

21 世纪高等教育旅游系列精品教材

旅游礼仪

蓝瑜 主编



西北农林科技大学出版社

旅 游 礼 仪

蓝瑜 主编

江苏工业学院图书馆
藏书章

西北农林科技大学出版社

内 容 提 要

随着我国旅游业的迅速发展,了解、掌握旅游礼仪已经成为旅游工作者的必要技能之一。本书根据旅游行业的特点,系统、全面地介绍了旅游礼仪的理论和技能,重点介绍了旅游礼仪的总体情况、旅游从业人员的基本礼仪、旅游行业主要岗位的服务礼仪、旅游商务活动礼仪、旅游消费礼仪、国际交往礼仪等,并对我国少数民族及港澳台地区风俗礼仪、宗教礼仪、我国主要客源国与目的地国家和地区的礼仪作了详细的介绍。本书注重针对性、实用性和创新性,将着力点放在旅游礼仪的实际操作上,以增强其适用性,扩大其使用范围,使之可以作为高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校的教材使用。

图书在版编目(CIP)数据

旅游礼仪 / 蓝瑜主编. — 杨凌: 西北农林科技大学出版社, 2007

ISBN 978-7-81092-377-4

I. 旅… II. 蓝… III. 旅游业—礼仪 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第121549号

责任编辑·彭 婕

装帧设计  4甲图文设计
4JA tuwensheji

出版发行	西北农林科技大学出版社	经 销	新华书店
地 址	陕西杨凌杨武路3号	销售电话	029-88339520
邮政编码	712100	印 刷	陕西晶新印务有限责任公司
开 本	787×1092 1/16	版 次	2007年8月第1版
印 张	11.5	印 次	2007年8月第1次
字 数	280千字	定 价	19.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

编写建议与投稿电话: 010-84287266。

版权所有 盗版必究

物 料 号 11051-1-1

前 言

旅游业在国际上被誉为永不衰落的朝阳产业。随着社会的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。我国旅游业发展虽起步较晚,但发展速度举世瞩目。近年来,我国旅游业成为国民经济中发展速度最快的行业之一,也是中国经济发展的支柱产业之一。据有关部门预计,未来10年间,我国旅游业将保持年均10.4%的增长速度。到2020年,中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国,中国将跻身世界旅游强国之列。

礼仪文化源远流长,是人类共有的文化瑰宝。中国向来以“礼仪之邦”闻名于世,随着中国旅游业的不断发展,对外交往日益增多,旅游礼仪在人们的生活中占有越来越重要的地位,能否正确并熟练地运用礼仪成为衡量旅游服务人员素质高低的一个重要标准。因此,提高旅游从业人员的素质和礼仪修养越来越被人们所关注。为了适应我国旅游事业的发展和旅游学科建设以及旅游业实际工作的需要,我们精心编撰了这本以提高旅游行业从业人员的礼仪修养、增强其解决问题能力的教材,系统、综合地介绍旅游礼仪的理论和实际应用知识。

本书知识丰富,覆盖面广,介绍了旅游礼仪的总体情况、旅游业工作者的基本礼仪、旅游行业主要岗位的服务礼仪、旅游商务活动礼仪、旅游消费礼仪、国际交往礼仪等,并对我国少数民族及港澳台地区礼仪、宗教礼仪、我国主要客源国与目的地国家和地区的礼仪作了详细的介绍。本书既注重理论性,又注重针对性、实用性和创新性,将着力点放在旅游礼仪的实践上,使之更具有科学性和实用价值,成为理论与实践的极佳组合。通过本书的学习,旅游专业学生能够迅速掌握礼仪要领,旅游从业人员能在日常的服务工作中更加熟练地应用礼仪进行人际交往,旅游企业可以提高经营管理和服务水平。

本书在编写过程中,参考了大量礼仪方面的书刊文献,借鉴了国内外一些专家、学者在旅游礼仪方面的研究成果和论著,吸取了一些创新性的观点和有价值的资料,谨此说明,并向有关专家学者致以深深的谢意。由于编者水平有限,本书可能会有一些错误和疏漏之处,恳请广大师生及旅游工作者批评指正,以便我们不断完善和修正。

编 者

2007年6月

目 录

CONTENTS

第一章 旅游礼仪总论	1
第一节 旅游礼仪概述	1
第二节 现代旅游职业道德与礼仪修养	8
本章小结	12
思考与练习	12
第二章 旅游从业人员的基本礼仪	13
第一节 旅游从业人员的仪表礼仪	13
第二节 旅游从业人员的语言礼仪	28
本章小结	38
思考与练习	38
第三章 旅游行业主要岗位的服务礼仪	39
第一节 旅游饭店服务礼仪	39
第二节 旅行社服务礼仪	52
本章小结	60
思考与练习	60
第四章 旅游商务活动礼仪	61
第一节 旅游产品推销和旅游谈判礼仪	61
第二节 宴请活动礼仪	63
本章小结	70
思考与练习	71
第五章 旅游消费礼仪	72
第一节 境内旅游消费礼仪	72
第二节 境外旅游消费礼仪	79
本章小结	86
思考与练习	86

