



全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

总主编 ◎ 马 勇

旅游 服务礼仪

主 编 ◎ 孙东亮

副主编 ◎ 姚 伟 刘丽敏

■ Tourism

Service Etiquette ■



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

编委会

总主编

马勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
湖北大学旅游发展研究院院长,教授、博士生导师

编委 (排名不分先后)

朱承强 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
上海师范大学MTA教育中心主任
上海旅游高等专科学校酒店研究院院长,教授

郑耀星 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
中国旅游协会理事,福建师范大学教授、博士生导师

王昆欣 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
浙江旅游职业学院党委书记,教授

谢苏 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
武汉职业技术学院旅游与航空服务学院名誉院长,教授

狄保荣 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
中国旅游协会旅游教育分会副会长,教授

邱萍 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
四川旅游学院旅游发展研究中心主任,教授

韩军 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
贵州商学院旅游管理学院院长,教授

郭沙 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
武汉职业技术学院旅游与航空服务学院院长,副教授

罗兹柏 中国旅游未来研究会副会长,重庆旅游发展研究中心主任,教授

徐文苑 天津职业大学旅游管理学院教授

叶娅丽 成都纺织高等专科学校旅游教研室主任,教授

赵利民 深圳信息职业技术学院旅游英语专业教研室主任,教授

刘亚轩 河南牧业经济学院旅游管理系副教授

张树坤 湖北职业技术学院旅游与酒店管理学院院长,副教授

熊鹤群 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院党委书记,副教授

韩鹏 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院酒店管理教研室主任,副教授

沈晨仕 湖州职业技术学院人文旅游分院副院长,副教授

褚倍 浙江旅游职业学院人力资源管理专业带头人,副教授

