

中等职业学校教学配套用书  
ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO JIAOXUE PEITAO YONGSHU

# 同步课时 精讲精练

## 旅游类专业

（服务礼仪）

丛书主编 刘景通

LYYOULEI ZHUANYE



电子科技大学出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

同步课时 精讲精练 旅游类专业 : 全 3 册 / 刘景通主编. — 成都 : 电子科技大学出版社, 2013. 9  
ISBN 978-7-5647-1886-2

I. ①同… II. ①刘… III. ①旅游—职业高中—教学参考资料 IV. ①G718.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 215337 号

中等职业学校教学配套用书  
同步课时 精讲精练 旅游类专业

主编 刘景通

---

出版 : 电子科技大学出版社 ( 成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编 : 610051 )

策划编辑 : 吴艳玲

责任编辑 : 吴艳玲

主 页 : [www.uestcp.com.cn](http://www.uestcp.com.cn)

电子邮箱 : [uestcp@uestcp.com.cn](mailto:uestcp@uestcp.com.cn)

发 行 : 新华书店经销

印 刷 : 杭州华艺印刷有限公司

成品尺寸 : 185mm×260mm 印张 : 26.25 字数 : 655 千字

版 次 : 2013 年 9 月第一版

印 次 : 2013 年 9 月第一次印刷

书 号 : ISBN 978-7-5647-1886-2

定 价 : 68.00 元 ( 全三册 )

---

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话 : 028-83202463 ; 本社邮购电话 : 028-83208003

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

# 目 录

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 项目一 走进“礼”堂——话说服务礼仪 .....     | 1  |
| 任务一 服务礼仪溯源 .....             | 1  |
| 任务二 服务礼仪的概念、作用 .....         | 5  |
| 任务三 服务礼仪的原则及培养 .....         | 8  |
| 走进“礼”堂——话说服务礼仪测试卷 .....      | 11 |
| 项目二 顾客至上——诠释服务意识 .....       | 15 |
| 任务一 关注顾客需求 .....             | 15 |
| 任务二 细节决定成败 .....             | 19 |
| 任务三 超越顾客期望 .....             | 21 |
| 顾客至上——诠释服务意识测试卷 .....        | 24 |
| 项目三 实现双赢——培养社交能力 .....       | 28 |
| 任务一 服务中人际交往能力的重要性 .....      | 28 |
| 任务二 人际交往四要素 .....            | 32 |
| 任务三 人际交往的艺术 .....            | 36 |
| 实现双赢——培养社交能力测试卷 .....        | 40 |
| 项目四 优雅端庄——塑造职业形象 .....       | 44 |
| 任务一 职业形象塑造的重要性及服务仪容的规范 ..... | 44 |
| 任务二 服务仪表的规范 .....            | 48 |
| 任务三 服务仪态的规范 .....            | 52 |
| 优雅端庄——塑造职业形象测试卷 .....        | 56 |
| 项目五 准确得体——提升言谈技巧 .....       | 60 |
| 任务一 恰当的言谈礼仪 .....            | 60 |
| 任务二 服务言谈的技巧及服务言谈的禁忌 .....    | 63 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 任务三 身体语言的识别 .....            | 67  |
| 准确得体——提升言谈技巧测试卷 .....        | 70  |
| 项目六 行游天下——导游接待礼仪 .....       | 74  |
| 任务一 导游迎送礼仪 .....             | 74  |
| 任务二 行程服务礼仪 .....             | 78  |
| 任务三 门市接待礼仪 .....             | 82  |
| 行游天下——导游接待礼仪测试卷 .....        | 85  |
| 项目七 有礼有节——涉外礼宾服务 .....       | 89  |
| 任务一 涉外礼宾服务通则及涉外交往礼仪 .....    | 89  |
| 任务二 涉外礼宾次序、国旗悬挂及涉外宴请礼仪 ..... | 93  |
| 有礼有节——涉外礼宾服务测试卷 .....        | 97  |
| 项目八 以礼服人——礼仪危机处理 .....       | 101 |
| 任务一 礼仪危机产生原因及应对策略 .....      | 101 |
| 任务二 旅游投诉处理 .....             | 105 |
| 以礼服人——礼仪危机处理测试卷 .....        | 109 |
| 综合测试卷(一) .....               | 113 |
| 综合测试卷(二) .....               | 117 |
| 参考答案 .....                   | 121 |

