

21世纪职业院校
旅游系列规划教材

旅游 交际礼仪

任雅芳◎主 编



中国物资出版社

21 世纪职业院校旅游系列规划教材

旅游交际礼仪

任雅芳 主编

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游交际礼仪/任雅芳主编. —北京: 中国物资出版社,
2007. 7

(21 世纪职业院校旅游系列规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 2668 - 1

I. 旅… II. 任… III. 旅游服务—礼仪—高等学校:
技术学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 076801 号

责任编辑 康书民

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 850mm × 1168mm 1/32 印张: 8.75 字数: 227 千字

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 2668 - 1/K · 0018

印数: 0001—3000 册

定价: 16.80 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)



编写说明

当前旅游业作为国民经济的重要产业之一,发展迅猛,已经成为国民经济新的增长点,它引领着先进社会生产力的发展要求,又代表着先进文化的前进方向。近年来许多中高等院校纷纷开办了旅游专业,为了适应旅游人才发展的需要,全国职业教育商贸专业委员会和中国商经学会商贸职业教育研究会编写了这套旅游专业系列教材。

本系列教材借鉴和吸收了国内外旅游专业基础理论和实践前沿最新成果,根据职业院校教学计划的要求,重点放在学科体系、内容体系、结构体系创新上,既有通俗易懂的理论知识,又侧重了强化知识的应用和可操作性,因此,具有一定的科学性、新颖性、实用性和示范性。

《旅游交际礼仪》一书系统地阐述了旅游交际礼仪的基本理论、规范和要求,既注重理论与实际的结合、中国传统礼仪与现代国际礼仪的结合,又突出了可操作性。意在使旅游服务人员掌握旅游服务工作中常用的礼貌交际用语、基本礼节以及礼貌行为规范,养成礼貌待客的良好职业习惯。

《旅游交际礼仪》一书由长春市商贸旅游技术学校任雅芳老师任主编,由桂林旅游高等专科学校刘澜江老师任副主编。参加此书编写的有:长春市商贸旅游技术学校潘淑洁老师(第一、八、九章)、长春市商贸旅游技术学校任雅芳老师(第二、三



章)、广西商业学校荣骞老师(第四、五、六章)、桂林旅游高等专科学校刘澜江老师(第七、九章)。

本书在编写过程中,参阅了大量的专著和书籍,在此,对参考和借鉴书刊资料的作者深表谢意。由于编写水平有限,疏漏之处在所难免,恳请读者不吝赐教,以便进一步修订完善。

2007年5月



目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的发展历程	2
第二节 礼仪的概念、特征和原则	5
第三节 东方礼仪与西方礼仪	11
第四节 学习礼仪的意义	20
第二章 旅游服务人员的基本礼仪要求	23
第一节 仪表	23
第二节 仪态	30
第三节 举止	37
第三章 旅游服务人员的礼貌用语	41
第一节 礼貌服务用语概述	41
第二节 礼貌服务用语的基本特点	44
第三节 礼貌服务用语的正确使用	47
第四节 培养良好礼貌用语习惯的途径	50
第五节 旅游服务人员语言规范原则	53



第四章	旅游服务人员礼仪行为规范	58
第一节	见面礼仪	58
第二节	沟通与交流礼仪	67
第五章	旅游饭店服务礼仪	74
第一节	旅游饭店服务人员的基本素质	74
第二节	前厅部服务礼仪	79
第三节	客房服务礼仪	88
第四节	餐饮部服务礼仪	90
第五节	康乐部服务礼仪	94
第六节	商场部服务礼仪	100
第七节	保安部服务礼仪	102
第六章	导游服务礼仪	106
第一节	导游人员素质要求	107
第二节	迎送礼仪	110
第三节	沟通协调礼仪	115
第四节	讲解礼仪	123
第五节	处理突发事件礼仪	128
第七章	我国部分少数民族的礼俗	136
第一节	三北地区少数民族的礼俗	137
第二节	西南地区少数民族的礼俗	147
第八章	我国主要客源国的礼俗	155
第一节	亚洲主要客源国的礼俗	155
第二节	欧洲主要客源国的礼俗	170



