

中国高等院校邮轮人才培养联盟 组织编写
国际邮轮乘务专业教学协作中心

邮轮乘务专业系列教材



邮轮

服务礼仪

主 编 陈增红
副主编 何 琰 王雪妍
主 审 程爵浩



大连海事大学出版社

中国高等院校邮轮人才培养联盟 组织编写
国际邮轮乘务专业教学协作中心
邮轮乘务专业系列教材

邮轮服务礼仪

主 编 陈增红

副主编 何 琰 王雪妍

主 审 程爵浩

大连海事大学出版社

© 陈增红 2016

图书在版编目(CIP)数据

邮轮服务礼仪 / 陈增红主编. — 大连 : 大连海事大学出版社, 2016.1

邮轮乘务专业系列教材

ISBN 978-7-5632-3284-0

I. ①邮… II. ①陈… III. ①旅游船—旅游服务—礼仪—教材 IV. ①F590.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 024629 号

大连海事大学出版社出版

地址:大连市凌海路1号 邮编:116026 电话:0411-84728394 传真:0411-84727996

<http://www.dmupress.com> E-mail:cbs@dmupress.com

大连住友彩色印刷有限公司印装

大连海事大学出版社发行

2016 年 1 月第 1 版

2016 年 1 月第 1 次印刷

幅面尺寸:185 mm × 260 mm

印张:15.75

字数:383 千

印数:1 ~ 2000 册

出版人:徐华东

责任编辑:张来胜

责任校对:孙延彬

封面设计:王 艳

版式设计:解瑶瑶

ISBN 978-7-5632-3284-0

定价:36.00 元

中国高等院校邮轮人才培养联盟邮轮乘务专业系列教材

编委会

主 任:郑炜航

副主任:马魁君 徐华东 胡一民 胡 颖

委 员:(以姓氏笔画为序)

李锦伟 吴伯明 张耀先 陈贵超 陈晓琴 陈增红

周 旺 周明顺 施祝斌 徐永清 程爵浩

序

当今,邮轮旅游作为一种时尚和热门产业,正在向着现代社会的每个角落渗透,改变着人们传统的旅游观念。随着中国经济的高速发展,中国的邮轮旅游业顺天时、应地利、聚人和,进入持续发展的快车道。乘坐邮轮出境游这一新兴旅游方式,在中国受到越来越多人的青睐,从2005年仅有几千人,到2014年已经突破70万人,2015年预计突破100万人。

未来中国将成为全球最大的邮轮市场之一,增长空间巨大。

受国家旅游局委托,中国交通运输协会邮轮游艇分会(CCYIA)编制的《中国邮轮旅游发展总体规划》(简称《规划》)出台,《规划》提出的发展要点之一是邮轮人才培养教育体系的建立与完善。2014年8月23日,“美国皇家加勒比游轮公司人才培训中心”在位于天津海河教育园区内的天津海运职业学院正式揭牌。在这一背景下,为规范邮轮专业人才的教育培养,在中国交通运输协会邮轮游艇分会指导下,全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会与中国高等院校邮轮人才培养联盟和国际邮轮乘务专业教学协作中心共同组织相关院校专门为国际邮轮与旅游管理专业学生编写了“邮轮乘务专业”系列教材。

系列教材编委会由各有关高等院校的校领导和专家组成,本人担任编委会主任,天津海运职业学院院长马魁君教授、全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会秘书长胡一民教授、大连海事大学出版社社长徐华东编审、天津海运职业学院副院长胡颖副教授等担任编委会副主任。系列教材主审为上海海事大学程爵浩教授。

参加系列教材编写的人员均为教授、副教授或讲师,具有丰富的教学、编写教材经验和服

务邮轮的工作经历。

系列教材首批计划出版11种,包括《邮轮餐饮服务管理》、《邮轮休闲娱乐服务管理》、《邮轮服务礼仪》、《邮轮安全管理》、《邮轮服务英语》、《邮轮英语视听说教程》、《邮轮客舱服务管理》、《邮轮旅游地理》、《邮轮酒吧服务管理》、《邮轮英语词汇手册》、《邮轮旅游市场营销》。