## 项目一 走进“礼”堂——话说服务礼仪

中华民族有着数千年的文明史,灿烂的礼仪文化源远流长,素有“礼仪之邦”的美称。礼仪是人际交往的基本行为规范,通过人的外在表现,体现在诸多的细节与场合当中,形成整体的社会规范,进而反映出一个社会的文明程度和精神内涵。

### 任务一 服务礼仪溯源

#### 【学习内容和目标】

礼仪与文明相伴而生,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动作用,是一个国家、民族摆脱愚昧、野蛮和落后,走向文明的标志。

通过本节的学习,让学生知道礼仪的起源、礼仪的演变、中国现代礼仪的发展。

#### 【学习重点和难点】

礼仪的起源

中国现代礼仪的发展

#### 【知识归纳】

一、礼仪起源

(一)祭祀源说

(二)秩序源说

(三)习俗源说

二、礼仪的演变

(一)中国现代礼仪的发展

1. 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771—前 221 年)

4. 礼仪的强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

(二)西方礼仪的发展:从“骑士”到“绅士”

三、现代礼仪

#### 【同步精练】

##### 一、单项选择题

1. 在原始社会,人们敬畏“天神”、祭祀“天神”,认为这种祭礼活动是礼仪的萌芽。这是礼仪起源的 ( )

A. 祭祀源说      B. 秩序源说      C. 习俗源说      D. 都不是

2. 认为礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。这是礼仪起源的 ( )

A. 祭祀源说      B. 秩序源说      C. 习俗源说      D. 都不是

3. 认为习惯被人们自觉地遵守后,就逐渐成了人们交往固定的礼仪。这是关于礼仪起源的 ( )
- A. 祭祀源说      B. 秩序源说      C. 习俗源说      D. 都不是
4. 礼仪起源于 ( )
- A. 原始社会      B. 奴隶社会      C. 封建社会      D. 资本主义社会
5. 中国礼仪形成时期为 ( )
- A. 夏、商、西周三代      B. 唐朝      C. 宋朝      D. 元朝
6. 中国礼仪的变革时期为 ( )
- A. 春秋战国时期      B. 唐朝      C. 宋朝      D. 元朝
7. 中国礼仪的强化时期为 ( )
- A. 秦汉到清末      B. 唐朝      C. 宋朝      D. 元朝
8. \_\_\_\_\_以后,西方对礼仪的注重达到了顶峰。 ( )
- A. 中世纪      B. 文艺复兴  
C. 路易十五统治时期      D. 20 世纪中期
9. \_\_\_\_\_年代开始,西方的礼仪规范在中国的推广为中国传统礼仪注入了新的内容。 ( )
- A. 20      B. 30      C. 40      D. 50
10. \_\_\_\_\_把“礼”看成是治国、安邦、平天下的基础。 ( )
- A. 孔子      B. 孟子      C. 荀子      D. 老子

## 二、多项选择题

1. 现代人类学、考古学的研究成果表明,礼仪起源于人类原始的两大信仰,分别是 ( )
- A. 天地信仰      B. 祖先信仰      C. 宗教信仰      D. 鬼神信仰  
E. 民俗信仰
2. 下列属于我国最早的礼仪学专著的是 ( )
- A. 《周记》      B. 《仪礼》      C. 《礼记》      D. 《春秋》  
E. 《西方礼仪集萃》
3. 下列属于西方礼仪骑士的八大美德的是 ( )
- A. 谦卑      B. 荣誉      C. 牺牲      D. 英勇  
E. 公正
4. 骑士精神有一整套明确的行为准则,强调 ( )
- A. 服务精神      B. 充满义气      C. 敬忠职守      D. 英雄气概  
E. 尊重女性
5. 我国封建社会时期的礼仪的重要特点是 ( )
- A. 尊君抑臣      B. 尊夫抑妇      C. 尊父抑子      D. 尊神抑人  
E. 尊人抑神