第三节	美洲主要客源国的礼俗	187
第四节	非洲主要客源国的礼俗	199
第五节	大洋洲主要客源国的礼俗	204

第九章 宗教礼仪 211

第一节	基督教礼仪	212
第二节	伊斯兰教礼仪	219
第三节	佛教礼仪	223
第四节	道教礼仪	228

第十章 涉外礼仪 232

第一节	涉外通则	232
第二节	迎送礼节	237
第三节	会见、会谈、签字、开幕式	242
第四节	宴请	252
第五节	文艺晚会与参观游览	267

参考文献 270



第一章

礼仪概述

· 本章学习内容

本章主要通过对礼仪的起源、发展、概念、特点、应遵循的原则及东方礼仪与西方礼仪的异同的阐述,使读者对礼仪产生初步的认识,本章重点介绍礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养,阐述学习礼仪的意义。

中国是一个具有五千年文化的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。礼仪是中华民族优秀文化遗产的重要组成部分。

礼仪作为一种文化,像其他事物发展过程一样,同样经历了初始、发展和完善的过程。礼仪产生于远古,原为维持自然的“人伦秩序”;后为“止欲制乱”而制礼,始于宗教祭祀活动。在历史的进程中,随着生产力的发展,人们认识能力的提高,礼的形式和内容逐渐扩展到了各个领域,并在不断的继承过程中,弃其糟粕、发扬光大,体现了人们的道德观念和交往准则,成为了人类文明进步的标志。早在春秋时期,孔子曰:“不学礼无以立”,告诉了人们礼是一个人的立身之本;荀子又曰:“人无礼不生,事无礼不成,国无礼不宁”,进一步告诫人们礼对做人、办事、治国的重要性。历经几千年,形成了一套完整的礼仪思想



和规范。重礼仪、守礼法、讲礼信、尊礼仪已成为广大民众的一种自觉行为，并贯穿于社会各个方面，成为中华民族的文化特征。时至今日，随着市场经济的发展、对外交往的频繁，礼仪已成为人们生活中不可缺少的内容；成为社会公德和人们素质的一个重要方面。学习礼仪、遵循礼仪、弘扬中华民族文化是全面建设小康社会、全面提高劳动者素质、建设社会主义精神文明的重要内容。

第一节 礼仪的发展历程

一、礼仪的起源

礼仪是在人类摆脱蒙昧状态后产生的，它起源于氏族公社举行的祭祀活动。在原始社会，生产力水平极其低下，人类在大自然面前惶惑不解、无能为力，出于对各种现象的恐惧、敬畏和愚昧，往往认为鬼神和祖先是唯一能对人类生活进行干预的力量。因此无论是为了自我壮胆还是相互鼓励，都将鬼神作为崇拜的对象，以神灵的启示为至高无上的命令。为了祈求赐福去灾，人们在祭天、祭地、祭祖先、祭图腾的活动中，逐渐完善了一系列规范、制度、典章、仪式，形成了祭祀礼仪，因而有“礼立于敬而源于祭”之说。

原始人类的生活礼仪来源于原始人类的生产、生活实践活动。比如原始人类用拍手、击掌、拥抱来表达感情，用手舞足蹈庆贺胜利，用友好的眼神、举止表示致谢等，就是最初的礼节。诸多礼节逐渐被大多数人所使用、所接受，形成习惯，就成为约定俗成的礼仪规范。尽管当时不自觉、不成文，却是礼仪的雏形。礼仪的产生与原始宗教同步出现，与氏族的图腾相联系。原始人类认为自己的氏族与某种动物、植物或其他物体之间存在着一种特殊的亲密关系，并将这种物体作为氏族的崇拜对象和标



