任编辑: 汪彤彤

封面设计: 刘江旸

责任校对: 叶 子

责任出版: 唐敏志

ISBN 978-7-5517-1303-0

定 价: 28.00 元

前 言

我国素有“礼仪之邦”的美誉，自古以来就讲“礼”重“仪”。随着社会的发展和文明的进步，礼仪作为一种行为准则，在人们日常沟通交往中的桥梁和纽带作用越来越明显。

旅游服务礼仪是中等职业学校旅游专业的一门核心课程。该课程旨在强化学生的服务意识，训练学生的服务技能，规范学生的服务礼仪，使学生能与工作岗位“零对接”，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。

本书从旅游专业的实际需要和中职学生的实际水平出发，论述了礼的含义和特性、礼的产生和发展、讲究礼貌礼节礼仪的意义；介绍了仪表仪容、仪态举止、服务语言；介绍了酒店主要部门服务的礼貌礼节；介绍了世界三大宗教礼仪、我国主要旅游客源国的礼貌礼节礼仪、社交礼貌礼节礼仪，以及国际主要礼宾仪式等知识。本书力求做到论述浅显易懂、内容简明具体、文字通俗生动，使学生学有所得，有助于礼貌修养和习惯的培养及礼貌行为的训练。

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。本书的结构设计，紧紧把握旅游行业的发展趋势和职业岗位需求，突出旅游专业实际，注重实践性和应用性。

本书的主要读者对象是旅游服务类中职学生，也可作为旅游业员工培训及相关从业人员学习的参考书。

由于笔者水平有限，且经验也不足，加之编写时间仓促，书中难免有疏漏及不妥之处，恳请各位同行和广大读者批评指正。

编著者

2016年2月

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼的含义和特性	1
第二节 礼仪的产生和发展	5
第三节 旅游服务礼仪	11
第四节 讲究旅游礼貌礼节礼仪的意义	13
第二章 仪容仪表仪态	17
第一节 服饰与仪表礼仪	17
第二节 仪态风度	21
第三章 旅游服务语言	38
第一节 称呼的礼节	38
第二节 旅游行业礼貌用语的分类	42
第三节 旅游接待人员语言规范原则	46
第四节 旅游行业语言的沟通技巧	48
第五节 旅游业员工礼貌服务用语	53
第四章 部分国家和我国港澳台地区的礼仪习俗	61
第一节 亚洲部分国家的礼仪习俗	61
第二节 欧洲部分国家的礼仪习俗	70
第三节 美洲部分国家的礼仪习俗	79
第四节 大洋洲部分国家的礼仪习俗	86
第五节 非洲部分国家的礼仪习俗	89

第六节 我国港澳台地区的礼仪习俗	92
第五章 世界三大宗教礼仪	95
第一节 佛教	95
第二节 基督教	99
第三节 伊斯兰教	107
第六章 酒店主要部门服务的礼仪	118
第一节 前台服务礼仪	118
第二节 餐饮服务礼仪	123
第三节 客务服务礼仪	131
第四节 导游接待礼仪	137
第七章 社交礼貌礼节礼仪	141
第一节 社交中常用的礼节	141
第二节 介绍、交谈、拜访的礼貌礼节	145
第三节 使用电梯、名片、乘坐交通工具的礼貌礼节	151
第四节 馈赠礼仪	155
第八章 国际礼宾与外交礼仪	166
第一节 涉外礼宾服务通则	166
第二节 迎送、会见与会谈的礼节	168
第三节 签字、开幕、授勋与授奖的礼节	173
第四节 涉外礼宾次序和国旗悬挂	177
第五节 涉外宴请礼仪	181
参考文献	193

第一章 礼仪概述

第一节 礼的含义和特性

礼与文明相伴而生，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进作用，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、礼的起源

人类自诞生那天起，就开始了对文明和美的追求。人类循礼，源远流长。礼之本意为敬神。繁体字“禮”表达得很清楚，它的左边是指神，右边是指祭物，右上方的“曲”是指酿酒中的发酵剂，右下方的“豆”是祭祀的器具，“礼”的整个意思是表示祭祀神灵和祝福。也就是礼节、仪式的意思。所以，在古代“礼”和“仪”放在一起，也就是原始社会祭祀神灵祝福的种种仪式。

这种原始社会祭祀神灵祝福的仪式之所以产生，主要是当时人类对大自然的变化无法认识，从而产生恐惧心理。在远古时代，地壳曾发生过剧烈的运动，东非、西欧的大陆破裂，印度次大陆挤压亚洲大陆，产生了喜马拉雅山和青藏高原。另外，恶劣的环境和强大的自然力带来的诸如火灾等自然灾害也是原始人无法理解的，所以当时的人类就把某种自然现象或动植物当作自己的亲属或保护神，包括风雨雷电、日月星辰、凶禽猛兽等，并以

一定的形式加以膜拜，在这种膜拜中人们就创造了祭神仪式。于是礼仪产生了。后来随着它的演变发展，礼仪也渗透到了人类的日常生活中，成为人类现实生活的一种仪式。关于“礼”的起源，有很多说法。