第六章 国际交往礼仪	87
第一节 迎送礼仪	87
第二节 会见、会谈、签字礼仪	89
第三节 常见的礼宾仪式	92
第四节 文艺晚会与参观游览礼仪	93
第五节 礼宾次序和国旗悬挂法	95
本章小结	99
思考与练习	99
第七章 国内部分少数民族及港澳台地区的礼仪	100
第一节 国内部分少数民族的礼仪	100
第二节 港澳台地区的礼仪	118
本章小结	125
思考与练习	126
第八章 宗教礼仪	127
第一节 佛教礼仪	128
第二节 基督教礼仪	136
第三节 伊斯兰教礼仪	141
第四节 道教礼仪	147
本章小结	151
思考与练习	151
第九章 我国主要客源国与目的地国家和地区的礼仪	152
第一节 亚洲主要国家和地区的礼仪	152
第二节 欧洲主要国家和地区的礼仪	160
第三节 美洲、大洋洲和非洲主要国家和地区的礼仪	168
本章小结	176
思考与练习	177
参考文献	178

第一章 旅游礼仪总论

礼仪文化源远流长，是人类共有的文化瑰宝。中国向来以“文明古国，礼仪之邦”闻名于世，我国几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范。在物质文明高度发达的今天，礼仪已经渗透到社会的各个方面，在人们的生活中变得越来越重要。因此，我们更应该继承和发扬优良传统，讲究礼仪并不仅仅是一个人的生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，更是一个民族精神文明和进步的重要标志。对社会来说，拥有良好的礼仪能够改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质。对于个人来说，了解和正确使用礼仪可以建立自信心，增强自尊心，提高社会人际交往能力。

第一节 旅游礼仪概述

近年来，我国旅游业成为国民经济中发展速度最快的行业之一，也是中国经济发展的支柱产业之一。据有关部门预计，未来10年间，我国旅游业将保持年均10.4%的增长速度，到2020年，中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国，跻身世界旅游强国之列。随着中国旅游业的发展不断推进，对外交往日益增多，旅游礼仪在人们的生活中占有越来越重要的地位，旅游从业人员能在日常的服务工作中正确、熟练应用礼仪进行人际交往，对提高旅游企业经营管理和服务水平、规范并且促进旅游行业的发展是至关重要的，并且还能展示中国“礼仪之邦”的风貌，塑造良好的国际、国内形象。

一、礼仪的概念、起源与发展

（一）礼仪的基本概念

“礼仪”一词，出自《诗经》：“猷酬交错，礼仪卒度，笑语卒获。”“礼仪”分为“礼”和“仪”，在《辞海》中对“礼”的解释是：本谓敬神，引申为表示敬意的通称。“礼”的含义非常丰富，既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可以泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践、交往活动中约定俗成、共同认可的行为规范。“仪”是指“法度标准”。礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并以风俗、习惯和传统等方式固定下来，以建立社会和谐关系、维系人们正常生活为目的的行为准则或规范，它是一个国家社会文明程度、道德修养、审美情趣和文化品位的外在表现形式。

礼仪存在于社会一切交往活动中，可以从多种不同的角度来解释：从个人修养的角度来讲，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来讲，礼仪是一种交际方式和交际方法，是人际交往中的一种适用艺术；从传播的角度来讲，礼仪是在人际交往中进行沟通的技巧；从民俗的角度来讲，礼仪是约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法，是接人待物的一种惯例。礼仪的具体表现为礼貌、礼节、仪式、礼宾等。

1. 礼貌

“礼貌”一词，出自《孟子·告子下》：“虽未行其言也，迎之致敬以有礼，则就之；礼貌衰，则去之。”礼貌是人们在社会交往过程中相互表示友好和尊重的行为准则，它反映了时代的风尚和人们的道德水准，同时也体现了人们的精神面貌、文化内涵和个人修养。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，通过人们的言谈、表情、姿态等来表示对他人恭敬、友好和谦虚。

2. 礼节

“礼节”一词，出自《荀子·非十二子》：“遇友则修礼节辞让之意。”礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，互相问候、致意、祝愿、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式和规范。礼貌和礼节是相辅相成的，礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点；主要指日常行为中个体礼貌行为。礼节反映着一个民族的文化传统、精神面貌、等级秩序、道德风尚以及民俗民风。礼节由于国家、区域、民族的不同而有很大的差异，比如说，当今世界通行的握手、点头礼节，中国古代的作揖、跪拜礼节，西方国家的拥抱、亲吻礼节，南亚国家的双手合十礼节等。

3. 仪式

仪式是指人际交往过程中，为表示敬意或隆重，在一定场合举行的、按照约定俗成的程序方式来律己、敬人的完整行为。举行仪式时要遵循严格的规范和程序，是一种比较正式的礼节形式，如签字仪式、开幕式等。