志，而以虔诚的态度进行祭拜。任何一种祭祀活动的表达方式都需要发自内心、顶礼膜拜、默念祈祷，诚惶诚恐地对崇拜物进行敬献和祈求，这就是礼仪的起源。

二、礼仪的形成

人类在原始社会形态下的历史非常漫长，由于没有文字记载予以佐证，其礼仪形态也只能是一种理性的推测。礼仪的正式形成，应当是在人类进入奴隶社会的历史进程中。

由于社会生产力的发展，人类从原始社会进入奴隶社会。这时的“礼”也就被打上了阶级的烙印，奴隶主为了维护其统治地位，将原始宗教的礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，并专门制定了一套礼的形式和制度。例如，我国周代出现的《周礼》、《仪礼》、《礼记》（简称“三礼”），就反映了周代的礼仪制度，这也是被后世称道的“学三著作”。“三礼”的出现标志着“周礼”已达到了系统、完备的阶段，礼仪的内涵也由单纯的祭祀天、鬼神、祖先的形式跨入了全面制约人们行为的领域。奴隶社会的礼仪旨在不断地强化人们的尊卑意识，以维护统治阶级的利益，巩固其统治地位。在这方面有三个十分显著的特征，即原始社会礼仪的全面意向被奴隶社会礼仪的强制与不平等所取代；原始社会礼仪的民主、平等精神被奴隶社会礼仪的强制与不平等所取代；妇女地位下降，得不到起码的尊重。在奴隶社会这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度，提出了许多极为重要的礼仪概念和礼仪规范，其具体内容被春秋以后的礼学家整理为吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼五大类（总称为“五礼”），从而开始确立了崇古重礼的文化传统。

三、礼仪的发展

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。伴随



随着社会制度的急剧变革，我国当时的传统礼仪也开始发生变化。以孔子、孟子、荀子为代表的思想家，系统地阐释了礼的起源、本质和功能，第一次从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，以及与之相适应的礼仪规范。许多珍贵的礼仪典籍和文献资料，就是这个时期整理出来的。

我国进入封建社会后，礼仪也进入了一个发展、变革的时期。在这一时期，礼仪发展的特征就是将人们的行为规范纳入了封建道德的轨道，形成了以儒家学说为主导的正统的封建礼教。奴隶社会的尊君观念被演绎为“君权神授说”的完整理论体系，即“唯天子受命于天，天下受命于天子，天不变，道亦不变”，并将这种“道”具体化为“三纲五常”。奴隶社会强制的不平等礼仪关系特征被发展为封建社会尊君抑臣、尊夫抑妇、尊神抑人的礼仪特征，成为妨碍人们个性自由发展、阻挠平等交往、禁锢思想自由的精神枷锁。封建社会妇女的地位进一步下降，作为封建礼教对妇女行为要求的“三从四德”，虽然在先秦时代已具有雏形，但直到封建社会才趋于严格和完整，对广大妇女的禁锢和压迫更甚。除沿袭并发展了奴隶社会礼仪的三个特征之外，封建社会的礼仪还表现出两个显著的特点，即伪善性和封闭性。所谓伪善性，是指在封建制度下，统治阶级千方百计地为野蛮的不人道的礼仪规范在理论上进行伪装粉饰，并借助于封建礼教予以软硬兼施，如以人殉葬制度、妇女殉夫殉节等。所谓封闭性，是指封建专制统治者习惯在一个封闭的圈子内唯我独尊、目空一切，反映在礼仪上就表现出一种顽固的、封闭的自我中心论。这种封闭性在外交活动中表现得十分突出，直到晚清才有所好转。

辛亥革命以后，西方文化大量传入中国，传统的礼仪规范、制度逐渐被时代抛弃，科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心，新的礼仪标准，价值观念得到推广和传播，从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。新中国成立后，在马克思主义、毛泽东思想



的指导下,新型人际关系、社会关系的确立,标志着中国礼仪、礼学进入了一个新的历史时期。

第二节 礼仪的概念、特征和原则

一、礼仪的基本概念

(一)“礼”的含义

“礼”,在中国伦理思想史上是一个十分重要的道德范畴和伦理概念。礼的产生非常遥远,据考证,卜辞中“礼”字像是用两块玉盛在器皿中去做供奉,表示对先祖或鬼神的敬意。我国古辞书《说文解字》中的解释为:“礼,履也,所以事神致福也。”可见,礼的本意就表示祭祀敬神,祈求神灵赐福。在周文柏主编的《中国礼仪大辞典》中,对“礼”给出了一个具有普遍适用性的定义,即“礼,指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确定、维护社会等级秩序核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式”。今天,礼的含义比较广泛,既可表示敬意或隆重举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌和礼节。