孙东亮 天津青年职业学院旅游专业负责人,副教授

闫立媛 天津职业大学旅游管理学院旅游系专业带头人,副教授

殷开明 重庆城市管理职业学院副教授

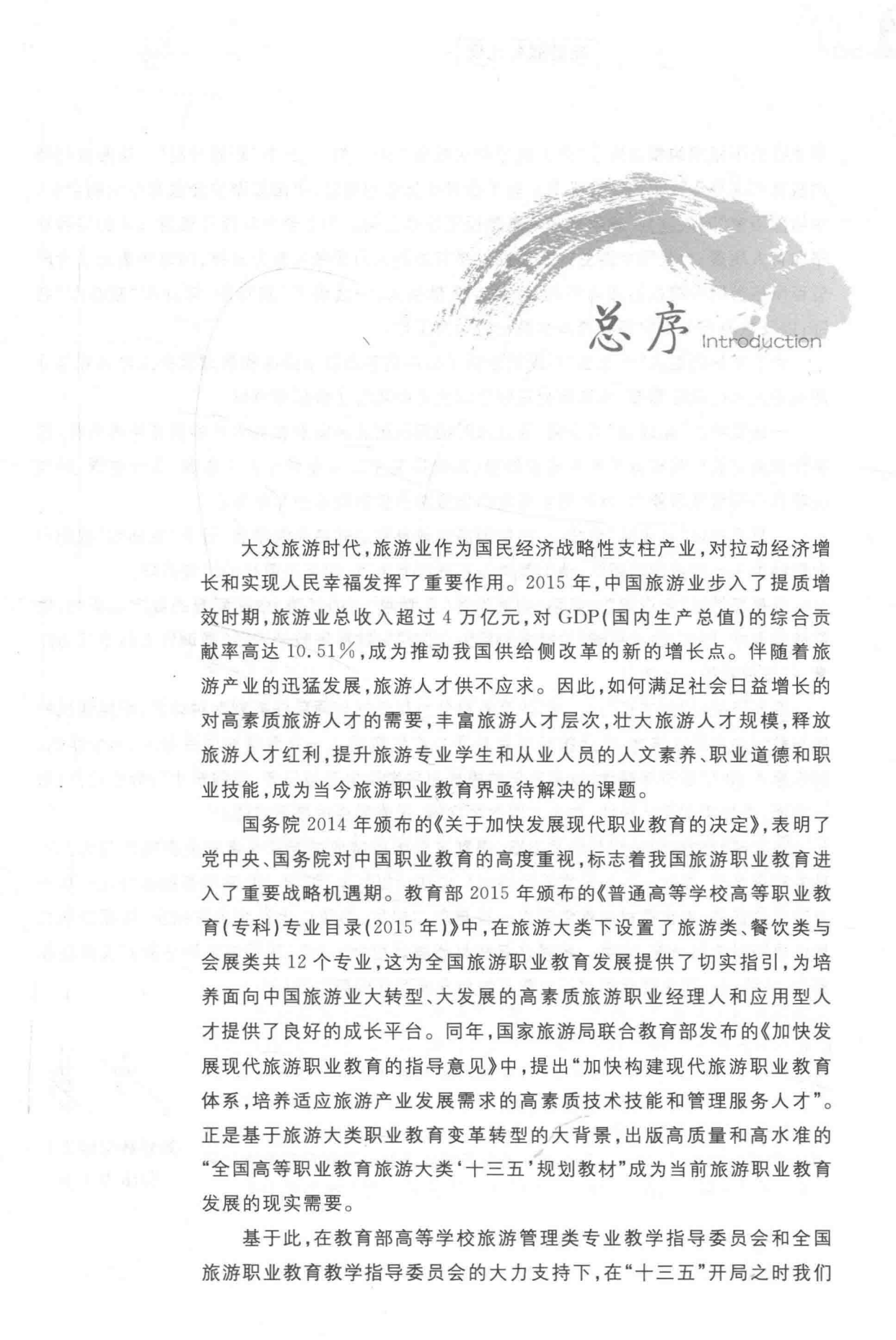
莫志明 重庆城市管理职业学院副教授

蒋永业 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院讲师

朱丽男 青岛酒店管理职业技术学院旅游教研室主任,讲师

温燕 浙江旅游职业学院讲师

张丽娜 湖州职业技术学院讲师



总序

Introduction

大众旅游时代,旅游业作为国民经济战略性支柱产业,对拉动经济增长和实现人民幸福发挥了重要作用。2015年,中国旅游业步入了提质增效时期,旅游业总收入超过4万亿元,对GDP(国内生产总值)的综合贡献率高达10.51%,成为推动我国供给侧改革的新的增长点。伴随着旅游产业的迅猛发展,旅游人才供不应求。因此,如何满足社会日益增长的对高素质旅游人才的需要,丰富旅游人才层次,壮大旅游人才规模,释放旅游人才红利,提升旅游专业学生和从业人员的人文素养、职业道德和职业技能,成为当今旅游职业教育界亟待解决的课题。

国务院2014年颁布的《关于加快发展现代职业教育的决定》,表明了党中央、国务院对中国职业教育的高度重视,标志着我国旅游职业教育进入了重要战略机遇期。教育部2015年颁布的《普通高等学校高等职业教育(专科)专业目录(2015年)》中,在旅游大类下设置了旅游类、餐饮类与会展类共12个专业,这为全国旅游职业教育发展提供了切实指引,为培养面向中国旅游业大转型、大发展的高素质旅游职业经理人和应用型人才提供了良好的成长平台。同年,国家旅游局联合教育部发布的《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》中,提出“加快构建现代旅游职业教育体系,培养适应旅游产业发展需求的高素质技术技能和管理服务人才”。正是基于旅游大类职业教育变革转型的大背景,出版高质量和高水准的“全国高等职业教育旅游大类‘十三五’规划教材”成为当前旅游职业教育发展的现实需要。

基于此,在教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会和全国旅游职业教育教学指导委员会的大力支持下,在“十三五”开局之时我们

率先在全国组织编撰出版了“全国高等职业教育旅游大类‘十三五’规划教材”。该套教材特邀教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、中国旅游协会教育分会副会长、中组部国家“万人计划”教学名师马勇教授担任总主编。为了全方位提升旅游人才的培养规格和育人质量,为我国旅游业的发展提供强有力的人力保障与智力支撑,同时还邀请了全国近百所旅游职业院校的知名教授、学科专业带头人、一线骨干“双师型”教师和“教练型”名师,以及旅游行业专家等参与本套教材的编撰工作。