4. 礼宾

礼宾是指按一定的礼仪接待宾客。在现实生活中，人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中，主方根据客方的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇。礼宾在不同的国家、不同的民族、不同的时代有着不同的内容和要求。

（二）东西方礼仪的起源、发展和比较

1. 中国礼仪的起源和发展

（1）起源。礼仪的起源，可以追溯到远古时期。应当说，中华民族的历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，伴随着原始宗教而产生了。在原始社会，人们常有意无意地用一些语言、动作来表示他们的意向和感情，这些语言和动作有一部分渐渐形成社会生活习惯，并成为维护社会秩序、巩固社会组织和加强部落之间联系的一种手段。进入阶级社会后，人们将其中的某些习惯加以改变和发展，就逐渐形成了各种正规的“礼”。表现在具体的仪式上，礼仪产生于原始宗教的祭祀活动。在原始社会，生产力低下，人类对自然物表示神秘不可知的敬畏和恐惧，对自然发生的现象、对自身发生的变化感到无法理解和不能抗拒，于是各种宗教、原始崇拜便由此产生，为了表示这种崇拜之意，人类生活中就有了祭祀活动，在祭祀活动中逐渐完善了相应的规范制度，正式形成祭祀礼仪。

（2）发展。中国礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的渐进过程。礼仪发展史大致可以分为七个时期：礼仪的萌芽时期，礼仪的草创时期，礼仪的形成时期，礼仪的发展和变革时期，礼仪的强化时期，礼仪的衰落时期，现代、当代礼仪时期。

礼仪的萌芽时期（公元前5万年—公元前1万年）。礼仪起源于原始社会时期，在原始社会中、晚期（约旧石器时期）出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道用穿孔的兽齿、骨头等作为装饰品，挂在身上来打扮自己，用赤铁矿粉撒在死去的族人身上。

礼仪的草创时期（公元前1万年—公元前22世纪）。这一时期原始礼仪渐具雏形。例如在今西安附近的半坡遗址中，发现了生活距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中的坟位排列有序，按死者的身份有所区别，有仰身葬和俯身葬等，此外，据有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席，晚辈坐下席等礼仪也日趋明确。

礼仪的形成时期（公元前21世纪—公元前771年）。这个时期中国进入青铜器时代。金属的使用，使人类的生活水平跃上一个新台阶，原始社会解体并向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神、信鬼活动频繁，祭祀活动增多，逐渐形成一套固定的礼仪规范。从某种意义上说，早期礼仪是原始社会宗教信仰的产物。周朝对礼仪建树颇多，许多结婚礼仪、丧葬礼仪、尊老爱幼等礼仪，已明显确立。这一时期出现了中国流传至今的第一部礼仪专著——《周礼》，此书全面介绍了周朝的礼仪制度。

礼仪的发展和变革时期（公元前770年—公元前221年）。西周末期，王室衰微，东周王朝已无力全面恪守传统礼制，出现了“礼崩乐坏”的局面。春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继涌现出孔子、孟子等思想圣人，发展和革新了礼仪理论。孔子在他的《论语》里有74处谈到礼仪，要求人们要规范约束自己的行为，他是主张以礼治国的最有代表性的人物。

礼仪的强化时期（公元前221年—公元1796年）。公元前221年，秦国统一中国，秦朝制定的集权制度，成为后来延续两千余年的封建体制的基础。西汉初期，叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪，突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒，把封建专制制度的理论系统化，汉武帝刘彻采纳他“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》是封建时代礼仪的主要源泉。汉代、唐代、宋代的礼仪研究硕果累累，特别是宋代，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学。家庭礼仪研究的增多是宋代礼仪发展的另一个特点。明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。礼仪研究的主要代表人物有司马光、朱熹等，代表作有《述水家仪》《朱子家礼》。

传统礼仪的衰落时期（公元1796年—1911年）。满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、繁琐。清代后期，清王朝政权腐败。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等，以代替不合时宜的打千礼等。

现代、当代礼仪时期（公元1911年至今）。随着清王朝的土崩瓦解，孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，将流传了几千年的宗法等级制用自由、平等取而代之；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，这一系列的举措正式拉开现代礼仪的帷幕。民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。20世纪三四十年代，中国共产党领导的苏区、解放区重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。中华人民共和国成立后，中国的礼仪建设进入一个崭新的历史时期，摒弃

了昔日束缚人们的封建礼教，如“神权天命”、“愚忠愚孝”、“三从四德”等，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、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，则得到继承和发扬。今后，随着社会的进步，国际交往的增多，礼仪也将会不断发展和完善。