(二)礼仪的概念

礼仪是“礼”和“仪”复合而成的一个词语,出自《诗经》“献酬交错,礼仪主度”。按古代“礼”和“仪”的含义解读“礼仪”,意思就是用一定的制度、规范 and 标准,按照一定的形式去“事神”、“致福”。

在现代社会,礼仪的含义没有古代那么宽泛,只是着重规范人们交往活动的程序和行为,借以维系和发展人际交往关系,推动社会的文明与进步。为此,礼仪就指人们在社会交往中,相互之间为了表示尊重、敬意、友好、关心而约定俗成的、共同遵守的行为规范和交往程序。礼仪在现代社会里,在人际交往活动



中,已成为一种沟通思想、交流感情、表达心意、增进了解和友谊的重要的形式和联系纽带。礼仪是人们在交往活动中为保持社会正常秩序所必须遵循的道德规范和行为准则。正确理解礼仪的概念,需要着重把握以下几点:

第一,礼仪是一种行为规范和交往程序。一个人要进入某一地域,就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范约束自己的言行。

第二,礼仪规范和交往程序是一定社会关系中人们通过约定俗成而共同认可的,成为人们自觉遵循的原则。礼仪来源于实践,服务于实践。在社会实践中,往往表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

第三,礼仪活动是施礼者和受礼者的相互尊重。人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中才能逐步建立起来。

第四,礼仪是一种礼貌行为,是人的教养、风度与魅力的外在反映。人们在交往过程中,相互之间在言行举止上表现出来的谦虚和恭敬,体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人学识、道德水平和价值观念的外在表现。

第五,礼仪活动是一种礼节、仪式。礼仪借助于人际交往关系而表现为一种社会习俗,直接诉诸于人类文明,促进社会进步。遵守礼仪是一个人获得成功的重要手段和途径之一。

二、礼仪的特征

礼仪与其他行为规范相比较,其基本特征是其文化性。礼仪即思想品德、行为习惯、伦理风俗的综合表现,也是与社会制度、民族传统、国情密切相联系的。礼仪的特征具体表现以下



几点：

（一）普遍性与共同性

普遍性是指礼仪在人类交往活动中无时不有、无处不在。不论是在结绳记事、刀耕火种的远古时代，还是在科学技术突飞猛进、文明程度日益提高的现代社会；也不论是哪个国家、地区的上层社会的达官贵人，还是底层社会的布衣百姓，只要存在着人际的交往活动，就必然会有一定的礼仪形式与之相适应。也就是说，礼仪贯穿于人类社会发展的全过程，遍及社会的各个领域，渗透到各种社会关系之中，只要有的人际关系存在，就会有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。当然，由于时代、地域、阶层、民族习俗的不同，礼仪的表现形式也有所区别。

礼仪的共同性是指人人都要遵守礼仪，即便在阶级社会也存在着全民必须共同遵守的一些礼仪形式。人类的观念和追求在某些方面是有共同性的。一个民族总是存在着某些共同的利益，有着共同的历史传统、文化背景和生活环境，如果没有全民都必须遵守的礼仪形式，不同阶层的人就无法进行交往，整个社会生活也无法正常运转，因此在任何一个社会里都必然存在一些全民都必须共同遵守的最基本的礼仪形式。在现代社会，由于不同国家、不同地域、不同民族之间的交往范围不断扩大，礼仪的共同性特征将会日益明显。

（二）继承性与发展性

礼仪的形成和完善是历史发展的产物。人们将在长期生活及交往中的习惯以明确的形式固定下来，并众所习用、世代沿袭，这就形成了礼仪的继承性特点。这种继承性不是简单的“代代相传”，而是要经过反复筛选、淘洗和扬弃的过程。一些过时的、陈腐的习俗被淘汰，一些人们喜闻乐见、有价值、有生命力的礼仪精华被保留下来。特别是诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪，一代又一代地流传至今，