为了更好地适应“十三五”时期新形势下旅游高素质技术技能和管理服务人才培养与旅游从业人员的实际需要,本套教材在以下四大方向实现了创新与突破。

一是坚持以“新理念”为引领,通过适时把握我国旅游职业教育人才的最新培养目标,借鉴优质高等职业院校骨干专业建设经验,围绕提高旅游专业学生人文素养、职业道德、职业技能和可持续发展能力,尽可能全面地凸显旅游行业的新动态与新热点。

二是坚持以“名团队”为核心,由中国旅游教育界的知名专家学者、骨干“双师型”教师和业界精英人士组成编写团队,他们教学与实践经验丰富,保证了教材的优良品质。

三是坚持以“全资源”为抓手,全面发挥“互联网+”的优势,依托配套的数字出版物,提供教学大纲、PPT、教学视频、习题集和相关专业网站链接等教学资源,强调线上线下互为配套,打造独特的立体教材。

四是坚持以“双模式”为支撑,本套教材分为章节制与项目任务制两种体例,根据课程性质与教材内容弹性选择,积极推行项目教学与案例教学。一方面增加项目导入、同步案例、同步思考、知识活页等模块,以多案例的模式引导学生学习与思考,增强学生的分析能力;另一方面,增加实训操练模块,加大实践教学比例,提升学生的技术技能。

本套教材的组织策划与编写出版,得到了全国旅游业内专家学者和业界精英的大力支持并积极参与,在此一并表示衷心的感谢!应该指出的是,编撰一套高质量的教材是一项十分艰巨的任务,本套教材中难免存在一些疏忽与缺失,希望广大读者批评指正,以期在教材修订再版时予以补充、完善。希望这套教材能够满足“十三五”时期旅游职业教育发展的新要求,让我们一起为现代旅游职业教育的新发展而共同努力吧!



规划教材编委会

2016年5月



前言

Preface

近年来,高职高专毕业生备受用人单位青睐,发展职业教育是解决“十三五”经济社会发展人才瓶颈的有效途径。据有关专家称,中国经济目前仍然是短缺经济,其中最大的短缺就是教育短缺,而现阶段最短缺的就是职业教育。职业教育脱离实际、体制不甚合理、教材编写无法满足需要也是重要原因之一。

根据以上形势要求,本书力求从内容上尽量做到齐、全、专、新、趣、浅、博,形式上做到活泼、新颖、多样,既符合教学大纲的要求,又做到齐全且具有专业特色。另外,所引案例有古有今,有正有反,“古”体现博,“今”做到了与时俱进,体现新,并且尽量加入一些实践中的案例,拉近与企业对接的距离,引导学生学以致用。

除内容风格外,教材体例每章插入“学习目标”、“同步案例”、“知识活页”、“教学互动”等版块。其中,“学习目标”帮助学生了解学习每章内容应达到什么样的教学目标或效果;“同步案例”为每章内容的引导案例及评析,以实际案例帮助学生加深对知识点的理解;“知识活页”是在文中加入相关的礼仪知识、故事及案例;“教学互动”是学生与教师之间关于相关问题的探讨与互动。

《旅游服务礼仪》共九章,其中,第一、六、九章由天津青年职业学院孙东亮编写,第二、四章由天津科技大学姚伟和南开大学滨海学院刘丽敏编写,第三章由河北工业大学张树鹏编写,第五章由天津铁道职业技术学院闫莹娜编写,第七章由天津商务职业学院柳礼奎编写,第八章由天津青年职业学院周圩和天津工业大学解锦羿编写。同时天津青年职业学院的杨晨和崔倩倩负责部分章节内容和相关案例的修订工作,全书由孙东亮统稿。

鉴于编者编写水平有限,本书仍有不足之处,恳请广大读者批评指正。

编者

2016年11月



目录 Contents

第一章

礼仪概述

- 第一节 礼仪的含义 /2
- 第二节 礼仪的起源与发展 /4
- 第三节 旅游礼仪的原则与特征 /10
- 第四节 旅游工作礼仪修养 /12

第二章

仪表礼仪

- 第一节 仪表礼仪概述 /20
- 第二节 仪容礼仪 /24
- 第三节 仪态礼仪 /29
- 第四节 服饰礼仪 /46
- 第五节 旅游职业人员的仪表要求 /57

第三章

日常交往礼仪

- 第一节 日常交往中的礼貌修养 /69
- 第二节 见面礼节 /71
- 第三节 交谈礼仪 /76
- 第四节 拜访与馈赠礼节 /79
- 第五节 现代通信礼仪 /86