2. 西方礼仪的起源和发展

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。也是西方礼仪萌芽最早的地方，公元前11世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。《荷马史诗》这部著名的叙事诗中就有关于礼仪的论述，如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。12至17世纪是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成了封建等级制，制定了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。14至16世纪，欧洲进入文艺复兴时代。该时期出版了许多涉及礼仪的著作，提出了礼仪的规范和重要性，如意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》，尼德兰人文主义者伊拉斯谟撰写的《礼貌》。欧洲资产阶级革命浪潮兴起于17、18世纪，随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，封建社会的礼仪也逐渐被资本主义社会的礼仪所取代，同时，也出现了大量的礼仪著作，如德国学者缅甸杰斯编写的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪，兼论女士如何对男士保持雍容态度》。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克年编写的《教育漫话》，系统、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。

西方礼仪内容丰富，研究成果也丰硕，西方现代学者编撰、出版了不少礼仪书籍，其中比较著名的有：《西方礼节与习俗》（让·赛尔）、《现代西方礼仪》（埃尔西·伯奇·唐纳德）、《请注意您的风度》（卡尔·斯莫卡尔）、《西方礼仪集萃》（伊丽莎白·波斯特）等。

3. 东方礼仪和西方礼仪比较

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、新加坡、泰国等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在欧洲、北美各国的礼仪文化。由于东、西方的历史和文化传统等方面的不同，东、西方文化的价值观存在着差异，因此，在礼仪方面东、西方存在着许多差异。

（1）在亲情和血缘关系方面。“血浓于水”是东方民族的传统观念。在人际关系中，最稳固的是家族和血缘关系，因此，东方民族的传统礼节就是建立在血缘关系上的家国礼节仪式。比如说在中国，四世同堂，共享天伦是许多家庭的共同愿望。但在西方人看来，这种家庭生活方式是他们不能接受的，西方国家的家长注重培养孩子的独立和自理能力，儿女一成年，就必须脱离父母依靠自己的能力独立生活。

（2）在处世态度方面。东方人讲究谦逊、含蓄、委婉、拘谨，做事情不张扬，这和西方人的直率、坦诚形成鲜明的对比。比如在接受了别人的夸奖或赞扬后，中国人常谦虚地说“过奖了”、“哪里、哪里”、“惭愧”、“我还差得很远呢”之类的话来表示自己的谦虚和礼貌。而西方人在接受了赞扬后一般会说“谢谢”，直接坦率地承认自己做的好并接受别人的赞美。

（3）在对年龄态度方面。在东方国家，随着人们年龄的增长，心态上也会逐渐趋于平稳。比如说，在中国，在称呼前面冠以“老”字是一种尊称，“老先生”、“老师傅”等称呼都是对别人的尊重，被称的人心里也很“受用”，认为是对自己的赞美。上了年纪的人，选择服装上就比较保守，不喜欢鲜艳、花哨的衣服，更偏好选择一些中性色或者冷色调的衣

服,在化妆品的使用上更是少之又少,这就是东方人对现实和现状的态度。西方人不服老,不愿意别人说自己老,如果上了年纪的人被称呼为“老人家”会非常的不高兴。在选择服装方面,无论多么鲜艳、亮丽的服装,西方的老年人只要自己喜欢都会穿在身上,而且还会精心地化妆,打扮得漂漂亮亮。

(4)在对待隐私方面。西方人很尊重别人的隐私,也很注重保护自己的隐私权,不喜欢涉及年龄、收入、婚姻、政治态度、宗教信仰等个人隐私的话题。

东方人注重人情味,注重人际关系的和谐,比如说邻里间的关心,朋友间的问寒问暖,都是一种富有人情味的表现。平时见面的一些寒暄话语如“您吃饭了吗”、“你要去哪儿呀”更是一种礼节性的问候,在平时聊天寒暄时,也会谈论到彼此的年龄、工资收入、婚姻状况等,这在西方人看来,是干涉了别人的隐私,是非常不礼貌的行为。

二、现代礼仪的功能和特征

(一)现代礼仪的功能

现代礼仪已经渗透到人们生活的各个方面,帮助人们更好地协调和处理各种关系,概括地说,礼仪的主要功能表现在以下几个方面:

1. 沟通功能

礼仪对于维系人与人之间的沟通和交往是非常重要的,交流双方只有行为规范符合礼仪的要求,人际交流才得以正常进行和延续,用礼仪来建立彼此友好和信任的关系,能够使交往得到成功,有礼仪的交往行为,蕴涵着对彼此的尊敬,能够促进各项事业的发展。

2. 约束的功能

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。生活在社会集体中的人,都受到礼仪的约束。礼仪一经制定和推行,便成为社会的习俗和社会行为规范。拒绝接受礼仪约束,固执的我行我素的人,社会就会以道德、舆论,甚至是法律的手段来加以约束。

3. 调节的功能

人际关系是人类社会生活中不可缺少的关系。由于人是独立的个体,人们在教育程度、成长环境、个性、职业、年龄等方面或多或少存在着差异,导致了人们在人际交往中不同的角色取向。人与人交往时由于差异的存在就必然会导致发生不同程度的矛盾和冲突,礼仪作为一种规范、程序,对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用,指导着人们立身处事的行为方式,具有调节人际关系的功能,有助于加强人们之间尊重、友好合作的关系。某些礼仪形式、礼仪活动可以缓和或避免某种不必要的感情对立和障碍,建立新的关系模式。从一定意义上来说,礼仪是人际关系和谐发展的协调器。

