

高等院校旅游学科“十二五”规划教材 夏林根 / 主编

旅游服务礼仪

杨梅 牟红 主编

上海人民出版社 格致出版社

旅游服务礼仪

杨梅 牟红 主编

上海人民出版社 格致出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/杨梅,牟红主编. —上海:格致出版社:上海人民出版社,2011
高等院校旅游学科“十二五”规划教材
ISBN 978-7-5432-1926-7

I. ①旅… II. ①杨… ②牟… III. ①旅游服务-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 033196 号

责任编辑 王亚丽
美术编辑 路 静

高等院校旅游学科“十二五”规划教材
旅游服务礼仪
杨 梅 牟 红 主编

出 版 世纪出版集团 格致出版社
www.hibooks.cn
www.ewen.cc 上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988
市场部热线 021-63914081

发 行 世纪出版集团发行中心
印 刷 苏州望电印刷有限公司
开 本 787×1092 毫米 1/16
印 张 19
插 页 2
字 数 313,000
版 次 2011年5月第1版
印 次 2011年5月第1次印刷
ISBN 978-7-5432-1926-7/F·401
定 价 33.00 元

编委会

主 编

夏林根 上海市旅游教育分会高校专业委员会秘书长，复旦大学教授，杉达学院旅游系主任

编 委

肖潜辉 国家旅游局人事教育司原司长，上海春秋国际旅行社总经理，教授

何健民 联合国世界旅游组织专家，上海财经大学旅游系主任、教授、博导

杨卫武 中国旅游教育分会副会长，上海师范大学旅游学院院长、教授

许长仁 全国十大旅游营销人物，河南省焦作市旅游局原局长，华山旅游集团总经理

郭鲁芳 浙江省高校旅游学科带头人，浙江工商大学旅游系主任、教授

全 华 国家自然科学基金委员会评审专家，上海财经大学旅游系教授、博导

田 勇 中国旅游未来研究会常务理事，江西师范大学旅游学院副院长、教授

梁玉社 天津商业大学酒店管理系主任、教授，天津市商委商业专家

徐文燕 南京财经大学旅游管理系主任、教授

王秦伟 上海世纪出版集团格致出版社

作者简介

杨梅，重庆理工大学工商管理学院旅游管理系副教授，加拿大圭尔夫大学访问学者。出版旅游专著2部，主编及参编大学教材15部，承担国家级和省部级纵向、横向课题30多项。

牟红，重庆理工大学工商管理学院旅游管理系教授，旅游学科带头人。主持国家社科基金项目、国家“十一五”规划教材、重庆市重大决策咨询课题、旅游规划、景区策划等科研任务40余项。主编专著、教材12部，获重庆市科技进步奖等奖项10余项。

内容提要

本教材在介绍旅游服务礼仪基本概念、基本原理的基础上，全面系统地阐述了旅游服务礼仪知识。结构上采用理论+实训的写作方法，为教学和学生提供系统讲授、示范操作与训练的蓝本，使学生通过理论学习和实际训练，掌握旅游服务礼仪的基本概念、基本原理，掌握旅游服务礼仪实际的方法和技巧，为今后从事旅游服务工作奠定坚实的基础。

本教材可作为高等院校旅游管理专业的本科教材，也可作为旅游行业在职培训教材，还可供从事旅游工作的有关人员自学参考。

礼仪是一个历史范畴,强调继承性与发展性的结合,在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中有着不同的内容和要求。在礼学思想体系中,礼仪是有形的,存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。礼仪的基本点为尊敬、坦诚、谦恭、和谐、得体。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。

旅游服务礼仪是指在旅游接待服务过程中,对客人表示尊重和友好的一系列行为规范,是在旅游活动中对礼仪的具体操作和运用。现代旅游业是一个综合性强、跨度大的服务性行业,旅游服务礼仪贯穿旅游活动的全过程,每个行业、每个部门、每个员工都要按照一定的礼仪规范做好相应的服务,任何一个环节发生故障或质量问题,都会影响接待服务形象。

对旅游从业人员来说,礼仪是衡量服务质量高低的重要标志之一。旅游服务礼仪体现旅游从业人员的个人职业素养,掌握正确的旅游服务礼仪,能够拉近与客人的距离,展现个人修养,从而有效推动旅游活动的顺利进行。拥有丰富的礼仪知识,能够根据不同的场合应用不同的礼仪技巧,往往会令旅游服务工作进行得如鱼得水。