### 三、判断题

1. 礼仪与文明相伴而生,是人们步入现代社会文明的“通行证”。 ( )
2. 原始社会的文明不具有阶级性。 ( )
3. 孟子认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。 ( )
4. 现代礼仪构成了中国传统礼仪的主体。 ( )
5. 在中世纪的西方,“服务”被视为非常高贵、非常优美的品德。 ( )
6. 绅士风度是以贵族精神为基础的。 ( )
7. 远古时代,人们便有了自己的礼貌语。 ( )
8. 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”。 ( )
9. 孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌。 ( )
10. “绅士”源于 17 世纪中叶的英国。 ( )

### 四、填空题

1. 礼仪的起源有三种说法:祭祀源说、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
2. 在西方,礼仪一词最早见于法语的\_\_\_\_\_,原意是\_\_\_\_\_。
3. 封建社会的礼仪,内容大致涉及\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_两类。
4. “绅士”由充满侠气与英雄气概的“\_\_\_\_\_”发展而来,后在\_\_\_\_\_盛行并发展到极致。
5. 纵观中国现代礼仪的成长史,从“\_\_\_\_\_”活动到制定\_\_\_\_\_,再到各行各业的礼仪规范出台,讲文明、重礼貌蔚然成风。
6. \_\_\_\_\_,在历史演进过程中起着积极的推动作用,是一个国家、一个民族摆脱愚昧、野蛮和落后的标志。
7. 服务礼仪的关键词是\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
8. 服务的标准是\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
9. \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_是服务企业最基础的工作。
10. 服务礼仪给予顾客是\_\_\_\_\_,更是企业文化的\_\_\_\_\_,是员工个人\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_的具体反映。
11. “礼”的基本要求是:每一个人在人际交往中必须要\_\_\_\_\_,尊重别人,并\_\_\_\_\_。

### 五、简答题

1. 中国礼仪的发展经历了哪几个时期?

2. 请简单阐述“绅士风度”。

3. 骑士有哪八大美德？



## 任务二 服务礼仪的概念、作用

### 【学习内容和目标】

服务礼仪是服务过程中对服务对象表示尊重的一种规范化形式,它主要以服务人员的仪容、仪态、服务、语言等方面的行为规范为其基本内容。

通过本节的学习,让学生掌握礼仪、服务礼仪的概念、作用。

### 【学习重点和难点】

服务礼仪的概念、作用

### 【知识归纳】

#### 一、服务礼仪的概念

##### (一)何为礼仪

礼仪就是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程。换言之,礼仪就是一切表示尊重对方的过程和手段。

##### (二)何为服务礼仪

服务礼仪是服务过程中对服务对象表示尊重的一种规范化形式,它主要以服务人员的仪容、仪态、服务、语言等方面的行为规范为其基本内容。

#### 二、服务礼仪的作用

##### (一)提升个人素质

##### (二)调节人际关系

##### (三)塑造企业形象

##### (四)提高竞争附加值

### 【同步精练】

#### 一、单项选择题

1. \_\_\_\_\_是企业无形的广告,在提高服务质量的同时,可以树立良好的企业形象,提高企业的竞争附加值。( )  
A. 服务礼仪      B. 企业资产      C. 企业员工      D. 企业产品
2. 孔子说的“礼者,敬人也”从本质上讲,“礼”的含义是( )  
A. 适度      B. 尊重      C. 真诚      D. 宽容
3. 比尔·盖茨曾说过:“企业竞争,是员工\_\_\_\_\_的竞争。”( )  
A. 素质      B. 能力      C. 道德      D. 文化
4. 让顾客满意,为顾客提供优质的产品和服务,是良好企业形象的( )  
A. 根本要求      B. 一般要求      C. 基本要求      D. 所有要求
5. 在一定意义上,规范化的礼仪服务,能够最大限度地满足顾客在服务中的\_\_\_\_\_需求。( )  
A. 物质      B. 文化      C. 精神      D. 旅游