4. 教育的功能

礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,在人类社会的发展进步中,礼仪有着重要的教育作用。作为一种道德习俗,礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,使人们按礼仪规范的要求去协调人际关系。礼仪一经形成和稳固,便成为一定社会文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断地世代相传。总之,礼仪是现代文明的集中体现,是衡量

一个国家的文明程度和国民素质高低的标准之一。接受礼仪教育,可以从整体上提升国民素质。

5. 塑造功能

现代礼仪作为规范和约束人们行为的准则,不仅净化和熏陶着人们的心灵,还指导着人们不断充实和完善自我。良好的礼仪训练能使人们的谈吐变得文雅,服饰和打扮得体并富有个性,仪态也会变得符合规范,从而体现出时代特色和精神风貌。总之,礼仪讲究和谐,学好礼仪,会帮助人们塑造一个全新的自我,能使人们在各种社交场合充分展示风采。

(二) 现代礼仪的特征

现代礼仪较之传统礼仪有着明显的特征,一般来说,现代礼仪具有以下几种特征:

1. 国际性

礼仪作为一种文化现象,是全人类的共同财富,它跨越了国家和地区的界限,为世界各国人民共同拥有。或许不同国家、不同民族、不同区域、不同的社会制度造成某些礼仪的差异性,但在讲文明、讲礼貌,互相尊重原则等基础上形成的完善礼节形式,已为世界各国人民所接受并共同遵守。在物质和精神文明不断发展的今天,现代礼仪更加兼容并蓄,融会世界各国礼仪之长,从而使现代礼仪更加国际化,国际礼仪更加趋同化。

2. 差异性

礼仪作为约定俗成的行为规范,在拥有共同性的同时,又表现出明显的民族差异性、国别差异性和民俗差异性,这是因为历史文化传统、语言、区域等不同造成某些礼仪差异。如东方国家含蓄、深沉,西方国家直率、开放。东方人见面习惯于鞠躬、拱手或双手合十,西方人见面习惯于拥抱、亲吻。

3. 继承性

礼仪的形成和完善是历史发展的产物,礼仪一旦形成,就会经过一代又一代人不断地去粗取精继承下来,长期沿袭,经久不衰。比如说我国古代流传至今的礼尚往来、尊老爱幼等传统礼仪,今后也会继续代代相传,并且发扬光大。

4. 时代性

现在的时代是一个多元、丰富、多变的时代,人际交往日趋频繁,礼仪也渗透到了社会生活的各个方面。礼仪应该随着时代的发展而发展,一些不适合时代的礼仪会逐渐被淘汰。现代礼仪的时代性不仅要符合现代观念、符合现代审美标准、符合时代发展要求,更要符合现代生活特点。因此,现代礼仪必须在实践中不断更新其内容,改变其形式,体现新的社会道德规范。

三、现代旅游礼仪的概念、特征和基本原则

(一) 概念

旅游业是我国的龙头产业,既是经济产业,又是外事工作的一部分。旅游业为国家建设积累资金,赚取外汇,又扩大我国的政治影响,增进同各国人民之间的相互了解和友谊。随着旅游业对国民生活的影响逐渐扩大,旅游服务人员的旅游礼仪也越来越被人们所关注。现代旅游礼仪是旅游学与公关礼仪学结合的产物,是在现代社会高度发达的经济文化水平下,融合了旅游和公关礼仪学的思想,结合当今社会的实际,逐渐发展形成的。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。旅游行业是我国的支柱行业,也是窗口行业,学好旅游礼仪、为旅游者提供优质的服务是每一个旅游工作者的责任和义务。

(二) 特征

1. 综合性

旅游礼仪涉及方方面面,不仅包括一般的人际交往礼节,还包括吃、住、行、游、购、娱等各个方面的礼仪,同时又涉及观光旅游、度假旅游、商务旅游、会议旅游、宗教旅游等各种形式的旅游礼仪。旅游业是一个综合性很强、跨度很大的服务性行业,旅游服务人员要面对许多来自世界各地的游客,他们有着不同的国籍、民族、职业、年龄、信仰、爱好等。在接待服务过程中,任何一个环节出了差错,影响到的不仅仅是旅游服务人员本身的形象,还会影响到旅游业的整体形象,甚至影响到整个国家的形象。因此,只有提高旅游行业服务人员的礼仪修养,并注意各部门的协调合作,才能适应旅游者的消费需求,为消费者提供优质、满意的服务。

2. 服务性

旅游行业本质上是一个服务行业,是向消费者提供舒适、优质的服务并以此获得收入取得经济效益的行业。旅游礼仪直接运用在旅游行业,有很强的针对性和实用性,旅游业中各个部门都有自己的礼仪规范,其特点和操作规范都不尽相同,如饭店、旅行社有各自不同的旅游服务礼仪规范。虽然每个部门的礼仪规范有差异,但其基本的内涵和标准是一致的,那就是把最好的服务献给客人,做到“宾客至上”。

