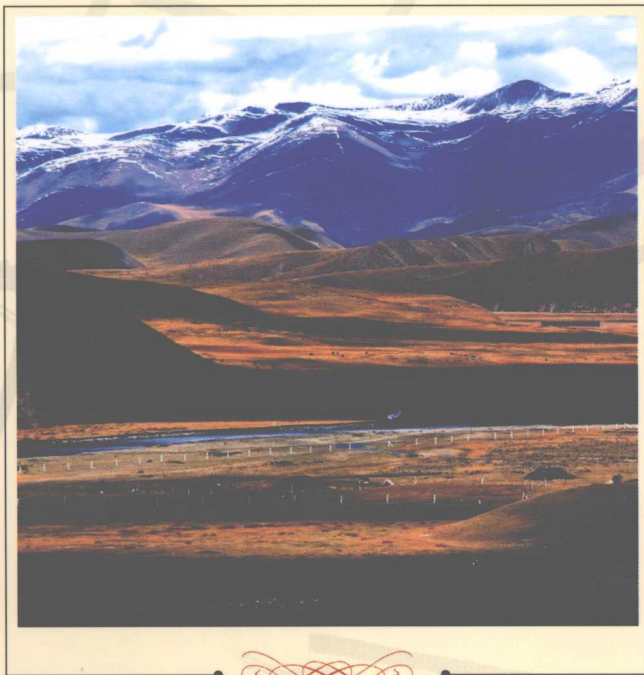


零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材



Tourism Etiquette of PR

旅游公关礼仪

邢伟 熊国铭 主编

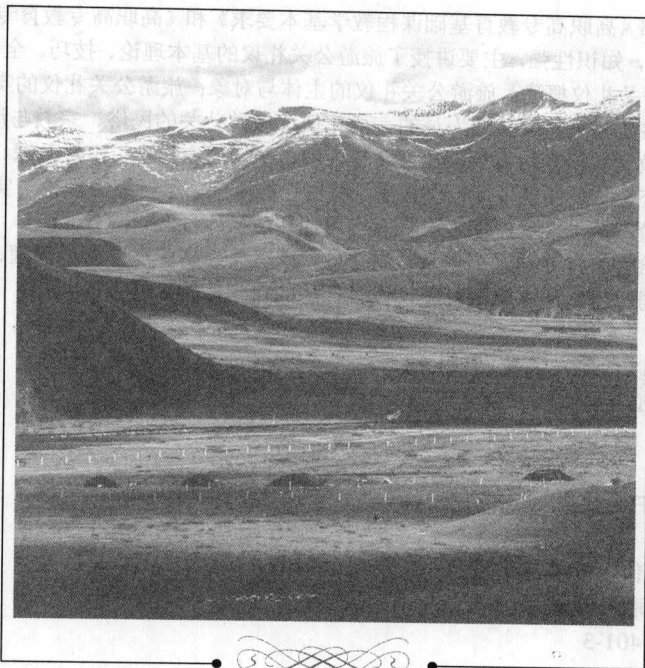


电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材

内容简介



Tourism Etiquette of PR

旅游公关礼仪

邢伟 熊国铭 主编

陈乡 张兆英 陈传宣 参编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是根据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写的,内容丰富,知识性强,主要讲授了旅游公关礼仪的基本理论、技巧。全书共7章,内容包括:旅游礼仪概述;旅游公关礼仪概述;旅游公关礼仪的主体与对象;旅游公关礼仪的实务;旅游公关礼仪从业人员的形象设计;旅游公关礼仪从业人员的言谈礼仪;旅游公关的民俗、宗教与涉外礼仪。

本书从高职高专教学实际和培养目标出发,在内容、结构的安排上,由浅入深、循序渐进,既注重知识体系的完整性和系统性,又体现了理论“必需、够用”的原则,尽量缩短理论与实践的距离,将复杂的专业问题变得通俗易懂,易于接受,使之更具有实用性和可操作性。

本书为高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,既可作为高职高专旅游管理、导游、酒店管理和旅游英语专业的教材,同时也是从事旅游管理工作者的理想的自学读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游公关礼仪 / 邢伟,熊国铭主编. —北京:电子工业出版社,2008.6