并将被子孙后代不断继承和发扬光大。

当然礼仪规范并不是一成不变的，它随着人类社会的进步而不断丰富和发展。如从封建时代的“三从四德”到社会主义时代的男女平等，礼仪随着社会的进步而更新，以符合时代的要求。随着时代的发展，世界各国都很重视礼仪改革，其总的趋势是礼仪活动更加文明、简洁、实用。

（三）民族性与地方性

礼仪的民族性与地方性，是指一个民族和地方的礼仪具有不同于其他民族和地方礼仪的一些特点，总是带有民族的、国家的、区域的文化色彩。如东方民族的含蓄、深沉，西方民族的直率、开放；东方人见面习惯拱手、鞠躬，西方人见面习惯亲吻、拥抱等，都是东西方文化差异的反映。从理论上讲，礼仪虽然是在一个民族或特定人群的社会生活中约定俗成的，而不同民族或人群的社会生活，其地理环境、自然资源、历史继承、社会氛围、经济状况、生活方式乃至文化背景等都是千差万别的，这些差别不可能不对礼仪产生影响，从而造成不同民族或人群礼仪上的差异。同一种礼仪在不同民族中可以有着不同的表现形式，同一形式在不同的民族中也可能代表着不同的意义，因而在不同民族之间有的礼仪形式是不可以随意模仿的。比如对于美国人来说，儿子对父亲直呼其名是十分正常的现象，但是中国若出现这种情况就会被视为大逆不道。这充分说明礼仪不是一种孤立的现象，它反映了各个民族的历史传统、道德观念、价值取向，认识这一点将有助于我们更好地尊重各个民族的礼仪形式。

“十里不同风，百里不同俗。”这句谚语虽然说的是风俗，但对礼仪也是基本适用的。在同一个民族、国家的不同地区，礼仪的差异性有时也表现得比较明显。例如，中国的迎亲礼仪，就有用花轿、喜车、马船以及背新娘、抱新娘等不同的方式；在女方家起车或起轿时，有的女方家考新郎、要红包，有的则向新郎



献四喜汤、茶，迎娶队伍行次也各有千秋。中国古代《礼记·曲礼》中早就指出：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”正视礼仪的地方性，遵从所到地域的礼仪规范，是处于客位的礼仪当事人获得礼仪成功的重要保证。

（四）等级性与规范性

古代礼仪的实质是统治阶级维护其统治利益的工具。《礼记》中的所谓“礼不下庶人，刑不上大夫”就是古代礼仪等级制度的集中反映。现代社会制度与封建社会已全然不同，礼仪的等级内容已发生了根本变化，但等级性的积极作用并没有消失。社会生活、生产管理需要等级，人际间身份地位存在等级，与之相适应的礼仪也必然存在着等级性。礼仪的等级性表现为礼仪活动的规格待遇的差异性、层次的多样性。在公务交往中，一般依据担任公职和社会地位等级确定官方的礼宾次序和接待规格、待遇。比如，只有迎接国家元首才能鸣放 21 响礼炮，政府首脑只能鸣放 19 响礼炮。在社会生活、日常交往中，尊老爱幼、尊重上级、尊敬师长、礼宾待客等优良传统，也是礼仪等级特征的具体体现。恰当地认识和把握礼仪的等级性，就会懂得长幼有序、上下有别，就会使礼仪活动收到良好的效果。如此才能在长辈眼中觉得你有教养，在上级眼中觉得你讲究分寸，在晚辈眼中觉得你是个可敬的长者。

规范性是礼仪的一个极为重要的特性。这里所说的规范性有两层含义：一是指礼仪是人们在社会交往实践中的一种行为规范，是普遍遵守的行为准则。它告诉人们应该怎样做，不应该怎样做；怎样做是对的，怎样做是错的。也就是说，礼仪作为一种行为准则，经常地支配或约束着人们的社会交往行为。二是指在社会活动中礼仪的实施应该遵循规范、符合标准、认真实施。在什么时候施礼，施什么样的礼，都要因人、因时、因地制宜。也就是说，礼仪的实施必须等级相称、时空有序、恰到好处。否则，不仅不能达到增进感情、交流思想的目的，反而可能闹出笑