3. 灵活性

旅游行业各部门都有标准的礼仪规范,但这种礼仪规范是灵活的、可变的,而不是死板的。旅游工作者可以根据不同的场合、不同的服务对象等灵活地运用各种礼仪,这就需要旅游服务人员有丰富的知识和灵活处理各种情况的能力,更需要有良好的礼仪修养。

(三) 基本原则

1. 尊重原则

尊重是礼仪的情感基础,在旅游服务接待过程中,应以互相尊重为前提。要尊重对方,站在对方的立场上考虑事情,不能侮辱对方的人格和利益,同时又要保持自尊。在接待外国游客时,要以我国的礼貌语言、行为规范、礼宾规则为准则,为外宾服务,要始终注意维护国家利益和民族尊严,维护国格和人格,但是也要考虑到对方的国籍、民族、文化背景的差异,视情况的不同而区别对待,尊重对方的个性和要求。只有彼此尊重,我们才能在旅游工作中与游客保持和谐、愉快的关系。

2. 平等原则

在使用旅游礼仪时,对所有的游客都应该一视同仁,以礼相待。在旅游服务工作中,可以根据接待对象的不同,采用不同的礼仪接待,但对客人的热情和恭敬的态度一定是一样的,所有的客人都要受到同样的尊重,不能因为某种理由厚此薄彼。具体来说,旅游服务的对象无论是外宾、侨胞或是内宾,都要满腔热情的对待,不能以貌取人,更不能崇洋媚外。每一位旅游工作者都应该以真诚、公平的态度对待每一位游客。

3. 热情原则

旅游行业有其特殊性,宾客是旅游业的“上帝”,因此,每一位旅游从业人员都必须时刻树立“热情友好,宾客至上”的观念,时刻将宾客放在首位,满腔热情的投入工作。在旅游活动中的礼仪行为应该是积极主动的,积极主动的为客人解决各种要求,满足客人的需求。热情周到是衡量旅游服务质量的一个重要的标准,宾客至上是每一个旅游服务人员的责任和义务。

4. 适度原则

运用现代旅游礼仪时,要注意把握分寸,合乎规范,适度得体。在不同的场合,针对不同的对象,始终保持不亢不卑,落落大方。特别在接待外宾时,更要注意自己代表的不仅仅是个人形象,而是企业、国家的形象,因此,不能盛气凌人,也不要妄自菲薄,更不能卑躬屈膝、阿谀奉承,要给宾客恰如其分、恰到好处的礼遇,要时刻维护国格人格。

5. 宽容原则

在使用旅游礼仪时,要保持宽容的原则,做到宽以待人,严于律己。当客人提出过分甚至失礼的要求时,工作人员应该认真倾听,并耐心给客人解释,注意态度和语气,不要与客人斤斤计较。当客人有过错时,也要宽容地对待,使客人体面地下台阶,保全客人的面子。在客人提出批评意见时,更要认真听取,哪怕客人提的意见只有1%对,亦要接受并改正,以提高服务质量,给客人留下一个好的印象。就算是错误的批评意见,只要对方没有恶意时,我们都应该宽容大度地对待,不能存在逆反心理,与客人争辩。当然,宽容并不等于纵容,对于那些粗暴、恶劣的行为和寻衅滋事者,不能姑息迁就,应该根据事情的真相,进行有理、有节的争辩。

6. 自律原则

在旅游服务接待过程中,要做到严于律己、宽以待人,只有先尊重他人,先检讨自己的行为是否符合礼仪规范要求,才能得到别人的尊重。要在内心树立起一种道德信念和行为修养,自觉按礼仪规范约束自己的行为,把礼仪规范变成自觉的行为、内在的素质。

第二节 现代旅游职业道德与礼仪修养

一、现代旅游职业道德的基本原则和规范

旅游服务质量是一种旅游资源,更是一个国家或地区文明程度的表现。旅游从业者的文化道德素质和职业素质是决定旅游服务质量的重要因素之一。旅游业的发展需要建立一支具有良好素质的旅游专业队伍,加强旅游从业人员的职业道德教育是必不可缺的。旅游职业道德是指旅游从业人员在工作中,从思想到行为都应该遵守的道德观念、道德情操和道德品质等。旅游职业道德规范是社会主义建设的基本要求,是要求旅游从业人员必须遵守的规范。随着旅游业的迅速发展,弘扬旅游职业道德,提高旅游从业人员的素质和礼仪修养,已经成为时代的要求和旅游经济本身发展的需要。