(零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-121-05401-3

I. 旅… II. ①邢… ②熊… III. 旅游业—公共关系学—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(2008)第071340号

责任编辑:韩丽娜

印刷:北京市顺义兴华印刷厂

装订:三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编100036

开本:787×980 1/16 印张:12 字数:260千字

印次:2008年6月第1次印刷

定价:20.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

高职高专旅游管理专业系列 规划教材编委会

主任 唐 静

副主任 刘柏霞 杨涵涛 吴肖淮 窦洪波

崔 巍 刁力人 杨春晖 韩 枫

戴卫东 范慧玉

编委 牟 昆 王 浩 杨 光 李卉妍

苏 立 徐 哲 范红育 杨 雷

邢 伟 熊国铭 柴伟莉

编 审 吴肖淮 戴卫东

出版说明

作为现代高等教育的重要组成部分，高职高专教育可以说是与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接的。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任，承担着提高劳动者的就业能力和创业能力、促进劳动就业的责任。近年来，我国高职高专教育有了很大的发展，为生产、管理、服务第一线培养了大批技术型、应用型专门人才，为我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。

高职高专教育以培养高技能人才作为教学目标，因此，与普通本科教育相比，有自己鲜明的特点：

(1) 理论知识以“必需、够用”为度。

(2) 以市场需要为目标，以培养实际操作能力为核心。

(3) 实践教学在教学计划中占较大比重，注重学生职业能力的培养，实现“零距离上岗”，即学生毕业进入企业后，不再需要专门的上岗培训，直接就可以上岗，从而实现人才培养与上岗就业的零距离。

为了真正实现高职高专教育与上岗就业零距离的目标，许多高职高专院校正在进行逐步的教学改革，改革方案里提出要适当规模地控制基础理论课程教学的深度与广度，加强校内模拟实训室和校外实习基地建设，强化技能培训，熟悉岗位要求，增强学生择业就业能力，增加学生的就业机会。

教学改革，教材先行。为了推动我国高职高专教育教学改革向“以培养职业能力为中心，理论和实践并重”的方向发展，在国家教育部的指导下，电子工业出版社在全国范围内组织并成立了“全国高职高专教学研究与教材出版编委会”（以下简称“教学研究与教材出版编委会”），旨在研究高职高专教学目标、教学规律，以及与教学改革配套的教材建设，规划教材出版工作。教学研究与教材出版编委会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的普通高校、高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院，而教材的编者和审定者则均来自从事高职高专和成人高等教育教学与研究工作的优秀教师和专家。

教学研究与教材出版编委会根据《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的文件精神,以及上岗就业零距离的教学目标,规划了这套“零距离上岗·高职高专系列规划教材”,力求能够反映高职高专课程和教学内容体系改革方向,按照突出应用性、实践性的原则重组系列教材结构;力求教材能够反映当前教学的新内容,突出基础理论知识的应用和实践技能的培养。教材中的基础理论以“必需、够用”为度,强调应用知识点的教学,在专业课程教材的内容设计上加强针对性和实用性;教材内容尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法,以利于学生综合素质的形成和科学思维方式、创新能力的培养,同时注重实训和实习环节,以提高学生的操作技能及与实际岗位的对接。规划教材覆盖了人力资源管理、财务会计、国际经济与贸易(国际商务)、物流管理、市场营销、金融保险、工程造价、商务英语、旅游管理等专业的基础课程和专业主干课程。这些教材全部按教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》编写,在此基础上,这些教材在形式上加以创新,加入一些实际案例以及补充阅读等内容,方便学生课下学习,拓宽知识面;同时,将主要的专业核心课程设计成教材和模拟实训二合一教学包;此外,电子工业出版社华信教育资源网上还提供教学课件以及习题答案免费下载等增值服务。上述规划教材适合各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院使用,计划在“十一五”期间陆续推出。

编写高职高专教材是一个新课题,希望全国高职高专和成人高等教育院校的师生在教学实践中积极提出意见与建议,并及时反馈给我们,以便我们对已出版的教材不断修订、完善,与大家共同探索我国高职高专教育的特点和发展道路,不断提高教材质量,完善教材体系,为社会奉献更多、更新与高职高专教育配套的高质量教材。

全国高职高专教学研究与教材出版编委会

总序

旅游管理专业是综合了管理学、经济学、服务学、地理、信息、外语、法律法规、服务技能、导游技能等多学科知识与技术的实用性专业学科。目前,随着我国旅游业的发展和岗位人才的需要,培养一批复合型的旅游业实用人才成为当务之急。我们编辑出版的高职高专旅游管理专业系列规划教材,以教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》为指导,以旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能为基础,贯彻了国家最新的政策、法规和要求,并结合国际惯例,融会了旅游管理专业必需、必备的多学科知识,同时也结合了现代计算机技术及网络的实际应用。这套教材能使学生系统地学习和掌握基本理论、基本技能和实用技术,熟悉国内外旅游业的历史、现状和发展趋势,从而达到具有从事旅游行政管理、旅游企事业单位管理和现代企业管理所需的专业知识,以及具有适应我国旅游事业发展需要的工作能力与分析问题、解决问题的能力。