第四章

接待礼仪

- 第一节 接待规格与礼宾次序 /93
- 第二节 接待程序及礼仪 /97

第三节	行路礼仪和乘车礼仪	/102
第四节	乘船礼仪和乘机礼仪	/109
第五节	旅游接待礼仪	/111

第五章

餐饮礼仪

第一节	餐饮的种类与用餐方式	/116
第二节	宴请礼仪	/119
第三节	中餐礼仪	/127
第四节	西餐礼仪	/131

第六章

会议礼仪

第一节	会议礼仪概述	/140
第二节	会议接待服务礼仪	/145
第三节	仪典礼仪	/149
第四节	事务性会议礼仪	/162
第五节	婚礼与寿礼	/168
第六节	聚会与舞会	/181

第七章

涉外礼仪

第一节	涉外礼仪通则	/189
第二节	涉外迎送礼仪	/194
第三节	涉外礼仪规范	/196
第四节	出入境手续的办理	/201
第五节	涉外礼仪禁忌	/204

第八章

宗教礼仪

第一节	宗教概述	/210
第二节	佛教礼仪	/214
第三节	基督教礼仪	/223
第四节	伊斯兰教礼仪	/228

第九章

习俗礼仪

第一节	中国部分节日习俗	/237
第二节	中国部分少数民族的习俗与禁忌	/246
第三节	世界部分国家和民族的传统节日习俗	/249
第四节	世界部分国家的习俗与禁忌	/252

第一章

礼仪概述

学习目标

通过本章学习,应当达到以下目标:

职业知识目标:学习和把握礼仪的概念与特性,礼仪的种类,旅游礼仪的概念和主要内涵,了解礼仪的起源和发展历程,把握礼仪的原则和特征,认识礼仪的功能和作用,能用其指导“旅游”的相关认知活动,规范其相关技能活动。

职业能力目标:运用本章专业知识研究相关案例,培养与礼仪相关的旅游服务情境中分析问题与决策能力;通过礼仪知识在旅游服务中应用的实训操练,培养相关专业技能。

职业道德目标:结合礼仪教学内容,依照行业道德规范或标准,分析企业或从业人员服务行为的标准与规范程度,强化职业道德素质。

引例:维护好个人形象

背景与情境:郑伟是一家大型国有企业的总经理。一次,他获悉一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问,并有寻求合作伙伴的意向。于是他想尽办法,请有关部门为双方牵线搭桥。让郑总经理欣喜若狂的是,对方也有兴趣和他的企业合作,而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天,郑总经理对自己的形象刻意进行了一番修饰,他根据自己对时尚的理解,上穿夹克衫,下穿牛仔褲,头戴棒球帽,足蹬旅游鞋。无疑,他希望能给对方留下精明能干、时尚新潮的印象。然而事与愿违,郑总经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”,却偏偏坏了他的大事。郑总经理的错误在哪里?他的德国同行对此有何评价?

根据惯例,在涉外交往中,每个人都必须时时刻刻注意维护自己的形象,特别是要注意自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一形象。郑总经理与德国同行的第一次见面

属国际交往中的正式场合,应穿西服或传统中山服,以示对德方的尊敬。但他却没有这样做,他的德国同行认为:此人着装随意,个人形象不合常规,给人的感觉是过于前卫,尚欠沉稳,与之合作之事应当再作他议。

第一节 礼仪的含义

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中相互沟通的技巧。

今天,礼仪在人们的生活和工作中的作用非常重大,礼仪可以使人们相互尊重、沟通感情、以礼相待、调节关系、加深友谊、促进文明。

一、礼

礼在中国古代是社会的典章制度和道德规范。作为典章制度,它是社会政治制度的体现,是维护上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式。作为道德规范,它是国家领导者和贵族等一切行为的标准和要求。在孔子以前已有夏礼、殷礼、周礼。夏、殷、周三代之礼,因革相沿,到周公时代的周礼,已比较完善。作为观念形态的礼,在孔子的思想体系中是同“仁”分不开的。孔子说:“人而不仁,如礼何?”他主张“道之以德,齐之以礼”的德治,打破了“礼不下庶人”的限制。到了战国时期,孟子把仁、义、礼、智作为基本的道德规范,礼为“辞让之心”,成为人的德行之一。荀子比孟子更为重视礼,他著有《礼论》,论证了“礼”的起源和社会作用。他认为礼使社会上每个人在贵贱、长幼、贫富等等级制中都有恰当的地位。