第二批计划出版5种,包括《邮轮概论》、《邮轮适用法律》、《邮轮督导》、《邮轮大厨》、《邮轮服务心理学》。

系列教材的编写汲取了学术界相关知识、理论和研究成果,参考了大量相关文献资料,力求体例清晰、内容新颖、图文并茂、重点突出,并注重系列教材之间的互相配合,适用于高等院校邮轮人才培养,也可作为邮轮旅游从业人员的参考用书。

系列教材的编写和出版得到了大连海事大学出版社的鼎力支持,徐华东社长、时培育总编辑对系列教材的编写框架、体例、取舍等提出了很多指导性建议及中肯的、建设性的修改意见,在此表示感谢。

由于水平有限,加之时间特别仓促,不妥之处在所难免,敬请有关专家、读者指正!

郑炜航

2015年8月

编者的话

现代邮轮旅游是世界旅游业中发展最快的市场,有消费水平高、经济拉动作用强、辐射带动区域大等特点。邮轮旅游正成为我国新兴旅游休闲度假方式,对拉动我国经济内需有重要意义。在此背景下产生的邮轮服务也越来越显示出其重要地位。

邮轮产业的发展呼唤专业人才的培养,编者一直致力于邮轮专业的建设,并与皇家加勒比游轮公司合作,把培养邮轮专业人才作为国际邮轮乘务专业的一个发展方向。由于本专业目前国内处于起步阶段,相关的教材开发较少,因此希望通过本教材的编写,提高专业教学的针对性,提高学生对邮轮服务礼仪的认识,以更好地适应邮轮服务的要求。

本教材共四篇十二章,分别从邮轮服务礼仪概述、邮轮通识服务礼仪、邮轮服务人员礼仪素养、邮轮各岗位服务礼仪以及邮轮服务人员面试指导方面,全面系统介绍了邮轮基本礼仪规范和服务中的实际应用。在编写中力求做到理论联系实际,突出实践能力的培养,教材包含了大量典型案例,每章后还配有案例分析、复习与思考、推荐阅读等内容,以便进一步对所学知识进行消化、巩固和拓展。

本教材由山东旅游职业学院副院长陈增红担任主编,负责本教材的统稿和修改工作;江苏海事职业技术学院何琰担任副主编并编写第一篇;黑龙江旅游职业技术学院王雪妍担任副主编并编写第二篇;山东旅游职业学院李爱军编写第三篇;山东旅游职业学院左蕾编写第四篇第一章、第二章;山东旅游职业学院张婷婷编写第四篇第三章、第四章;山东旅游职业学院尚晓攀编写第四篇第五章;黑龙江职业技术学院李晓松编写附录。这支教材编写团队具有多年理论与实践教学经验。山东旅游职业学院礼仪教学团队的教师,曾承担中华人民共和国第十一届全国运动会开闭幕式礼仪引导员的培训和现场指导工作,以及颁奖礼志愿者的礼仪培训,有着丰富的社会实践经验。

本教材可作为职业院校国际邮轮乘务专业学生用书,也可作为旅游类专业邮轮方向教材,还可作为邮轮行业岗位培训教材。

本教材在编写过程中,得到天津海运职业学院教材编委会和大连海事出版社的大力支持与帮助,在此表示衷心的感谢!