这套系列规划教材的培养目标是:适应 21 世纪国内外旅游业发展的需要,培养德、智、体、美全面发展的,具有系统、扎实的旅游业经营管理的专业理论知识和专业熟练技能技艺的优秀高等技术应用型专门人才。

这套系列规划教材的基本要求是:使学生系统地掌握旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能,接受旅游经营管理方面的基本训练,具有分析和解决问题的能力;掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法,了解旅游管理学科前沿发展动态及最新科研成果,培养科学的思维方式和思想方法,具备创新、创造和知识更新的能力;掌握我国关于旅游业发展的方针、政策和法规,熟悉国际惯例,增强法制观念,培养职业道德;熟练掌握一门外语,具有良好的口语交流和笔译能力,并具有较强的计算机应用能力,能用外语和计算机实际处理有关旅游业务;同时还应具备良好的汉语修养、语言技巧和较强的社交活动能力;具备旅游从业人员的良好职业道德、职业习惯与仪表仪态;能够通过计算机等级考试和旅游职业资格统一鉴定考试并获得相关证书。

国家教育部等七部门下发的《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》指出:“从总

体上看,职业教育仍然是我国教育的薄弱环节,一些地方和部门在统筹人力资源开发中仍存在着忽视技能人才培养和使用的倾向,在统筹各类教育发展中仍存在着忽视职业教育的倾向,推进职业教育改革与发展的措施还不够有力。一方面,生产服务一线技能人才特别是高技能人才严重短缺,广大劳动者的职业技能和创业能力与劳动力市场需求有较大差距;另一方面,职业教育发展面临诸多困难,人才培养的数量、结构和质量还不能很好满足经济建设和社会发展的需要。”要从根本上解决这个问题,就必须深化高职高专教育的改革。切实做好高职高专教育规划教材的建设,加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。在深化改革、深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系。

为此,我们组织了全国20多所高职高专院校教学第一线的骨干教师和从事高职高专教改与教研工作的专家、学者,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,从当前高职高专教学实际需要出发,充分考虑劳动就业与市场需求,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,编辑出版了这套高职高专旅游管理专业系列规划教材。全套教材共设置16本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游心理学》、《旅游政策法规》、《中国旅游地理》、《饭店管理概论》、《旅游市场营销》、《旅游公关礼仪》、《旅游人力资源管理》、《旅行社经营与管理》、《旅游企业管理信息系统》、《旅游英语》、《导游业务》、《旅游饭店会计》、《旅游资源规划与开发》、《客源国(地区)概况》。本套教材是高职高专学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培养机构的培训用书,还可供从事旅游管理工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有以下鲜明的特色。

首先,充分反映了当代旅游管理专业理论研究与实践应用的最新成果,融会了国家最新颁布的相关政策和法律、法规,与国际惯例趋同。突出体现了应用性理论教育和实践教育相结合的特色,构建了“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质的相结合。整个教材体系结构严谨,层次分明,形成了完整的旅游管理应用型人才培养体系,具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次,在内容和体系上切合高职高专教学实际,符合培养目标与旅游业工作岗位的要求,体系完整,布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了基础理论、模拟实训、习题解答三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,又是相对完整而又开放的单元。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合,便于组织教与学,既具有综合性又具有针对性。

再次,为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强的实践能力的应用型人才,本套教材兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生的动手能力、

实践能力和可持续发展能力放在重要的位置,增强了高职高专教育的应用性和实践性。

最后,根据高技能人才培养的实际需要,借鉴国内外成功的高等职业教育经验,运用现代教育理念,不断更新教学内容,改进教学方法,重视现场教学和案例教学。用有实际应用价值的示例、案例,促进对概念、方法的理解。改变了以往过分依附理论教学的状况,探索建立相对独立的实践教学体系——增加工艺性、设计性、综合性实验,逐步形成基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能有机结合的实践教学体系。

在编写过程中,编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果,同时也参阅了大量相关书籍和资料,在此谨向原作者表示深深的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行和广大读者批评指正。

唐 静

高职高专旅游管理专业
系列规划教材编委会主任

2007年3月

前言

随着我国旅游业的快速发展及入境旅游人数的不断增加,作为正在从事和即将从事旅游业的公关礼仪人员来说,必须了解、熟悉我国主要旅游客源国家和地区的相关情况,特别是要熟悉、掌握旅游公关礼仪方面的内容,这样才能理解游客、尊重游客,并针对其特点开展服务,有效提高服务质量,促进我国旅游业更好更快地发展。