（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”字的造字结构可以看出，礼的本意是敬奉神明。“禮”字左边是“礻”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，献给神灵以求得到护佑。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”。这种祭祀活动是礼仪的萌芽。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赖，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、保护和维护的社会秩序。人类面临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。

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规范。后来“*Etiquette*”一词进入英语，演变为“礼仪”的含义，意为“人际交往的通行证”，成为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的固定礼仪。遵守礼仪，不仅能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、礼的含义

“礼”是表示敬意的通称，它是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。“礼”属于道德的范畴，是社会公德中极为重要的部分。道德是由社会经济基础决定的一种特殊的社会意识形态，是一个社会用以调整人们之间以及个人与社会之间的关系的的行为规范的总和。“礼”渗透于人们的日常生活中，体现着人们的道德观念，确定着人们交往的准则，指导着人们的行动。在社会生活中，人人以礼相待，互尊、互爱、互谅，并成为自觉的行动，这是社会文明进步的体现。一个人把内心对自己、对他人、对工作、对事业、对社会、对自然、对民族、对国家的尊敬，通过得体的美好的形式（仪式）表达出来，这就是礼仪。

三、礼的特性

在了解了礼的含义之后，为了进一步认识礼，我们有必要了解它的特性。

（一）国际性

礼作为一种文化现象，它不是哪一个国家所独有的，而是属

于全人类所共有的。尽管在不同的国家，不同的民族，不同的社会制度，礼仪有其差异性，但都重视并讲究礼仪，这是共通的。礼仪随着人类的产生而产生，并随着交际方面的需要把一些共同的东西保持下来，构成了国际礼节礼仪，被各国人民加以承认和运用。礼仪礼节跨越了国家和民族的界限，成为了全人类所拥有的宝贵财富。

（二）民族性

一个国家、一个民族的礼节礼仪是约定俗成的，它总是从这一方面或那一方面反映这个国家、这个民族的文明、文化和社会风尚。因此，礼有着明显的民族特色。例如施礼方式，东方民族较保守，习惯握手和鞠躬；西方民族较开放，习惯拥抱和接吻。

礼的民族性，又与宗教信仰相关联。如我国回族是信仰伊斯兰教的民族，伊斯兰教的教规与民族风情已经融合，不论是否信教，其礼仪礼节都表现出伊斯兰教的特点。凡是回族人用餐，严禁一切与猪有关的食物上桌，否则是不礼貌的。

（三）传统性

礼作为人类文明的产物，同人类创造的所有文明一样，具有传统性。它是各国、各民族世代相传、具有特点的社会因素。从古至今，尽管各国都出现过改朝换代，社会变革，但是礼作为民族优秀文化的精华，却被保存、继承下来，并发扬光大。就我国来说，讲究礼仪礼节是中华民族的传统美德，这种美德经受过历史的考验和时代的洗礼，在今天的社会主义精神文明建设中，它对提高人民的文化素质和社会的文明水平，将发挥更大的作用。

（四）时代性

礼是时代的产物，它不是一成不变的，它是随着社会的进步而进步、随着时代的发展而发展的。古今中外，社会的每一次重大变革，也必然带来礼仪礼节的多方面的深刻变化。每个时代的礼都是这个时代政治、经济、文化、道德等各个方面的面貌的反映。当今我国的礼仪礼节正反映着我们这个时代的新貌，体现

了我们时代的风格和道德品质，它对促进社会主义精神文明建设有着不可估量的意义。

三、礼仪的分类

礼仪大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。具体有：着装礼仪、仪容礼仪、举止礼仪、就餐礼仪、会议礼仪、电话礼仪、办公室礼仪、公务员礼仪、求职应聘礼仪等。礼仪涵盖了社会生活的各个方面，内容丰富多样。比如，在接待国际友人、出访国外时，需要遵循涉外礼仪；在招商引资、与企业打交道的过程中，需要遵循商务礼仪；在接待上级领导，以及日常工作中，又需要遵循政务礼仪、办公礼仪。各种礼仪是相互联系，不可分割的。

第二节 礼仪的产生和发展

“礼仪”作为文明的表现，它是适应调节人际关系的需要而产生的。

一、中国礼仪的发展

（一）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。在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。这个时期的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是“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，毒虫遍地，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。

（二）礼仪的形成时期：夏、商、周三代（公元前 21 世纪—前 771）

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为符合奴隶社会政治需要的礼制，礼仪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，表明礼仪由起初祭祀天地、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。

（三）礼仪的变革时期：春秋战国时期（前 771—前 221）

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进行了研究和发展，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的划分及其意义。

孔子把“礼”看成治国、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定自己的行为，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。

（四）强化时期：秦汉到清末（前 221—1911）

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，就是一直被统治阶级所利用，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就是尊君抑臣、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。

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为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”转向“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。

“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，后来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

自19世纪40年代开始的西方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中的繁文缛节，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习俗礼仪，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。

文明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。从某种程度上说，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、弘扬我国传统礼仪