《旅游服务礼仪》在一般社交礼仪学内容体系的基础之上,着重体现旅游专业礼仪内容;以理论+实训的写作方法,为教学和学生提供系统讲授、示范操作与训练的蓝本。情景教学法是《旅游服务礼仪》教学的主要

方法,本教材的实训板块,为开展情景教学提供了可操作的方案。

《旅游服务礼仪》从专业角度出发,帮读者有效掌握旅游服务礼仪,使其在旅游活动中,成为待人诚恳、彬彬有礼之人。教材中深入浅出的理论说明和生动的案例分析,具有很强的实用性和可操作性。作为旅游专业的必修课,通过学习该教材,可使学生全面掌握礼仪知识,熟悉旅游服务礼仪知识的具体运用,提升个人修养与礼仪水平,塑造旅游职业形象。

本教材由杨梅、牟红主编,程乙昕副主编,宋林琳、李爽、班倩倩参加编写。全书由杨梅总纂,牟红主审。

前言 001**第一章 礼仪的原理与本质 001**

- 第一节 礼仪概述 001
- 第二节 礼仪的演变 010
- 第三节 礼仪的本质 016

第二章 礼仪修养 028

- 第一节 礼仪修养概述 028
- 第二节 礼仪修养的培养 037

第三章 仪表礼仪 052

- 第一节 仪表概述 052
- 第二节 仪容礼仪 058
- 第三节 仪态礼仪 066

第四章 服饰礼仪 085

- 第一节 服饰常识 085
- 第二节 男士服饰 091
- 第三节 女性服饰 103
- 第四节 旅游职业服饰 112

第五章 谈吐礼仪 119

- 第一节 旅游职业语言要求 119

第二节	表情语的使用	126
第三节	交谈和聆听的技巧	131
第四节	批评和拒绝的艺术	142
第六章	交际礼仪	151
第一节	日常交往礼仪	151
第二节	交际应酬礼仪	163
第三节	国际交往礼仪	171
第七章	旅游交通与公共场所礼仪	181
第一节	旅游交通礼仪	181
第二节	公共场所礼仪	188
第八章	饭店接待礼仪	204
第一节	前厅服务礼仪	204
第二节	客房服务礼仪	209
第三节	餐厅服务礼仪	211
第九章	旅行社服务礼仪	220
第一节	旅行社门市接待服务礼仪	220
第二节	导游服务礼仪	227
第十章	休闲活动礼仪	241
第一节	高尔夫服务礼仪	241
第二节	温泉服务礼仪	249
第三节	博物馆与邮轮旅游礼仪	255
第十一章	仪式礼仪	261
第一节	开幕庆典礼仪	261
第二节	新闻发布会礼仪	266
第三节	商务谈判与签字仪式礼仪	272
附录	若干客源国礼俗	281
	参考文献	292

经过两年多的努力,“高等院校旅游学科‘十二五’规划教材”(以下简称“规划教材”)终于付梓了!

改革开放以来,我国旅游业快速发展,产业规模不断扩大,产业体系日趋完善。以连续遭受金融危机和各种突发事件、不利因素冲击的2008年为例,国内旅游人数17.12亿人次,收入8749.30亿元人民币;出境旅游4584.44万人次;全国共接待入境游客1.30亿人次,实现国际旅游外汇收入408.43亿美元;旅游业总收入1.16万亿元人民币;全国星级饭店共14099家,拥有床位293.48万张;纳入统计范围的旅行社20110家,持有导游资格证书的人员约61万;全国各类旅游景区景点2万多个,最佳旅游城市3座,优秀旅游城市307座,旅游强县17个;全国旅游从业人员1100多万,加上间接就业人员6500多万,占全社会就业总人数的7%。入境过夜旅游者人数已经连续五年位居世界第四名;国际旅游外汇收入已经连续三年位居世界第五名。我国已经形成全球规模最大的国内旅游市场和最活跃的国际旅游市场,已经实现由旅游资源大国到世界旅游大国的历史性跨越。

大力发展旅游业是我国的一项基本国策。旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,对提高国民素质、传播中华民族先进文化和文明成果、推进和谐世界建设具有积极作用。当前我国正处于工业化、城镇化快速发展时期,改革开放稳步推进,经济社会持续发展,综合国力不断提升,日益增长的大众化、多样化消费需求为旅