(一) 我国旅游职业道德的基本原则

我国旅游职业道德的基本原则是:热爱社会主义旅游事业,全心全意为中外旅游者服

务；坚持集体主义，发扬爱国主义和国际主义精神；实行社会主义和人道主义。这些基本原则都体现了社会主义道德的基本要求和社会主义旅游职业范围内各种道德关系的本质，既是每个旅游工作者在职业活动中必须遵循的行为准则，又是人们评价和判断每个旅游工作者职业道德行为的标准。旅游职业道德是整个社会道德的一个组成部分，旅游业的特殊性功能要求旅游从业人员遵守职业道德规范。

（二）旅游职业道德规范

我国旅游职业道德规范充分体现了旅游礼仪的修养和原则，是经过旅游工作者多年的实践总结出来的，国家旅游局根据我国社会主义职业道德的要求和旅游工作的特点与实践，在《关于加强旅游行业精神文明建设的意见》中，概括了几条适用于旅游业的职业道德规范，这些规范要求主要是：

1. 爱岗敬业，忠于职守

这是旅游道德体系中最基本也是最重要的规范。每一位旅游工作者都应该做到爱岗敬业，忠于职守。只有这样，才能树立企业自豪感和荣誉感，才能时刻以积极的态度对待自己的工作，为企业建立良好的声誉。

2. 热情友好，宾客至上

热情友好既是一种道德情感，又是一种道德行为。它要求旅游从业人员应该在工作中投入饱满的热情，时刻保持良好的情绪，尽责任和义务，将游客放在第一位，一切为游客着想，使游客满意。这是旅游业赢得客人支持和信赖的基础，也是赢得经济效益的保证。

3. 真诚公道，信誉第一

每个旅游工作者必须认真维护旅游者的实际利益，做到真诚相待，讲究信用，办事公道。不能为了谋取某些利益欺骗游客，要做到表里如一，言行一致。所谓信誉第一，就是要求每个旅游工作者必须把整个旅游业的声誉和本企业的信誉放在第一位。企业的信誉是提高竞争能力的基础，只有维护好企业的信誉，才能在当今激烈的市场竞争中立于不败之地，从而提高企业的社会效益和经济效益。

4. 文明礼貌，优质服务

旅游业本质上是一个服务行业，是“以客人为中心，顾客是上帝”为基本服务思想的，服务质量直接关系到旅游业的前途和命运。旅游从业者在工作中要想客人所想，急客人所急，要以礼相待，在尊重客人的前提下尽自己所能最大限度地满足客人的合理需求。

5. 一视同仁，不卑不亢

旅游从业人员在对待游客时要一视同仁，在对待不同国籍、不同地区、不同肤色、不同信仰的游客时都应该做到热情友好，谦虚谨慎，礼貌接待，尽职尽责，真诚公道地给每一位客人周到、细致的服务。不能厚此薄彼，见利忘义。在工作中要做到自尊自爱，不卑不亢。在游客面前一定要端庄稳重，大方得体，不能盛气凌人，也不能妄自菲薄，低三下四。在外宾面前要不失国格和人格，要充分体现爱国主义精神和民族尊严。

6. 团结协作，顾全大局

旅游行业有其特殊性，如广泛性、流动性、旅游服务的综合性和连贯性等。旅游服务包括吃、住、行、游、购、娱六大要素，任何一个环节出了差错，其后果都是严重的，因此要

确保服务质量,保证旅游行程的顺利完成,就要求多方面的团结协作、相互支持。当在工作中出现一些小矛盾时,就应该按“团结协作,顾全大局”的规范来处理问题,要学会相互理解、相互支持。

7. 遵纪守法,廉洁奉公

这既是行政和法律规范的要求,又是道德规范的要求。每一个旅游从业人员都要遵守国家的法律、法规,同时还要遵守与旅游职业相关的规章制度、条款等。旅游业接触面广,流动性大,旅游从业人员接触到的人群多,经手的财物也多,不能乘工作之便营私舞弊,贪污受贿,私收回扣。这就要求旅游从业人员提高觉悟,抵制精神污染,纠正行业的不正之风,树立好企业形象。

8. 钻研业务,提高技能

旅游从业者必须要有丰富的业务知识、熟练的业务技能和良好的礼仪修养,只有这样才能为旅游者提供满意的服务。随着社会的不断进步和发展,对旅游从业者自身的素质要求也越来越高,因此,旅游从业人员要干好旅游本职工作,就必须刻苦钻研业务,提高技能,只有这样才能适应旅游工作的要求。

二、旅游工作者礼仪修养的意义和培养途径

礼仪修养是指个人在人际交往过程中,在礼貌、礼仪、礼节方面自觉地按照社会公共生活的准则要求,不断地进行自我锻炼、自我养成、自我提高的行为活动,形成自己待人接物时所特有的风度和能力。旅游行业的特殊性要求旅游工作者不断提高礼仪修养,做一个有教养、有礼貌、懂礼节的人,只有这样,才能更好地做好本职工作,赢得更好的生存和发展机会。