在长期的历史发展中,礼作为中国社会的道德规范和生活准则,对中华民族精神素质的修养起到了重要作用;同时,随着社会的变革和发展,礼不断被赋予新的内容,不断发生着改变和调整。

二、礼仪

“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词,而组成这个词组的两个词的含义又非常丰富。要真正理解现代礼仪的概念,首先要弄清“礼”的含义。

(一) “礼”的含义

“礼”的含义主要有四项:

1. 礼物

如送礼、礼品。

2. 表示敬意的通称

如敬礼、礼貌。

3. 表示敬意或表示隆重而举行的仪式

如婚礼、丧礼、典礼。

4. 泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范

如“齐之以礼”；朱熹语曰：“礼，谓制度品节也。”

(二) “仪”的含义

“仪”的含义主要有四项：

1. 人的外表

如仪表、仪态。

2. 形式、仪式

如仪式、司仪。

3. 典范、表率

如“上者，下之仪也”，礼仪小姐。

4. 礼物

如贺仪、谢仪。

“礼仪”一词，在《诗经》和《礼记》中早已出现，只是当时表现出的含义比较狭窄，与我们今天对礼仪概念的理解有很大不同。那么，礼仪的概念是什么呢？礼仪是人们在社交活动中形成的，为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。

礼仪就是律己、敬人的一种行为规范，是表现对他人尊重和理解的过程和手段。礼仪的“礼”字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲“礼仪者敬人也”，实际上是一种待人接物的基本要求。礼仪的“仪”字，顾名思义，仪者仪式也，即尊重自己、尊重别人的表现形式。总之礼仪是尊重自己尊重别人的表现形式，简而言之，礼仪其实就是交往艺术，就是待人接物之道。礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。总而言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

同步案例

事业成功的手段是什么？

背景与情境：据说，希尔顿在成功之初，他母亲就希望他能找到一种简单、易行、不花本钱却又行之长远的经营秘诀。希尔顿冥思苦想，终于发现只有微笑才同时符合他母亲提出的上述四条标准。从此他给员工定下一个信条：“无论酒店本身遭遇何种困难，希尔顿酒店的服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”几十年来，希尔顿酒店正是凭着“微笑”的魅力，不仅挽救了经济大萧条、大危机时代的希尔顿酒店，而且造就了今天遍及世界五大洲、近百家的五星级希尔顿酒店集团，从而赢得了事业上的巨大成功。

(资料来源:李柳缤,商务礼仪[M].北京:中国商业出版社,1996.)

问题:从礼仪的角度评析本案例。

分析提示:塞万提斯曾说过:“礼貌不花钱,却比什么都值钱。”有的礼仪形式看起来十分简单,只不过是一个微笑、一声谢谢、一次举手之劳,但它却是人们立身处世的无价之宝。

三、礼节

礼节是人们在日常生活,特别是在交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体体现,如中国古代的作揖、跪拜,当今世界各国通行的点头、握手,南亚诸国的双手合十,欧美国家的拥抱、亲吻,少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是不同国家礼节的表现形式。

对旅游工作者来说,礼节往往是本国或本民族对接待服务对象表示尊敬、善意和友好的行为。对一个人来说,是其心灵美的外化。如餐厅的引位员在接待客人时,要主动微笑问候:“小姐(先生),您好!”“请问,预定过吗?一共几位?”在服务时,餐厅值台员送茶、上菜、斟酒、送毛巾等应按照先主宾后主人,先女宾后男宾等礼遇顺序进行。

因此在旅游岗位上,礼节是每位旅游职业人员的岗位职责和岗位要求,所以,作为旅游职业人员要熟知各国、各民族的礼节,了解各民族的风俗习惯,以免在实际工作中出现不必要的错误。

四、礼貌

礼貌是指一个人在人际交往中的言谈举止。礼貌是人与人之间在交往过程中相互表示尊重和友好的行为准则,它体现了时代的风貌与道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌的具体要求是:热情友好,尊重他人;待人接物落落大方,不卑不亢;办事慎重而不推诿;行为举止有教养,符合职业素质要求等。