游业发展提供了新的机遇。与此同时,也面临着市场环境复杂多变、市场竞争日趋激烈、保持旅游市场快速增长的困难加大等新情况和新挑战。2009年12月国务院颁布《关于加快发展旅游业的意见》,提出了未来十年我国旅游业发展的战略目标:到2015年,旅游市场规模进一步扩大,国内旅游人数达33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数达9000万人次,年均增长8%;出境旅游人数达8300万人次,年均增长9%;旅游消费稳步增长,城乡居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%;经济社会效益更加明显,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%,占服务业增加值的比重达到12%;每年新增旅游就业50万人;旅游服务质量明显提高,市场秩序明显好转,可持续发展能力明显增强,力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。实现国家发展旅游业的战略目标,需要包括整个旅游行业、旅游院校在内的社会各界的共同努力。

大力发展旅游产业,人才队伍建设是关键。旅游业的快速发展,对旅游人才的素质提出了新的更高的要求。目前我国旅游业的人才现状与旅游业的发展需要还有相当大的差距,旅游管理人员的数量和管理水平,旅游院校的培养模式、培养体制还难以与迅速发展的旅游业相适应。整合旅游教育资源,加强学科建设,优化专业设置,深化教学改革,提高旅游教育水平,为旅游行业输送更多高素质人才,是旅游院校的基本任务,也是促进旅游业持续快速健康发展,实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

草创于改革开放初期的我国旅游教育事业,蓬勃发展。截至2008年,全国共有高等旅游院校及开设旅游系(专业)的普通高等院校810所,在校学生44万人。另有旅游中等职业学校965所,在校学生40.46万人。我国已经形成了研究生教育、本科教育、专科教育、中等职业教育四个层次,全日制教育、业余教育、远程教育三种方式相结合的旅游教育体制,并呈现出院系(专业)数量迅速增长、办学规模不断扩大的趋势。旅游从业人员的培训工作,正朝着规范化、制度化的方向发展。但是,旅游院校在办学结构、办学特色、课程设置、实践环节等方面,还有不少亟待研究解决的问题。

教材建设是高等院校的一项基本任务,加强旅游学科教材建设是改善提高旅游教育水平的当务之急。我们既要有一支具有较高学术水平的师资队伍,又要有若干套有所创新、有所超前、体现时代特色的旅游教材,才有可能培养出适应社会

需要、为行业所欢迎的旅游人才。“规划教材”正是为此目标而设计编纂的。

“规划教材”作为高等院校旅游学科的通用教材,力求学术性与普及性并重,开拓性与稳定性结合,理论性与应用性兼具。为突出旅游学科应用性、实践性的专业特点,作者们站在世界旅游学科的前沿,吸收国内外最新研究成果,关注旅游产业的最新动态,在系统、准确、简明地阐述相关基础理论的基础上,结合案例,适当描述相关的操作程序和方法,还设置了“学习要点”、“复习思考”、“案例点评”、“实训练习”等模块。

高等院校的课程设置,体现了高校各自的办学思想和办学特色。不同的高校可以有不同的课程体系。“规划教材”计划出版三十余种,选题既包括旅游管理、酒店管理、会展经济等旅游学科的专业基础课和必修课,也包括相关专业主要的选修课,是目前国内规模最大、种类最多、涵盖面最广的一套专业教材。

“规划教材”的作者来自全国各地,他们大多是教育部、省级或校级的特色专业或重点专业的教授和副教授,执教的课程不少是教育部、省级或校级的精品课程或重点课程,多年研究讲授某一门课程,积累了丰富的教学经验和资料。此外,还有一些长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导,他们具有丰富的管理实践经验。高等院校教师、行业主管部门专家和大型企业领导三方面的人才相互通力合作,将使用多年获得好评的讲义和多年的管理实践经验整理成书,这是编纂高校教材的一种新尝试,也将使这套教材更贴近旅游界的现实,更具权威性。

“规划教材”主要是为普通高等院校旅游学科,包括旅游管理、酒店管理、会展经济及相关专业的本科教学编写的,同时兼顾了民办高校、夜大学、网络教育、自学考试相关专业的教学需要,还可作为旅游企业高级管理人员培训教材、高职高专院校教学参考用书。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者、使用这套教材的老师和学生及时提出批评建议,使其能够不断完善,更适应旅游教育改革的需要。

“规划教材”的编纂出版,得到了上海世纪出版集团格致出版社的大力支持。从选题的确定到书稿的修改,格致出版社提供了许多很有见地的建议,也得到了有关专家学者的鼎力相助,在此深表谢意!