## 二、多项选择题

1. 服务礼仪的关键词是 ( )  
A. 尊重                      B. 沟通                      C. 规范                      D. 互动  
E. 心态
2. 服务的标准是 ( )  
A. 礼貌                      B. 热情                      C. 主动                      D. 耐心  
E. 周到
3. 礼仪是人际关系和谐发展的 ( )  
A. 调节器                      B. 润滑剂                      C. 调节剂                      D. 缓冲器  
E. 润湿器
4. 礼仪是\_\_\_\_\_的综合体现,只有具备良好的服务礼仪才有利于提升形象。 ( )  
A. 企业形象                      B. 企业文化                      C. 员工修养素质                      D. 内在素质  
E. 外部形象
5. 许多企业家认为,企业活力主要受\_\_\_\_\_的影响。 ( )  
A. 商品力                      B. 服务力                      C. 竞争力                      D. 市场力  
E. 形象

## 三、判断题

1. 服务礼仪是一门实用性很强的礼仪学科。 ( )
2. 礼仪就是一切表示尊重对方的过程 and 手段。 ( )
3. 注重礼仪,按礼仪要求服务,是服务型企业最根本的工作。 ( )
4. 礼仪在行为美学方面指导着人们不断充实和完善自我,并潜移默化地熏陶着人们的心灵。 ( )
5. 礼仪有助于建立和谐的人际关系。 ( )
6. 服务礼仪是企业形象的“点缀”和“装饰”。 ( )
7. 现代市场竞争是一种形象竞争。 ( )
8. 礼仪是企业无形的广告。 ( )

## 四、填空题

1. 服务礼仪,是\_\_\_\_\_在服务行业的\_\_\_\_\_。
2. 一般而言,服务礼仪主要泛指服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的\_\_\_\_\_,即在特定场合之内进行活动时的标准的、正确的\_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_,是服务型企业最基础的工作。
4. 许多企业家认为:企业活力=\_\_\_\_\_+\_\_\_\_\_。
5. 社会是一部庞大的、高速运转的机器。它的正常运转,以人与人之间、部门之间、组织与组织之间的\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_为前提。

## 五、名词解释

1. 礼仪

2. 服务礼仪

六、简答题

1. 服务礼仪的作用有哪些？

2. 为什么说服务礼仪可以提高企业竞争附加值？

## 任务三 服务礼仪的原则及培养

### 【学习内容和目标】

服务是一个与人打交道的工作,必须遵循一定的礼仪原则,同时在目前市场竞争日益激烈的形势下,礼仪培训已经成为企业员工素质培训基础的、重要的内容,礼仪不是先天生成的,而是后天养成的。

通过本节的学习,让学生了解服务礼仪的培训途径,掌握服务礼仪的原则。

### 【学习重点和难点】

服务礼仪的原则及培养

### 【知识归纳】

#### 一、服务礼仪的原则

(一)尊重的原则

(二)真诚的原则

(三)自律的原则

(四)宽容的原则

(五)适度的原则

#### 二、服务礼仪的培养

(一)内在修养的提炼

1. 形于外而诚于中——良好道德的塑造

2. 知书而达礼——内在素养的提高

3. 知礼然后懂礼——礼仪知识的学习

(二)礼仪规范的实践

(三)优秀习惯的养成

### 【同步精练】

#### 一、单项选择题

1. 礼仪以\_\_\_\_\_为第一原则。( )  
A. 尊重 B. 真诚 C. 自律 D. 宽容
2. \_\_\_\_\_会使人在交往时有明确的可知性和预见性。( )  
A. 尊重 B. 真诚 C. 自律 D. 宽容
3. \_\_\_\_\_就是自我约束,严格按照礼仪标准规范自己的言行。( )  
A. 尊重 B. 真诚 C. 自律 D. 宽容
4. \_\_\_\_\_的原则就是要求从业人员待人以宽,豁达大度,忍耐性强。( )  
A. 尊重 B. 真诚 C. 自律 D. 宽容
5. \_\_\_\_\_就是把握分寸,认真得体。( )  
A. 尊重 B. 真诚 C. 自律 D. 适度
6. \_\_\_\_\_是礼仪的根本。( )  
A. 道德 B. 礼貌 C. 文化 D. 修养