求新意的特色教材问世,纰漏之处,恐在所难免,恳请各位读者、行家和专家批评指正,以期进一步修订和完善,不胜感激。

编者

2015年11月

目 录

第一篇 邮轮服务礼仪概述	
第一章 邮轮服务礼仪的内涵及特性	2
第一节 旅游服务礼仪的内涵	3
第二节 旅游服务礼仪的特性	7
第二章 邮轮服务礼仪的原则及功能	11
第一节 邮轮服务礼仪的原则	12
第二节 邮轮服务礼仪的功能	14
小结	16
复习与思考	16
第二篇 邮轮通识服务礼仪	
第一章 邮轮服务人员形象礼仪	20
第一节 发型设计礼仪	21
第二节 妆容修饰礼仪	25
第三节 服饰搭配礼仪	33
第四节 仪态塑造礼仪	49
第二章 邮轮服务人员交际沟通礼仪	66
第一节 称呼礼仪	67
第二节 问候礼仪	71
第三节 引导礼仪	73
第四节 介绍礼仪	75
第五节 名片礼仪	80
第六节 握手与拥抱礼仪	82
第七节 语言沟通礼仪	87
第八节 电话服务礼仪	89
小结	92
复习与思考	92
第三篇 邮轮服务人员礼仪素养	
第一章 日常行为礼仪规范	98
第一节 就餐礼仪	99
第二节 邮轮工作制度礼仪	105
第二章 主要客源国礼仪习俗	113
第一节 亚洲主要客源国礼仪习俗	114

第二节 大洋洲主要客源国礼仪习俗·····	123
第三节 北美洲主要客源国礼仪习俗·····	126
第四节 欧洲主要客源国礼仪习俗·····	130
第三章 世界名牌知识介绍 ·····	137
第一节 世界十大服装品牌·····	138
第二节 世界十大化妆品品牌·····	142
第三节 世界十大手表品牌·····	145
第四节 世界十大名包品牌·····	148
小结·····	151
复习与思考·····	151
第四篇 邮轮各岗位服务礼仪	
第一章 前台服务礼仪 ·····	154
第一节 问讯员服务礼仪·····	155
第二节 收银员服务礼仪·····	156
第二章 餐厅服务礼仪 ·····	158
第一节 自助餐厅服务礼仪·····	159
第二节 法式餐厅服务礼仪·····	160
第三节 主餐厅服务礼仪·····	162
第四节 酒吧服务礼仪·····	164
第三章 舱房服务礼仪 ·····	169
第一节 房务员服务礼仪·····	170
第二节 行李员服务礼仪·····	175
第三节 逃生演练服务礼仪·····	177
第四章 营销服务礼仪 ·····	180
第一节 拜访礼仪·····	181
第二节 接待礼仪·····	182
第五章 娱乐休闲服务礼仪 ·····	185
第一节 运动、健身服务礼仪·····	186
第二节 博彩、游乐服务礼仪·····	194
第三节 购物、休闲服务礼仪·····	197
小结·····	203
复习与思考·····	203
附录 邮轮服务人员面试指导 ·····	205
第一部分 英语应用能力·····	205
第二部分 面试心理素质·····	229
第三部分 专业服务技能·····	234
小结·····	239
参考文献 ·····	240

第一篇

邮轮服务礼仪概述





邮轮服务礼仪属于职业礼仪的范畴,是邮轮服务人员在邮轮服务的过程中,对邮轮乘客表示尊重和友好的一系列行为规范,具体体现在邮轮服务的各个环节中。邮轮服务人员掌握规范的服务礼仪,既能体现国际一流的服务技能,又能展示邮轮服务人员良好的综合素质。其目的就是通过热情的服务态度、规范的服务流程、专业的服务技能,塑造邮轮公司良好的公众形象,进而赢得市场。

本篇着重介绍礼仪及邮轮服务礼仪的概念,邮轮服务礼仪特性、原则及功能等基本知识。

第一章 邮轮服务礼仪的内涵及特性

礼仪是人类精神文明的产物。人类的发展,就是不断摆脱野蛮、愚昧,追求文明与智慧的过程。在任何一个国家和地区,礼仪都是做事的规矩、做人的原则,是服务的标准。我国是四大文明古国之一,东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”的美誉。但是时代进步了,随着人际的、社会的以及国与国之间的交往增加,许多古代的习俗已经发生了巨大变化,一些新的更为合理、更为完善、更为通用的礼仪形式又不断产生,并形成一个个日臻完善的体系。

随着邮轮经济的崛起,在邮轮这个跨文化的集合体中,人与人之间的交际往来,已不仅仅是一种出自本能情感交流的需要,更是获得社会认可、个人成长进步的必要途径。邮轮人更加注重文明素质,讲究礼仪修养,几乎每个邮轮员工都可以成为礼仪的载体、文明的化身。