旅游公关礼仪既是旅游管理学的分支学科,又是公共关系学的分支学科。由于旅游管理学和公共关系学都是年轻的边缘性、综合性学科,从诞生到现在不过20余年,还不是很成熟,因而,旅游公关礼仪也脱不了稚嫩和不成熟,还有诸多值得研究、值得商榷的问题。从学科这个层面来看,目前学术界大多把旅游公共关系与礼仪分开著书或将礼仪的内容放在旅游公共关系之中。这样做虽然不无道理,但前者割裂了礼仪与公共关系的密切联系,后者则忽视了礼仪的相对独立性,因而将旅游公共关系与礼仪有机地结合在一起著书既注意到二者的相互联系,又注意到二者的相对独立性。

本书为高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,可作为高职高专旅游管理、导游和酒店管理专业的教材。读者通过对旅游公关礼仪知识的学习和研究,熟悉和掌握相关内容,可以了解在接待国内外游客时,如何运用公关礼仪的理论、实务及技巧为其服务,尊重来华游客的礼仪习惯,有效地做好游客服务工作,促进我国旅游业更好地发展。

《旅游公关礼仪》一书,以礼仪基本涵义及基本规范为出发点,以社会组织为主体,围绕国内外游客在旅游时应遵循的有关礼仪规范展开阐述。结构上较为简练,主线清晰,并附有众多古今中外有关礼仪的个案,力图突出本书的实用性与指导性。此外,在按照教材编写要求的基础上,部分章节插入“小思考”和“补充阅读”,章后附有复习思考题,以帮助读者加深对本书内容的理解。本书内容丰富,知识性强,具有以下主要特点。

第一,科学性。本书作者既有在旅游院校从事旅游专业多年的教学经验,又有丰富的旅游企业涉外工作经验,拥有广博的理论知识,以及丰富的实践感受,保证了本书内容的准确性和权威性。

第二，实用性。本书内容紧扣旅游公关的实际进行介绍，突出重点，详略得当。

第三，针对性。本书针对高职高专学生的特点，理论知识本着“实用、够用”的原则，不做过度的延伸，并注意突出趣味性。同时，考虑了高职高专教学的实际，内容编排上均为摘要性的介绍与讲解，易于进行培训和教学。

本书由浙江工商职业技术学院邢伟、浙江工商职业技术学院熊国铭任主编，负责拟定编写提纲并提出具体要求。各章编写分工如下：浙江工商职业技术学院讲师陈乡编写第1章和第6章的6.1节；浙江工商职业技术学院讲师张兆英编写第2、3章；浙江医药高等专科学校讲师陈传宣编写第4章；浙江工商职业技术学院副教授邢伟编写前言、第5章和第6章的6.2节；浙江工商职业技术学院讲师熊国铭编写第7章。全书由邢伟总纂修改、终审定稿。

在本书的编写过程中，我们拜读了国内外许多专家和学者的专著，参考了大量的报刊书籍资料，并借鉴了其中部分内容，在此谨表谢意！但由于编者时间和水平所限，书中难免会有错误和不妥之处，敬请专家和读者不吝指正，以便再版时修正。

编者

2008年2月

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

第 1 章 旅游礼仪概述 1

- 1.1 礼仪起源与本质 2
- 1.2 礼仪与旅游活动 4
- 1.3 旅游礼仪的功能 9
- 本章小结 12
- 复习思考题 12
- 案例分析 13

第 2 章 旅游公关礼仪概述 14

- 2.1 旅游公关礼仪的概念与特点 14
- 2.2 旅游公关礼仪的基本原则 21
- 2.3 旅游公关礼仪的基本职能 25
- 本章小结 31
- 复习思考题 31
- 案例分析 32

第 3 章 旅游公关礼仪的主体与对象 34

- 3.1 旅游公关礼仪的主体 34
- 3.2 旅游公关礼仪的对象 45
- 本章小结 57
- 复习思考题 58

案例分析 58

第 4 章 旅游公关礼仪的实务 60

- 4.1 酒店公关礼仪 60
- 4.2 旅行社公关礼仪 77
- 4.3 旅游其他环节的公关礼仪 89
- 本章小结 93
- 复习思考题 93
- 案例分析 93

第 5 章 旅游公关礼仪从业人员的形象设计 95

- 5.1 个人形象魅力概述 95
- 5.2 旅游公关从业人员的仪表设计 99
- 5.3 旅游公关从业人员的仪容设计 113
- 本章小结 121
- 复习思考题 122
- 案例分析 122