礼貌是一个人尊重他人的体现,也是一个良好素养的体现,更是旅游职业人员尊重宾客,体现服务意识和 service 水平的标志。旅游职业人员接待宾客时面带微笑,心存真诚,举止有礼,同时又考虑对象和把握分寸,那么他不仅是一个礼貌的人,还是一个称职的员工。

第二节 礼仪的起源与发展

中国是世界四大文明古国之一,也是人类文明的发源地之一。中国自古就是一个讲究礼仪的国度,素有“礼仪之邦”的美称。礼仪在我国社会的政治文化生活中占有重要地位,并

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

渗透在社会生活的方方面面。

一、礼仪的起源

礼仪起源于原始社会和奴隶社会时期。归纳起来,大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起于俗。

(一) 天神生礼说

这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教,是崇拜神的反映,代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。《左传》有言:“礼以顺天,天之道也。”意思是说,礼是用来顺乎天意的,而顺乎天意的礼就合乎“天道”。“天神生礼说”虽然不科学,却反映了礼仪起源的某些历史现象。

(二) 礼是天地人统一的体现说

这种观点是春秋以后兴起的一股思潮。它认为,天地与人既有制约关系和统一性,又具有高于人事的主宰性。把礼引进到人际关系中来讨论,比单纯的“天神生礼说”有了很大进步,但仍没有摆脱原始信仰,所以仍是不科学的。

(三) 礼起源于人性说

这是儒家的创见,儒家学派把礼和人性结合起来,以为礼起源于人的天性。孔子以仁释礼,一方面把“礼”作为处理人际关系的总则,另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以爱人,就是“仁”;用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系,就是“礼”。

(四) 礼是人性和环境矛盾的产物

这一学说的目的,在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点,就是看到了人和环境的矛盾,而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制,什么坏事都干得出来,于是圣人制礼,节制贪欲。

(五) 礼生于理,起于俗说

这是对礼仪起源的更深入的探讨。理,是指事物的必然性的道理。人们为了正常生存和发展,根据面临的生存条件,制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范,就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处,使之与世故习俗相关,所以又有了礼起源于俗的说法。荀子说:“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”从理和俗上说明礼的起源。

根据上述的种种说法,可以认为,“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生,并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化,随着人类社会生活的发展而逐步完善。

二、中国礼仪的发展

我国礼仪的发展大体可以划分为以下四个阶段。

(一) 礼仪形成阶段(约公元前 21 世纪至公元前 771 年)

这一阶段主要是指夏商周时期。从史料来看,夏代已开始制礼,商代礼仪已渗透到社会

生活的各个方面。记载周代礼仪的书籍《三礼》的出现,标志着《周礼》已经达到了系统完备阶段。在这一时期,礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式,跨入了全面制约人们行为的领域。在这一阶段,礼的内容主要体现在《周礼》中的“王礼”部分。所谓“王礼”,就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”、“嘉礼”、“宾礼”、“军礼”和“凶礼”。这是对我国古代礼仪的总结汇编。这些礼仪内容,对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成,都产生了极大的影响。

(二) 封建礼仪阶段(公元前 771 年至 1911 年)

这一阶段主要是指从儒学的产生,到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。以孔子为祖师的儒家学派逐步形成,这一时期,礼仪成为儒家学派的核心——“礼教”。在这个时期,礼仪的明显特征,就是把人们的行为纳入封建道德的轨道,把人们教化成“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容。

(三) 近代礼仪阶段(1911 年至 1948 年)

辛亥革命的胜利,结束了统治中国 2000 多年的封建专制制度。新的礼仪礼俗也随之出现。这一时期的礼仪,体现了近代自由、平等的原则,因此,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点开始渗透到社会生活中的各个方面,冲击了森严的封建意识和等级观念,对当今中国社交礼仪产生了重大影响。

(四) 当代礼仪阶段(1949 年以来)

1949 年以后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入了一个新的历史时期。这一时期,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

改革开放以来,随着国际交往的日益频繁,我国又吸取了世界上一些先进的文明礼仪,融入我国当代礼仪部分。借鉴国际上一些通行的礼仪规则和惯例,为我国的社会主义现代化建设服务。

同步案例 一毛钱,还想买态度?