(一) 礼仪修养的重要意义

良好的礼仪修养,是需要长期的有意识的学习、实践、积累逐步形成的,这就要求人们通过不断磨炼自己、陶冶自身,努力提高对礼貌行为的评价和选择能力,克服自身和外来的不礼貌行为。一个人的礼仪修养,往往反映一个单位,乃至一个国家的道德素质、文明水平。

1. 礼仪修养可以反映一个国家的形象

因为涉外性和服务对象的广泛性,旅游行业成为反映社会文明礼貌的重要窗口。来自世界各地的旅游者首先会通过旅游从业人员的礼仪修养来判定一个国家或一个地区的文明程度和精神风貌。因此,旅游工作者良好的礼仪修养不仅能受到游客的欢迎,还能为其所在的地区、城市甚至国家树立良好的形象,展示良好的精神风貌,赢得荣誉。旅游工作者不注意礼仪修养所造成的影响非常大,甚至会影响到国家与国家之间的关系。

2. 礼仪修养是衡量旅游服务质量的标准

在旅游过程中,游客注重的不仅仅是物质的满足,比如说便捷的交通工具,设施齐全的酒店等,更注重精神方面的满足,包括旅游服务人员的服务意识、服务效率、服务态度等,礼仪修养是精神服务的基础和重要标准。旅游服务人员热情友好、真诚耐心的服务态度,得体的言谈、优雅的举止,都会对游客的心理满意程度产生重要的影响。一个缺乏礼仪修养的旅游服务人员,即便他(她)有娴熟的服务技能和丰富的专业知识,也无法让游客在精神上

产生亲切感和尊重感,不能给游客留下美好的印象。

3. 礼仪修养是解决旅客纠纷的润滑剂

旅游服务工作接触面非常广,常常要接触到不同国家、不同民族、不同地区、不同宗教信仰、不同生活习惯的游客,俗话说“众口难调”,服务工作要使每一个游客都满意并不是一件容易的事情。在旅游过程中,因为各种原因发生一些纠纷和矛盾是在所难免的。因此如何对待纠纷、化解矛盾,就显得非常重要,这需要旅游服务人员有较高的礼仪修养。无论纠纷是由什么原因引起的,也不论纠纷是哪一方的责任,处理纠纷要做到有理有节,无论因何种原因与游客争吵甚至打斗的行为都是不允许的。如果是旅游服务人员的过错引起的矛盾,就必须诚恳地向游客道歉并耐心地解释;如果是游客的错误引起的纠纷,也不要得理不让人,“礼让”会让大事化小,小事化无,服务人员的不礼貌的言行只会激化矛盾,并不能解决实质问题。所以,礼仪修养在处理矛盾和纠纷的时候显得尤为重要,是解决旅客纠纷的润滑剂。

4. 礼仪修养可以改进旅游企业内部的经营管理

一个旅游企业是由许多个分工不同的部门组成的。各部门之间存在着互相协作、互相支持的关系,任何一个部门出现问题,都会影响到其他部门的正常运转。因此,要树立良好的内部和外部的环境,就需要企业里的每一个员工、每一个部门互相体谅、互相支持,在沟通方面注意礼仪和分寸,形成互助尊重、团结协作的风气,只有这样才能够提高工作效率,树立企业现象,创造更好的效益。

(二) 礼仪修养的培养途径

礼仪修养是通过有意识的学习,仿效,培养而逐步形成的,需要经过不断地学习、磨炼和实践才能达到较高的水平。

1. 培养礼仪修养的基础是自觉加强道德修养

道德修养是礼仪修养的外在表现。道德修养是社会道德现象在个人身上的具体体现,是用一定的道德原则和道德规范来反省、检查和约束自己,并在实践中逐步形成了某种情操,达到某种道德境界。道德修养决定着人们具有怎样的理想、信念、意志和情感等,它是调节人们相互关系的行为规范的总和。加强道德修养是一个自我认识、自我教育、自我完善的过程,加强道德修养才能树立正确的社会道德观和人生价值观,才能增强社会责任感和使命感,从而自觉地规范自己的行为。因此,想要获得良好的礼仪修养,首先就要加强道德修养,使自身的道德品质得到提高。一个有着良好道德修养的人,才会能动地指导自己的行为,自觉的实施礼貌、礼节,才会热情真诚、全心全意为客人服务。

2. 培养礼仪修养的直接途径是努力学习礼仪知识,接受礼貌教育

礼仪学是一门综合性的学科,它和许多学科都有着密切的关系,这就要求旅游从业人员有较高的知识层次,并加强对各种礼貌、礼节的学习以获得广博的知识,只有了解的各种礼貌、礼节越多越深入,才能在不同场合的待人待物中规范自如地运用不同的礼仪。如果没有具备广博的文化知识,就无法理解礼仪的原则和规范,也就无法获得良好的礼仪修养。

3. 培养礼仪修养的间接途径是提高文化素养

文化素养的高低与人们精神层次的高低密切相关。往往,文化素养高的人对问题的思考周密,处理问题有方,更能注意自己的形象,在人际交往中具有独特的魅力;而文化素养