第 6 章 旅游公关礼仪从业人员的言谈礼仪 123

- 6.1 旅游公关从业人员的礼貌用语 124
- 6.2 旅游公关从业人员的文明用语 130

6.3 旅游公关从业人员的行业用语	133
6.4 旅游公关从业人员的书面用语	135
6.5 旅游公关从业人员的电话用语	138
本章小结	142
复习思考题	143
案例分析	143

第7章 旅游公关的民俗、宗教与涉外礼仪 144

7.1 旅游公关的民俗礼仪	144
7.2 旅游公关的宗教礼仪	156
7.3 旅游公关的涉外礼仪	159
本章小结	176
复习思考题	177
案例分析	177

参考文献 178

1.1 旅游公关的概念	1.1
1.2 旅游公关的作用	1.2
1.3 旅游公关的特点	1.3
1.4 旅游公关的分类	1.4
1.5 旅游公关的发展	1.5
1.6 旅游公关的职业道德	1.6
1.7 旅游公关的礼仪	1.7
1.8 旅游公关的沟通	1.8
1.9 旅游公关的谈判	1.9
1.10 旅游公关的危机处理	1.10
1.11 旅游公关的公关礼仪	1.11
1.12 旅游公关的公关礼仪	1.12
1.13 旅游公关的公关礼仪	1.13
1.14 旅游公关的公关礼仪	1.14
1.15 旅游公关的公关礼仪	1.15
1.16 旅游公关的公关礼仪	1.16
1.17 旅游公关的公关礼仪	1.17
1.18 旅游公关的公关礼仪	1.18
1.19 旅游公关的公关礼仪	1.19
1.20 旅游公关的公关礼仪	1.20
1.21 旅游公关的公关礼仪	1.21
1.22 旅游公关的公关礼仪	1.22
1.23 旅游公关的公关礼仪	1.23
1.24 旅游公关的公关礼仪	1.24
1.25 旅游公关的公关礼仪	1.25
1.26 旅游公关的公关礼仪	1.26
1.27 旅游公关的公关礼仪	1.27
1.28 旅游公关的公关礼仪	1.28
1.29 旅游公关的公关礼仪	1.29
1.30 旅游公关的公关礼仪	1.30
1.31 旅游公关的公关礼仪	1.31
1.32 旅游公关的公关礼仪	1.32
1.33 旅游公关的公关礼仪	1.33
1.34 旅游公关的公关礼仪	1.34
1.35 旅游公关的公关礼仪	1.35
1.36 旅游公关的公关礼仪	1.36
1.37 旅游公关的公关礼仪	1.37
1.38 旅游公关的公关礼仪	1.38
1.39 旅游公关的公关礼仪	1.39
1.40 旅游公关的公关礼仪	1.40
1.41 旅游公关的公关礼仪	1.41
1.42 旅游公关的公关礼仪	1.42
1.43 旅游公关的公关礼仪	1.43
1.44 旅游公关的公关礼仪	1.44
1.45 旅游公关的公关礼仪	1.45
1.46 旅游公关的公关礼仪	1.46
1.47 旅游公关的公关礼仪	1.47
1.48 旅游公关的公关礼仪	1.48
1.49 旅游公关的公关礼仪	1.49
1.50 旅游公关的公关礼仪	1.50
1.51 旅游公关的公关礼仪	1.51
1.52 旅游公关的公关礼仪	1.52
1.53 旅游公关的公关礼仪	1.53
1.54 旅游公关的公关礼仪	1.54
1.55 旅游公关的公关礼仪	1.55
1.56 旅游公关的公关礼仪	1.56
1.57 旅游公关的公关礼仪	1.57
1.58 旅游公关的公关礼仪	1.58
1.59 旅游公关的公关礼仪	1.59
1.60 旅游公关的公关礼仪	1.60
1.61 旅游公关的公关礼仪	1.61
1.62 旅游公关的公关礼仪	1.62
1.63 旅游公关的公关礼仪	1.63
1.64 旅游公关的公关礼仪	1.64
1.65 旅游公关的公关礼仪	1.65
1.66 旅游公关的公关礼仪	1.66
1.67 旅游公关的公关礼仪	1.67
1.68 旅游公关的公关礼仪	1.68
1.69 旅游公关的公关礼仪	1.69
1.70 旅游公关的公关礼仪	1.70
1.71 旅游公关的公关礼仪	1.71
1.72 旅游公关的公关礼仪	1.72
1.73 旅游公关的公关礼仪	1.73
1.74 旅游公关的公关礼仪	1.74
1.75 旅游公关的公关礼仪	1.75
1.76 旅游公关的公关礼仪	1.76
1.77 旅游公关的公关礼仪	1.77
1.78 旅游公关的公关礼仪	1.78
1.79 旅游公关的公关礼仪	1.79
1.80 旅游公关的公关礼仪	1.80
1.81 旅游公关的公关礼仪	1.81
1.82 旅游公关的公关礼仪	1.82
1.83 旅游公关的公关礼仪	1.83
1.84 旅游公关的公关礼仪	1.84
1.85 旅游公关的公关礼仪	1.85
1.86 旅游公关的公关礼仪	1.86
1.87 旅游公关的公关礼仪	1.87
1.88 旅游公关的公关礼仪	1.88
1.89 旅游公关的公关礼仪	1.89
1.90 旅游公关的公关礼仪	1.90
1.91 旅游公关的公关礼仪	1.91
1.92 旅游公关的公关礼仪	1.92
1.93 旅游公关的公关礼仪	1.93
1.94 旅游公关的公关礼仪	1.94
1.95 旅游公关的公关礼仪	1.95
1.96 旅游公关的公关礼仪	1.96
1.97 旅游公关的公关礼仪	1.97
1.98 旅游公关的公关礼仪	1.98
1.99 旅游公关的公关礼仪	1.99
1.100 旅游公关的公关礼仪	1.100