背景与情境:据《春城晚报》载文:在某地一辆公共汽车上曾发生了一起乘客与乘务员之间争吵的事件。乘务员:“往里走,塞在门口为哪样?”乘客:“同志,态度好一点嘛!”乘务员:“态度?态度多少钱一斤?”乘客:“刚才我不是跟你说了嘛,我到前一站就下车。”乘务员:“我不也在跟你说吗,你一毛钱,想要买什么态度?”

问题:从礼仪的角度评析本案例。

分析提示:本案例中乘务员居然把态度跟钱联系在一起,表现出来的不仅是对乘客的不尊重,更重要的是他也贬低了自己,以钱来决定对客态度的服务人员,是得不到别人的尊重的。

在四大文明古国中,只有中国有“礼仪之邦”的美称。在现实生活中,新中国也一直倡导文明礼貌十字用语,这既是人际关系和谐的润滑剂,也是尊重别人、尊重自己的客观要求,更

是中华民族精神文明的具体体现。作为服务性行业,“您好、请、谢谢、对不起、再见”是对客服务的基本态度。

知识活页

古代生活礼仪

一、诞生礼

从妇女未孕时的求子到婴儿周岁,一切礼仪都围绕着长命的主题。高禘之祭即是乞子礼仪,此时,设坛于南郊,后妃九嫔都参加。汉魏时皆有高禘之祭,唐宋时制定了高禘之祭的礼仪,金代高禘祭青帝,在皇城东永安门北建木制方台,台下设高禘神位。清代无高禘之祭,却有与之意义相同的“换索”仪式。诞生礼自古就有重男轻女的倾向。诞生礼还包括“三朝”、“满月”、“百日”、“周岁”等。“三朝”是婴儿降生三日时接受各方面的贺礼。“满月”是在婴儿满一个月时剃胎发。“百日”时行认舅礼,命名礼。“周岁”时行抓周礼,以预测小儿一生命运、事业吉凶。

二、成年礼

成年礼也叫冠礼,是跨入成年人行列的男子加冠礼仪。冠礼从氏族社会盛行的男女青年发育成熟时参加的成丁礼演变而来。汉代沿袭周代冠礼制度。魏晋时,加冠开始用音乐伴奏。唐宋元明都实行冠礼,清代废止。中国少数民族不少地区至今还保留着古老的成年礼,如拔牙、染牙、穿裙、穿裤、盘发髻等仪式。

三、飧燕饮食礼仪

飧在太庙举行,烹太牢以饮宾客,重点在礼仪往来而不在饮食,燕即宴,燕礼在寝宫举行,主宾可以开怀畅饮。燕礼对中国饮食文化的形成有深远影响。节日设宴是在中国民间食俗上形成的节日饮食礼仪。正月十五吃元宵,清明节吃冷饭寒食,五月初五的粽子和雄黄酒,中秋月饼,腊八粥,辞岁饺子等都是节日仪礼的饮食。在特定的节日吃特定的食物,这也是一种饮食礼仪。宴席上的座次,上菜的顺序,劝酒、敬酒的礼节,也都有社会往来习俗中男女、尊卑、长幼关系和祈福避讳上的要求。

四、宾礼

主要是对客人的接待之礼。与客人往来的馈赠礼仪有等级差别。士相见,宾见主人要以雉为贄;下大夫相见,以雁为贄;上大夫相见,以羔为贄。

五、五祀

指祭门、户、井、灶、中(中室)。周代是春祀户,夏祀灶,六月祀中溜,秋祀门,冬祭井。汉魏时按季节行五祀,孟冬三月“腊五祀”,总祭一次。唐、宋、元时采用“天子七祀”之说,祀司命(宫中小神)、中、国门、国行、泰厉(野鬼)、户、灶。明清两代仍祭五祀,清康熙之后,罢去门、户、中、井的专祀,只在十二月二十三日祭灶,与民间传说的灶王爷腊月二十四朝天言事的故事相合,国家祀典采用了民间形式。