## 二、多项选择题

1. 真诚就是在对客服务中做到 ( )  
A. 诚实守信 B. 言行一致 C. 表里如一 D. 不虚伪  
E. 不做作
2. 在宾客所有的需求和愿望中,追求尊重的需要是 ( )  
A. 最强烈的要求 B. 最敏感的要求 C. 合理的要求 D. 起码的要求  
E. 客人的基本权利
3. 服务礼仪要求从业人员要能够经常进行 ( )  
A. 自我约束 B. 自我对照 C. 自我反省 D. 自我检查  
E. 自我学习
4. “适度”即 ( )  
A. 感情适度 B. 举止适度 C. 谈吐适度 D. 距离适度  
E. 热情适度
5. 以下说法正确的有 ( )  
A. 礼仪不是先天生成的,而是后天养成的 B. 礼仪是一个人内在气质的外化  
C. 礼仪是道德的根本 D. 礼仪是一种行为准则  
E. 礼仪是一种习惯

## 三、判断题

1. 尊重他人的人格,这是礼仪的情感基础。 ( )
2. 尊重客户,关心客户,这是处理与客户关系的重要原则。 ( )
3. 在工作中,行动上不出格,仪态上不失礼,言语上不失态,这是服务礼仪的出发点。 ( )
4. 如果缺乏自律,那么礼仪只能是流于形式。 ( )
5. 宽容具体表现为一种胸襟,一种容纳意识和自控能力。 ( )
6. 礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。 ( )
7. 礼仪不是简单的个人行为表现,而是个人的公共道德修养在社会活动中的体现。 ( )
8. 礼仪学是一门综合性的专门学科。 ( )
9. 在礼仪修养过程中,知礼只是强化了礼仪修养的意识及其基础,关键在于实践。 ( )
10. 检验一个人的礼仪修养如何,很重要的一条标准就是看他是否已把礼仪规范变成自身个性中的稳定成分,是否能在各种场合自然而然地遵循礼仪要求。 ( )

## 四、填空题

1. 尊重包括\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_两个方面。
2. 在经济全球化的 21 世纪,要想取得人生事业的成功,必须具备两种素质:一个是\_\_\_\_\_ ;一个是\_\_\_\_\_。
3. 道德是礼仪的\_\_\_\_\_,礼仪是道德的\_\_\_\_\_。
4. 礼仪修养就是一个从知识到实践的不断反复、不断提高的过程,知礼、懂礼,更要\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

5. 荀子在《劝学》里强调：“\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_。”这是提升服务礼仪最有效的方式。

6. \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_正是道德高尚的反映。

### 五、名词解释

1. 服务礼仪原则

2. 真诚的原则

3. 自律的原则

4. 宽容的原则

5. 适度的原则

### 六、简答题

1. 服务礼仪的原则有哪些？

2. 服务礼仪如何培养？

3. 学习礼仪要注意的问题有哪些？

4. 学习服务礼仪时，需要注重的三个基本理念分别是指什么理念？

## 走进“礼”堂——话说服务礼仪测试卷

## 一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

1. 从“禮”字造型结构我们可以看出,它的本意是 ( )  
A. 敬奉神明 B. 祭祀神明 C. 乞求食物 D. 祈福
2. 礼仪起源于 ( )  
A. 原始社会 B. 奴隶社会 C. 封建社会 D. 资本主义社会
3. 在礼仪\_\_\_\_\_,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。 ( )  
A. 起源时期 B. 形成时期 C. 变革时期 D. 强化时期
4. \_\_\_\_\_年代开始,西方的礼仪规范在中国的推广为中国传统礼仪注入了新的内容。 ( )  
A. 20 B. 30 C. 40 D. 50
5. 握手礼大约源于 ( )  
A. 古代罗马帝国 B. 中世纪 C. 冷兵器时代 D. 乾隆时期
6. “礼贵从宜,事难泥古”说明礼仪的\_\_\_\_\_原则。 ( )  
A. 适度 B. 尊重 C. 真诚 D. 宽容
7. 礼仪是一门\_\_\_\_\_的专门学科。 ( )  
A. 单独性 B. 专一性 C. 综合性 D. 复杂性
8. 礼仪以\_\_\_\_\_为第一原则。 ( )  
A. 尊重 B. 真诚 C. 自律 D. 宽容
9. “叩手礼”的起源与\_\_\_\_\_皇帝有关。 ( )  
A. 嘉庆 B. 雍正 C. 康熙 D. 乾隆
10. \_\_\_\_\_主要以服务人员的仪容、仪态、服务、语言等方面的行为规范为其基本内容。 ( )  
A. 服务礼仪 B. 服务准则 C. 服务制度 D. 服务水平