2.1 旅游公关的民俗礼仪	2.1
2.2 旅游公关的宗教礼仪	2.2
2.3 旅游公关的涉外礼仪	2.3
2.4 旅游公关的民俗礼仪	2.4
2.5 旅游公关的宗教礼仪	2.5
2.6 旅游公关的涉外礼仪	2.6
2.7 旅游公关的民俗礼仪	2.7
2.8 旅游公关的宗教礼仪	2.8
2.9 旅游公关的涉外礼仪	2.9
2.10 旅游公关的民俗礼仪	2.10
2.11 旅游公关的宗教礼仪	2.11
2.12 旅游公关的涉外礼仪	2.12
2.13 旅游公关的民俗礼仪	2.13
2.14 旅游公关的宗教礼仪	2.14
2.15 旅游公关的涉外礼仪	2.15
2.16 旅游公关的民俗礼仪	2.16
2.17 旅游公关的宗教礼仪	2.17
2.18 旅游公关的涉外礼仪	2.18
2.19 旅游公关的民俗礼仪	2.19
2.20 旅游公关的宗教礼仪	2.20
2.21 旅游公关的涉外礼仪	2.21
2.22 旅游公关的民俗礼仪	2.22
2.23 旅游公关的宗教礼仪	2.23
2.24 旅游公关的涉外礼仪	2.24
2.25 旅游公关的民俗礼仪	2.25
2.26 旅游公关的宗教礼仪	2.26
2.27 旅游公关的涉外礼仪	2.27
2.28 旅游公关的民俗礼仪	2.28
2.29 旅游公关的宗教礼仪	2.29
2.30 旅游公关的涉外礼仪	2.30
2.31 旅游公关的民俗礼仪	2.31
2.32 旅游公关的宗教礼仪	2.32
2.33 旅游公关的涉外礼仪	2.33
2.34 旅游公关的民俗礼仪	2.34
2.35 旅游公关的宗教礼仪	2.35
2.36 旅游公关的涉外礼仪	2.36
2.37 旅游公关的民俗礼仪	2.37
2.38 旅游公关的宗教礼仪	2.38
2.39 旅游公关的涉外礼仪	2.39
2.40 旅游公关的民俗礼仪	2.40
2.41 旅游公关的宗教礼仪	2.41
2.42 旅游公关的涉外礼仪	2.42
2.43 旅游公关的民俗礼仪	2.43
2.44 旅游公关的宗教礼仪	2.44
2.45 旅游公关的涉外礼仪	2.45
2.46 旅游公关的民俗礼仪	2.46
2.47 旅游公关的宗教礼仪	2.47
2.48 旅游公关的涉外礼仪	2.48
2.49 旅游公关的民俗礼仪	2.49
2.50 旅游公关的宗教礼仪	2.50
2.51 旅游公关的涉外礼仪	2.51
2.52 旅游公关的民俗礼仪	2.52
2.53 旅游公关的宗教礼仪	2.53
2.54 旅游公关的涉外礼仪	2.54
2.55 旅游公关的民俗礼仪	2.55
2.56 旅游公关的宗教礼仪	2.56
2.57 旅游公关的涉外礼仪	2.57
2.58 旅游公关的民俗礼仪	2.58
2.59 旅游公关的宗教礼仪	2.59
2.60 旅游公关的涉外礼仪	2.60
2.61 旅游公关的民俗礼仪	2.61
2.62 旅游公关的宗教礼仪	2.62
2.63 旅游公关的涉外礼仪	2.63
2.64 旅游公关的民俗礼仪	2.64
2.65 旅游公关的宗教礼仪	2.65
2.66 旅游公关的涉外礼仪	2.66
2.67 旅游公关的民俗礼仪	2.67
2.68 旅游公关的宗教礼仪	2.68
2.69 旅游公关的涉外礼仪	2.69
2.70 旅游公关的民俗礼仪	2.70
2.71 旅游公关的宗教礼仪	2.71
2.72 旅游公关的涉外礼仪	2.72
2.73 旅游公关的民俗礼仪	2.73
2.74 旅游公关的宗教礼仪	2.74
2.75 旅游公关的涉外礼仪	2.75
2.76 旅游公关的民俗礼仪	2.76
2.77 旅游公关的宗教礼仪	2.77
2.78 旅游公关的涉外礼仪	2.78
2.79 旅游公关的民俗礼仪	2.79
2.80 旅游公关的宗教礼仪	2.80
2.81 旅游公关的涉外礼仪	2.81
2.82 旅游公关的民俗礼仪	2.82
2.83 旅游公关的宗教礼仪	2.83
2.84 旅游公关的涉外礼仪	2.84
2.85 旅游公关的民俗礼仪	2.85
2.86 旅游公关的宗教礼仪	2.86
2.87 旅游公关的涉外礼仪	2.87
2.88 旅游公关的民俗礼仪	2.88
2.89 旅游公关的宗教礼仪	2.89
2.90 旅游公关的涉外礼仪	2.90
2.91 旅游公关的民俗礼仪	2.91
2.92 旅游公关的宗教礼仪	2.92
2.93 旅游公关的涉外礼仪	2.93
2.94 旅游公关的民俗礼仪	2.94
2.95 旅游公关的宗教礼仪	2.95
2.96 旅游公关的涉外礼仪	2.96
2.97 旅游公关的民俗礼仪	2.97
2.98 旅游公关的宗教礼仪	2.98
2.99 旅游公关的涉外礼仪	2.99
2.100 旅游公关的民俗礼仪	2.100