六、雉仪

滥觞于史前,盛行于商周。周代的雉仪是四季驱邪逐疫。周人认为自然的运转与人事的吉凶息息相通。四季转换,寒暑变异,瘟疫流行,鬼魂乘势作祟,所以必须适时行雉以逐邪恶。雉仪中的主神是方相氏。两汉,雉仪中出现了与方相氏相配的十二兽。魏晋南北朝隋唐沿袭汉制,雉仪中加入了娱乐成分,方相氏和十二神兽角色,由乐人扮演。至今仍有遗存的贵州土家族雉堂仪最为完整典型。

三、东西方礼仪的差异

东方礼仪主要是指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

(一) 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的也是血缘关系。

西方人独立意识强,相比较而言,不是很重视家庭血缘关系,他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

(二) 在表达形式方面

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人大不相同。面对他人的夸奖,中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬时,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

(三) 在礼品馈赠方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品时,东西方也存在差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话;西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物,

并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话;东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆看礼物,唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。

(四) 在对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出,而且西方人独立意识强,不愿老,不服老,特别忌讳“老”。

(五) 在时间观念方面

西方人时间观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不应随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据,在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。

遵守时间秩序,养成了西方人严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休假时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲,中国人使用时间比较随意,时间观念比较淡漠。包括改变原定的时间和先后顺序,中国人开会迟到,老师上课拖堂,开会做报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的,他们认为不尊重别人的时间是最大的不敬。

(六) 在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”所有权利,是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐,邻里间的相互关心,嘘寒问暖,是一种富于人情味的表现。

知识活页

握手礼的起源

握手礼的起源,最早可以追溯到人类“刀耕火种”的原始社会。当人类刚刚从动物界脱胎出来,还带有几分野蛮时,人们不仅在狩猎或战争中,甚至在日常交往时,手上常常拿着石块、棍棒等“武器”以防不测。当人们在路上遇到不属于自己部落的陌生人时,如果双方都没有恶意,就会主动放下手中的“武器”,双手伸开,让对方摸掌心,表示自己手中没有藏着什么武器,并以此来证实自己的亲善、友好。这种习惯逐渐演变成人们今天作为见面和告辞礼的“握手”礼节,并且被大多数国家认同接受。

第三节 旅游礼仪的原则与特征

旅游礼仪是在旅游接待服务过程中,对旅游者表示尊重和友好的一系列行为规范,是礼仪在旅游接待服务过程中的具体运用。旅游礼仪以礼仪为基础内容,与礼仪有着共同的基本原则。

一、旅游礼仪的基本原则

社会发展到今天,那些旨在维护封建等级制度的礼仪,尤其是那些落后的繁文缛节,作为封建社会的糟粕,早就被世人抛弃。我们所说的礼仪,已体现出现代意义。时至今日,礼仪更多地表现为一个人待人接物是否有礼节等方面。每个旅游职业人员,都应该通过礼仪修炼让自己变得更加彬彬有礼。一般来说,在具体运用尤其是在工作场合中运用各种礼仪时,旅游职业人员必须遵循以下基本原则。

(一) 系统原则

经过数千年,礼仪早已发展成为一个包罗万象且系统完整的独特体系,因而在为人处世过程中,我们必须高度关注其整体性,在分析相关信息时应完整、全面,以便对交往对象施以恰到好处的礼仪,从而赢得他人的好感,促进自己的人脉和事业。

(二) 公平对等原则

古人的“投桃报李”、“礼尚往来”之说都是礼仪公平对等原则的具体体现。毫无疑问,从古至今,在社会交往过程中,任何人都希望得到他人的尊重,傲慢、冷漠等无疑都是无礼的代称。因此,我们在社会交往中应遵循公平大方、不卑不亢、主动友好、热情又有所节制的原则。

(三) 尊重习俗原则

俗话说得好,“五里不同风,十里不同俗”,因此我们应该“到什么山唱什么歌”,做到“进门见礼,出门问忌”,对于不同的交往对象要具体对待,尤其是对于不同民族、不同国家的交往对象,我们更应该做到有的放矢,从而避免因不了解风俗禁忌造成的不愉快。

(四) 和谐适度原则

使用礼仪时,我们还必须根据具体情况通盘考虑,做到因人、因事、因时、因地制宜,如在涉外交际中应遵循西方社会的女士优先等原则。

(五) “一视同仁”原则

服务工作中的“一视同仁”指所有的客人都应该受到尊重,在这一点上决不能厚此薄彼。具体运用礼仪时,可以因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的礼仪形式,但是在对客人