## 二、多项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

1. 服务礼仪是企业员工个人\_\_\_\_\_的具体反映。 ( )  
A. 品位 B. 仪态 C. 修养  
D. 形象 E. 行事干练
2. 社会礼仪使人变得 ( )  
A. 情趣高尚 B. 气质优雅 C. 风度潇洒  
D. 受人欢迎 E. 自我提高
3. 我国封建社会时期的礼仪的重要特点是 ( )  
A. 尊君抑臣 B. 尊夫抑妇 C. 尊父抑子  
D. 尊神抑人 E. 尊人抑神

4. 我国最早的礼仪学专著有 ( )  
A.《周礼》 B.《礼记》 C.《仪礼》  
D.《春秋》 E.《诗经》
5. 服务的标准是 ( )  
A. 礼貌 B. 热情 C. 主动  
D. 耐心 E. 周到
6. “礼”的基本要求是 ( )  
A. 尊重自己 B. 尊重别人 C. 尊重社会  
D. 自律 E. 以上答案都对
7. 下列表述属于“骑士宣言”的是 ( )  
A. 我发誓勇敢地对抗强暴 B. 我发誓抗击一切错误  
C. 我发誓不伤害任何妇女 D. 我发誓真诚地待我的朋友  
E. 我发誓善待弱者
8. 在宾客所有的需求和愿望中,追求尊重的需要是 ( )  
A. 最强烈的要求 B. 最敏感的要求 C. 合理的要求  
D. 起码的要求 E. 客人的基本权利
9. “适度”即 ( )  
A. 感情适度 B. 举止适度 C. 谈吐适度  
D. 距离适度 E. 热情适度
10. 服务礼仪要求从业人员能够经常进行 ( )  
A. 自我约束 B. 自我对照 C. 自我反省  
D. 自我检查 E. 学习社会礼仪

### 三、判断题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

1. 礼仪与文明相伴而生。 ( )
2. 管仲把礼作为人生哲学思想的核心。 ( )
3. 孟子倡导“仁者爱人”。 ( )
4. 在人际交往中,尊重是相互的。 ( )
5. 沟通是联络感情的有效手段。 ( )
6. 礼仪的实质就是体现真诚的爱心、善良的道德情感和对他人的尊重。 ( )
7. 服务礼仪有助于满足客人的心理需求,有助于妥善处理旅游纠纷问题。 ( )
8. 生活在距今约 1 万年前的北京周口店山顶洞人,在他们去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,这是迄今为止中国发现的最早的葬礼。 ( )
9. 从某种程度说,礼仪已经作为一种无形资产,成为参与激烈竞争的附加值。 ( )
10. 尊重是相互的,只有在彼此尊重的基础上,双方才能进行有效交往。 ( )

### 四、填空题(本大题共 7 小题,每空 1 分,共 20 分)

1. 礼仪意即“人际交往的通行证”,成为人们交往中应遵循的\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
2. 中国礼仪的发展经历了四个时期,分别是\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
3. 服务礼仪的主要内容以服务人员的\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等方面的行为规范为其基本内容。



4. 人们最早有了自己的礼貌语是在\_\_\_\_\_时代。礼仪起源于\_\_\_\_\_。
5. 服务的标准是\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
6. \_\_\_\_\_,按礼仪要求服务,是\_\_\_\_\_最基本的工作。
7. 服务的过程不仅是商品货币的交换过程,也是人的\_\_\_\_\_交流的过程。

**五、名词解释**(本大题共 4 小题,每小题 3 分,共 12 分)

1. 礼仪
2. 服务礼仪
3. 自律的原则
4. 宽容的原则

**六、简答题**(本大题共 4 小题,共 18 分)

1. 中国的礼仪的发展经历了哪几个时期?(4 分)
2. 如何检验一个人的礼仪修养?(4 分)
3. 为什么说服务礼仪可以提高企业竞争附加值?(5 分)