01

第 1 章 旅游礼仪概述

引 言

礼仪就像新鲜的空气，尽管看不见摸不着，却能使你神清气爽。

——泰戈尔

今天，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，更是适应社会发展、实现个人进步的一种必不可少的沟通手段。具有较强的交际能力，是现代青年立足于社会并求得个人成功发展的重要条件。

中国是世界四大文明古国之一，素有“礼仪之邦”的美称，在五千年的历史长河中，悠久的民族文化孕育了丰富的礼仪文化，逐渐形成了人们共同认可的道德规范和行为方式，文明礼貌的传统美德已深深融入中华子孙的民族性格和文化心理中，影响着整个社会的文明与发展。在改革开放的今天，礼仪在形成人们良好的人际关系、促进国际交流、推动社会进步等方面正发挥着极其重要的作用。

旅游业作为一项新兴产业，被称为“出售服务和风景的行业”。要搞好服务就必须学会以“礼”待人，以优质周到的礼仪服务为旅游者提供舒适愉快的旅游环境，从而展示中华民族的文明修养。因此，了解传统礼仪文化和现代礼仪常识，学会运用礼仪行为规范与人相处，树立企业乃至国家、民族的文明形象是旅游服务的基本要求。

本章学习目标

通过本章学习，应该达到以下目标：

- 了解礼仪的起源、演变与特点。
- 了解旅游礼仪的功能及其基本原则。
- 掌握礼仪、礼貌、礼节的基本概念与礼仪的本质。
- 掌握旅游服务中从业人员礼仪修养的培养途径。

1.1 礼仪起源与本质

1.1.1 礼仪的起源与演变

中国是人类文明的发祥地之一，文化传统源远流长，礼仪作为民族文明的标志，也有着悠久的历史。礼，无疑是一种文化，就是以“礼”为其核心。它有着宏大的理论体系，并构建了完整的伦理、道德行为规范和政治行为规范。综观礼仪的起源与演变，它与人类社会的发展水平、社会经济基础相联系，是以物质生产的发展为基础，随着经济基础的变迁而变迁，随着社会实践和其他社会活动的发展而发展的。