我国是四大“文明古国”之一，素有“礼仪之邦”的美称。春秋时期的孔子提出：“不学礼，无以立”。孔子非常重视学生为人处事要彬彬有礼，温文尔雅。《史记·孔子世家》中说：“孔子以诗、书、礼、乐教，弟子盖三千焉，身通六艺者七十有二人。”其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。孟子曾说：“尊敬之心，礼也。”“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”

在我国历史上流传着许多讲究礼仪的佳话，比如：“礼尚往来”“有朋自远方来，不亦乐乎”“相敬如宾”“孔融让梨”“张良纳履”。“张良纳履”，是说汉代张良肯放下架子为寒酸的老人拾鞋，并且恭恭敬敬地给老人家穿上，从而感动了老人，得到老人送给的《太公兵法》，从此张良运筹帷幄之中，决胜千里之外。

我国近现代历史上的许多伟大人物，在礼仪修养上都是相当深的，他们的作风、态度、待人处世、举手投足都成为我们的典范。

【案例】

毛主席为顾全大局，1945 年从延安去重庆与国民党政府谈判。在延安机场，人们为他送行，毛主席站在飞机舱口，用右手举起那顶深灰色的盔式帽，举得很慢很慢，一点一点的，举过头顶的时候，忽然用力一挥，停在空中。毛主席这一举止动作，蕴含着深刻的意义，成为永久性的历史镜头。

【案例】

周恩来总理是世界公认的最有风度的领导人和外交家，人们用“富有魅力”“无与伦比”等词语来赞美他。曾任美国总统的尼克松在他的回忆录中这样写道：“他待人很谦虚，但沉着坚定，

他优雅的举止，直率而从容的姿态，都显示出巨大的魅力和泰然自若的风度”。他还写道：“周恩来的外貌给人的印象是：仪态亲切，非常直率，镇定自若而又十分热情。”凡是与周总理接触过的中外人士无不为其的风度所倾倒。

1954年第一次日内瓦会议期间，周恩来总理和美国国务卿杜勒斯的见面中，当周恩来总理以西方最普遍的问候与迎接的礼仪，首先伸手以表示中国对美国的善意时，杜勒斯没有读懂或许是不想读懂中国政府所表达的含义，他选择了侧身避开周恩来总理的手的行为，致使中美关系骤然变冷了很多。

时间来到了1972年，2月21日接近中午时分，中美关系史上一个重要的历史时刻正在到来。在北京机场的停机坪上，已经年逾古稀的周恩来总理率领党、政、军领导人站在瑟瑟的寒风中，等待着美国总统尼克松的到访。在巨大的轰鸣声中，尼克松乘坐的专机缓缓地降落在机场的停机坪上。为了突显中美两国政府首脑第一次握手这一历史性的时刻，美国方面刻意安排尼克松的随行人员暂缓下飞机。率先走出机舱的尼克松似乎有点按捺不住急切的心情，他三步并作两步，还没等完全走下舷梯就伸出了手，急切地走向周恩来总理。他紧紧握住周恩来那只带着伤残永远只能端起来的右手久久没有松开。可以说，在这件事情上，尼克松弥补了美国外交史上的遗憾。尼克松在回忆录中这样描述：“周恩来站在寒风中的舷梯前，他没有戴帽子，厚厚的大衣掩盖不住他的瘦弱。我们下梯走到快一半时，他开始鼓掌。我略停了一下，也按中国的习惯鼓掌相报。我知道，1954年在日内瓦会议时，杜勒斯拒绝同他握手，使他深受侮辱。因此，我走完梯级时决心伸出我的手向他走去。当我们的手相握时，一个时代结束了，另一个时代开始了”。周恩来总理也将这次历史性的握手，对尼克松进行了寓意深长的描述：“你的手伸过世界最辽阔的海洋来和我握手——二十五年没有交往了啊！”

我们对天津南开中学的“镜铭”非常熟悉，它的内容是：

“面必净，发必理，衣必整，纽必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲、勿暴、勿急。颜色：宜和、宜静、宜庄。”周总理的母校是天津南开中学，在南开中学上学时，周总理便以此镜铭作为言谈举止的规范，因此在他光辉的一生中永远保持着举世公认的优美风度。

第三节 旅游服务礼仪

一、旅游服务礼仪

旅游服务礼仪是礼仪在旅游服务行业的具体运用。一般而言，旅游服务礼仪主要泛指旅游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。旅游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。旅游服务礼仪的关键词是：尊重、沟通、规范、互动、心态。

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！”

现代社会离不开旅游服务。旅游服务是面向社会的窗口，直接与客人交流，旅游服务人员的礼仪表现、个人形象，便是旅游企业在社会公众面前的形象，与旅游企业的生存与发展有着必然联系。旅游服务礼仪对提高旅游服务质量、增强旅游企业竞争力有很重要的作用。

具体来讲，旅游服务礼仪是旅游服务过程中对服务对象表示尊重的一种规范化形式。它主要以旅游服务人员的仪容、仪表、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，旅游服务礼仪对于旅游服务人员到底该怎么做和不应该怎么做，都有详细的规定和特殊要求。