知识目标

1. 了解什么是礼仪以及礼仪的起源与发展。
2. 树立学习现代礼仪的意识。

能力目标

1. 能够养成自觉运用礼仪知识的意识。
2. 在邮轮服务中按礼仪规则行事。

素质目标

1. 提高个人综合素质。
2. 提升邮轮服务质量。

案例

第一夫人首秀展现大国魅力

2013年3月22日中午,莫斯科伏努科沃机场,中国第一夫人彭丽媛首次公开亮相,立即吸引了全球媒体的目光。

当飞机舱门打开时,彭丽媛主动挽起了习近平的胳膊,随同他一起缓缓走下舷梯。夫妇间自然的挽手动作,定格了一份温情,感动了无数人。

当时正值莫斯科三十多年来最冷的一个三月天,当地气温零下18℃。习近平和彭丽媛都穿着藏蓝色的裙式呢大衣,习近平围深灰色的围巾,彭丽媛则系淡蓝色纱巾,手提黑色皮包,长发在脑后盘起。

两人挽手走下舷梯,现场负责接待的中国驻俄罗斯大使馆的一位女士感叹道:“一个很大气的动作,在世界舞台上首次一起出现,让人感觉很亲切、很温暖。”尤其是两人的着装,同样的藏蓝色呢大衣,同样系着围巾,很像情侣装,让人感觉很浪漫。

在俄罗斯的两天行程里,彭丽媛的言谈举止和着装风格赢得了舆论的普遍赞许。在孤儿学校和歌舞团的行程,表明中国第一夫人也在积极从事公共外交,提升国家形象。

第一夫人并非公职,但在某种意义上,她首先是一种礼仪和形象的存在。历史无数次证明了,当一个国家有一位受人尊敬、喜爱的第一夫人时,对这个国家形象的提升有着不可或缺的作用。

第一夫人的言行举止、服装打扮往往成为媒体关注的热点。

(资料来源:《齐鲁晚报》2013年3月25日)

第一节 邮轮服务礼仪的内涵

学习目标

1. 了解什么是礼仪。
2. 掌握礼仪的起源与发展。

掌握知识点

1. 礼仪、礼貌、仪表、仪式、礼俗。
2. 礼仪发展的阶段。

礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现,也是一个国家、一个民族文明程度的标志。在国际交往中,礼仪体现国格;在人际交往中,礼仪体现人格。礼仪是社会和谐的校正器,是衡量社会公众教养和道德水准的重要尺度,也已成为国内外旅游业兴衰的重要条件。人们可以根据相应的礼仪规范,正确地把握人际交往尺度,合理地处理好人与人的关系。



一、礼仪及邮轮服务礼仪

《周礼》中,对于“礼”有这样的解释:“夫礼者,所以定亲疏、决嫌疑、别同异、明是非也。”“礼,不妄说人,不辞费。礼,不逾节,不侵侮,不好狎。”所以“礼”是文明国家为规范人与人之间的社会关系、维持社会秩序而必须普遍遵守的守则和习惯。而“仪”,乃仪式,是人们对各种场合进退程序的规定。礼仪是人与人之间相处的行为规范,也是国际社会中国家与国家、政府与政府、人民与人民交往过程中所普遍遵循的规范和礼节。任何一个崇尚文明的国家和民族,无不注重礼仪教育,把遵守礼仪规范作为国民必须具备的素质。

站在不同的角度,我们可以对礼仪做不同的表述:

从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现,也就是说素质体现于礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪可以被界定为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,礼仪可以说是人际交往中适用的一种交际方式或交际方法,也可以说是一种艺术。

从民俗的角度来看,礼仪既可以说是人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是人际交往中约定俗成的给人以尊重、友好的习惯做法。简而言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪可以说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,礼仪可以说是一种形式美,它是人的心灵美的必然的外化。

概括起来说,礼仪就是指人们在社会交往中为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范、准则和程序,也就是把人内心待人接物的尊重之情,通过美好的形式表达出来。