对礼的起源研究，以往多从功能作用方面入手。为此，在借鉴前人的基础上，我们试图从礼的行为指向变化中描述礼的起源与演变。

1. 关于礼的起源的几种说法

(1) 祭天敬神说

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，征服和改造自然界的能力也极其微弱。人们对来自大自然的许多现象，如雷、电、风、雨、地震、洪水等都无法理解和解释，看到威力无比的自然力，产生了对未知世界、对自然力量的恐惧和敬畏。因此，人们只得靠“天”吃饭，把“天”或“神”看做是宇宙间最高的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀。例如，《山海经》中有黄帝作礼祭神驱鬼的故事，《吕氏春秋·古乐篇》中有颛顼作礼乐祭上帝的故事。又如，黄帝与蚩尤九战不胜，回到泰山休整，曾向九天玄女讨教战法，并有“黄帝稽首再拜，伏不敢起”的描述。此外，在关于尧、舜、禹的神话中，记述“礼”的就更多了。这些活动就是最早的也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。

(2) 交往安全说

人们认为人类在狩猎时代就已知道应有礼貌。那时，人类的祖先以打猎为生，世界对他们来说充满着危险。在狩猎时，狩猎者相互间必须保持适当的距离，当不同部落里的人相遇时，如果双方都怀有善意，便伸出一只手来，手心朝前，向对方表示自己手中没有石头或其他武器；走近之后，两人互相摸摸右手，以示友好。这一动作沿袭下来，便成为今天人们常用的表示友好的握手礼了。

(3) 禁忌避害说

人们对认为是神圣的、不洁的、危险的事物，所采取的态度便形成了某种禁忌，此类禁忌是建立在某一社会群体成员中共同的禁忌与信仰的基础上的。一般说来，禁忌是属于风俗习惯中的一类观念，它与法律制度意义上的“禁止”和道德规范意义上的“不许”都有着十分明显的区别。原始先民们认为，严格遵守禁忌，可以带给人们保护作用；否则，

违反禁忌，则要受到严厉的惩罚。因此，社会通过某种“仪式”规定人们的言行，这就形成了最初意义上的“礼”。事实上，禁忌是原始社会唯一的约束力，是以后的人类社会中家庭、道德、宗教、政治、法律等所有带有规范性的约束律制的总源头。

2. 礼仪的形成与发展

礼仪的形成，始于奴隶社会。随着社会生产力的发展，原始社会逐步解体，人类进入了奴隶社会，礼仪的发展也达到了一个新的阶段。这时候，礼仪已不仅是个人之间交往的私人礼节，而且成为国家统治的一种手段，被打上了阶级的烙印。奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固统治地位，制定了比较完整的国家礼仪和制度，提出了许多重要的礼仪概念，确定了崇古重礼的文化传统。礼仪成为维护奴隶主权威、调整统治阶级内部关系、麻醉和统治人民的工具。例如，周代出现的中国最早的三部礼书《周礼》、《仪礼》、《礼记》，就反映了周代的礼仪制度。《周礼》为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官之职掌，实则经纬万端，包举万事万物，是一部治国安邦的典籍；《仪礼》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘“八礼”，多为礼俗；《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部传世“礼经”对后代治国安邦、施政教化、规范行为、培育人格起到了不可估量的示范作用。“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。

封建社会，礼仪进一步深化发展。这个时期，奴隶社会的尊君观念发展为“君权神授”的理论体系，即皇权是神给的，所以“天不变，道亦不变”。这“道”指的就是“三纲五常”，“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；“五常”即仁、义、礼、智、信，形成了完整的封建礼仪道德规范。盛唐时期，礼仪随着文化的兴盛繁荣也发展起来。封建统治者不仅推崇礼教，还把《仪礼》、《礼记》等著作升格为《礼经》，唐代镌刻的《礼经》石碑至今还陈列于西安碑林。唐代大量文学、艺术作品都有礼仪的内容。到了宋代，礼仪在封建体制下又有了长足的发展，产生了程、朱理学，并把道德和行为规范作为封建礼制的中心。“三从四德”就是这一时期妇女道德礼仪的标准，将妇女的地位进一步下降。明、清时期延续宋代以来的封建礼仪，并进一步完善。封建礼仪中的“君权神授说”夸大并神化了帝王的权利；“三纲五常”、“三从四德”使人的个性受到极大的压抑，限制了人们之间的平等交往。封建礼仪是统治阶级为了维护封建社会的等级秩序的工具。但同时它为调整封建社会人们的相互关系，为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准。

辛亥革命以后，西方文化大量传入中国，科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心，新的礼仪标准、价值观念等得以推广和传播。新中国成立后，随着社会生产力的进一步发展，随着中国同世界交流的增多，现代礼仪既继承和发扬了中华民族的传统美德，又在新的层次上与国际接轨，形成了符合国际通行原则的礼仪规范。现代礼仪步入了一个新