邮轮服务礼仪,就是邮轮从业人员在自己的工作岗位上,向服务对象提供服务时所应遵守的礼仪规范,它与邮轮的服务质量与标准密切相关。同一般的人际交往礼仪相比,邮轮服务礼仪要求更高。邮轮服务礼仪具体表现在礼貌、礼节、仪表、仪式和礼俗五个方面。

➤(一) 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要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。礼貌是邮轮服务人员品质素养最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人,已成为人们日常的行为规范。

➤(二) 礼节

礼节是在人们交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。礼节是外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的社会道德原则,反映着人们对己的尊重,是人们品格修养的外在表现形式。在现代社会中,由于人与人之间的地位平等,其礼节从形式到内容都体现出人与人之间的相互平等、相互尊重和相互关心。礼节主要包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、宴会的礼节,等等。



邮轮是个多元文化构成的小世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自的生存环境中,形成了各自不同的价值观、世界观、文化传统和风俗习惯,因此各地区、各民族的礼节从形式到内容都不完全相同。

►(三)仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态、风度等。仪表属于美的外在因素,能够反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。邮轮工作人员端庄的仪表,既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

►(四)仪式

仪式指行礼的具体过程或程序,是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中,常常要举行各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念,等等。如邮轮首航通常会举行盛大的庆典仪式。常见的仪式还包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式,等等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是约定俗成的。在邮轮服务礼仪中,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是非礼了。

►(五)礼俗

礼俗即民俗礼仪,它是指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并根植于人们心里,在一定的环境经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区,在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。在邮轮团队中,工作人员通常由不同肤色的成员组成,服务对象更是来自不同的国度,文化、宗教习俗差异巨大。尊重他人的礼俗,包括尊重他人的隐私,显得格外重要。



你认为礼仪在生活中能起到怎样的作用?

二、礼仪的起源和发展

中国是个历史悠久的文明古国,创造了灿烂的文化,形成了高尚的道德准则、完整的礼仪



规范,对周边国家和地区也产生了巨大的影响。礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分为几个阶段。

➤(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(约新石器时代)就出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。其内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定了一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

➤(二)礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—公元前 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。古代的礼制典籍也多纂修于这一时期,如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。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(公元前 771 年—公元前 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进行了深入研究并促进其发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级划分及其意义。孔子非常重视礼仪,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”,“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。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”。他倡导“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”。管仲认为“礼”关系到国家的生死存亡,应该把“礼”看作人生的指导思想和维持国家的第一支柱。

➤(四)礼仪的强化时期:秦汉到清末(公元前 221 年—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,它逐渐变为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。纵观中国封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

➤(五)现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国传统的礼仪



规范、制度受到强烈冲击。新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了现代礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日渐红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。



相关链接

我国古代礼仪与现代礼仪的差异

从总体上讲,我国古代礼仪与现代礼仪存在三点差异:

其一,两者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,现代礼仪虽然承认身份差异,但更强调以人为本、人格平等、社会公平,并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。

其二,两者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的,而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐。

其三,两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”,因而与平民百姓无关,而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

(资料来源:作者搜集整理)

第二节 邮轮服务礼仪的特性

学习目标

1. 了解礼仪的特性。
2. 全面了解礼仪的发展过程。

掌握知识点

1. 掌握现代礼仪的特性。
2. 掌握中西方礼仪的不同特性。

一、邮轮服务礼仪的特性

礼仪是在人类漫长的社会活动中逐步形成、演变和发展起来的。邮轮是新兴的产业,邮轮服务礼仪的特性,就是礼仪的一般社会特性与邮轮行业特性结合,体现出邮轮服务新颖、实用、简单、灵活的特点。邮轮服务礼仪概括起来有四大特性,即具有国际性、民族性、传承性和时代性。



➤(一)国际性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。礼仪作为一种文化现象,是全人类的共同财富。尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所形成的礼仪有一定差异,但它所表达的既是对他人也是对自己的尊重。比如待人接物热情周到、彬彬有礼;彼此互帮互助、彼此尊重、和睦相处,体现出人们日常生活中的文明、友好;注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交谈等。这已为世界各国人士所接受并共同遵守。正是由于礼仪的国际性,才形成了国际交往礼仪。

➤(二)民族性

世界是丰富多彩的,其中礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪态礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。如东方民族含蓄深沉,西方民族直率开放;东方人见面习惯拱手、鞠躬,西方人见面习惯接吻、拥抱。在邮轮这个流动的世界里,礼仪的民族差异性得到了充分的体现。

➤(三)传承性

礼仪的形成和完善,是历史的产物。它经过一个又一个时代,不断地去粗取精,最后逐渐固定下来。礼仪一旦形成,通常会长期沿袭、经久不衰。特别诸如尊老敬贤、帮助弱小、女士优先、礼尚往来等一些反映人类共性的礼仪,一代一代流传至今,并将为子孙后代不断继承和发扬光大。

➤(四)时代性

礼仪具有时代性,随着时代的发展而发展。现代社会具有多元、丰富、多变的特点,现代礼仪必须反映时代精神,体现时代的道德规范。随着新兴产业的不断涌现,不同民族、不同文化的人际交往日益频繁,礼仪已经渗透到了包括邮轮在内的社会生活的各个方面,表现出了强烈的时代特色。



课堂思考

当你乘坐邮轮时,你希望服务人员提供怎样的礼仪服务?



二、东西方礼仪比较

➤(一) 东方礼仪特点

东方礼仪文化,主要是指以中国、日本、朝鲜、韩国、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的,具有东方民族特点的礼仪文化。

古老的东方,是人类文明的发源地之一,它以其富含人情味的传统礼仪,向世人展示了悠久的历史文化和无穷的魅力。与西方礼仪相比,东方礼仪具有以下特点:

第一,重视血缘和人情关系。

东方民族尤其重视“血浓于水”这个传统观念,所以人际交往中最稳定的因素就是血缘关系。“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”、“父母在,不远游”等都体现了这一特点。在中国的传统社会中,历来主张长幼有序、尊敬师长。不同辈分和身份的人意见不同时,常避免正面的冲突和争辩。中国人喜欢婉转的表达方式,以给对方保全“面子”。“亲不亲,故乡人,美不美,家乡水”,这句话所包含的意思是人情影响判断,人情重于道义。“水”,即使不美,但只要是“家乡水”,那也就美了,这就是情重于理的表现。

第二,谦逊、含蓄。

与直率、坦诚的西方人相比,东方人通常显得谦逊和含蓄。以赠送礼物为例,西方人总是对受礼方直截了当地说明“这是我精心为你选择的礼物,希望你喜欢”,受礼方则总是当面将礼物打开,以表示礼貌和谢意。而东方人尽管在送礼时颇费心思,但总是谦逊而恭敬地说“区区薄礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人受礼,往往只表示感谢而不马上打开礼物,怕礼轻了或不尽人意而伤了对方的面子,或显得自己重利轻义而有失面子。

第三,强调共性。

东方注重集体主义、团队精神、凝聚力,强调组织的团结和谐,交往的目的以协调各种关系为重。中国人的行为准则是“我对他人、对社会是否有用”,个人的价值是在奉献中体现出来的。中国文化推崇一种高尚的情操——无私奉献。在中国,主动关心别人、给人以无微不至的体贴是一种美德,因此,中国人不论别人的大事小事、公事私事都愿主动关心,而这在西方则会被视为“多管闲事”。

第四,礼尚往来。

这里的“礼”是联系交往的媒介和桥梁,其实礼物本身并不重要,重要的是渗透在其中的感情。东方人讲究“来而不往非礼也”。送礼的名目繁多,除了重要的节日相互拜访需要送礼外,平时的婚丧嫁娶都是送礼的理由。

第五,安于现状。

东方礼仪,特别是传统的中国文化要求人们不偏不倚,走中庸之道。中国人善于预见未来的危险性,更愿意维护现状,保持和谐。当然,近年来我国也大力提倡改革创新,但务实求稳的心态仍处处体现,冒险精神仍是不能与西方人相比的。西方文化鼓励开拓创新,走与别人不同的路。

➤(二) 西方礼仪特点

现代的西方礼仪,主要是指以英、法、德、美、意等欧美国家为代表的具有西方民族特点的