夏林根

于复旦大学光华楼

也就是说礼貌和礼节、仪式的相互关系是内容和形式的关系,没有礼节、仪式就无所谓礼貌,有了礼貌就必然伴有具体的礼节和仪式。

二、礼仪的缘起

礼的起源及演变是与人类社会发展水平、社会经济基础相适应的,以物质生产的发展为其发展基础,随着经济基础的变迁而变迁,随着社交实践和其他社会活动的发展而发展。

1. 关于礼仪的起源

《左传·昭公二十五年》中记载:“礼,上下之纪,天地之经纬也,民之所以生也。”礼仪的起源,可以追溯到原始社会,礼仪文化源远流长。

(1) 祭天敬神说

在原始社会,人类还处在蒙昧时期,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。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“礼仪”。

(2) 交往安全说

这种说法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

人们对自己认为是神圣的、不洁的、危险的事物所采取的态度,之后形成了某种禁忌,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,可以保护人们;否则,违反禁忌,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,这也就形成了最初意义上的“礼仪”。事实上,禁忌是原始社会唯一的约束力,是人类以后社会中家庭、道德、宗教、政治、法律等等所有带有规范性质的

约束律制的总源头。

2. 礼仪的指向演变

“礼”究其本义谓“敬”。据《辞海》释义：礼，本谓敬神，引申为表示敬意的通称。所以，礼，可视为一种对他人表示尊敬的行为。从行为对象的关系来看，礼的起源发展大致经历了人天(自然)关系、人神关系、人人关系三个阶段。

(1) 始发阶段

人天(自然)指向，礼仪的特征是敬天(自然)。礼仪的行为指向是自然和自然现象。

在人类社会初期，在人与自然的自然关系中，人是一种社会性和自然性的统一体，人的本质中包含着社会本质和自然本质两个部分。但那时与文明社会相反，人的自然性和自然本质处于主导地位，而社会性和社会本质是为自然性和自然本质的实现服务的。也就是说，人与自然相互关系的内容是围绕着当时人的吃喝、栖身、安全、繁衍后代等自然性质的需要展开的，即围绕着人类自身的生产和再生产而展开的。这种早期的人与自然的的关系基本上是一种自然关系。所谓自然关系，是相对于后来的人与自然之间那种自觉、自由的实践关系和认识关系而言的。当时，人们对周围环境虽然已经有了一些朦胧的感性认识，但缺乏抽象思维能力，因而不可能发现并利用自然规律；自我意识虽已开始萌发，但仍把自己混同于一般自然物，或者把一般自然物混同于人自己。也就是说，当时的人对自然界既没有明确的自我意识和目的，也没有任何规律性的深刻认识，自然界对于人只是寻觅食物和栖身的对象，许多自然现象的作用和力量，是不能预见与控制的。

大自然对人而言是强大无比的，是可敬可畏的，也是神秘莫测的。这种敬畏意识甚至于指向人类自身，如对人生殖器官的崇拜。远古时代的人们无法理解人类自身繁衍的奥秘，原始的直观思维使他们毕恭毕敬地把创造人类的殊荣归功于女性。这种观念体现在早期人类的神话中，女性是世界的造物主。

在此阶段，礼的行为指向是自然本体；敬天——对自然物或自然现象崇拜、依赖以及对不能解释和控制的自然、自然现象和自然物的恐惧为礼之特征。

(2) 进化阶段

人神指向，礼仪的特征是敬神。礼仪的行为指向是主宰自然物的神灵。

随着人类的进化，增强了人们改造世界的的能力，发展了人与自然的实践关系和

认识关系。在与自然做斗争的过程中,自然灾害以及自然界对人类不合理开发及过度开发的报复也接踵而至。人们开始意识到,自然界中的一切恐怖的力量或许是由某种神灵在主宰着。连同原先敬畏的自然现象和自然物也仿佛被附着了神灵。

以中华民族的先民对龙的崇拜为例,有专家学者研究认为,在龙崇拜出现以前,蛇早已受人崇拜,龙图腾崇拜是由蛇图腾崇拜演变而来的。对蛇的认识亦反映了这一时期人与自然的关系,揭示了原始人图腾崇拜与礼的发端的渊源联系。

水旱之灾,自古发生就比较频繁,这对古人来说是极严重的威胁。由于生产力低下,先民的生产和生活依赖自然条件的程度特别大。水与蛇有着不解之缘,古人因对水的畏惧而对蛇产生特别的崇拜。其原因在于,蛇类的生活和农作物的生产,在季节上有若干共同的地方。如蛇的复苏、求食、交配、繁殖等等,也和农作物一样,有萌动、茂盛和休眠。古人看到,在雨量很多的时候,蛇也很多;在雨量极稀的时候,蛇也极少。而且蛇也常居于水中。对这一切现象之间的内在联系,古人是无法理解的。他们既不知道气候变化的规律,也不知道蛇类生活的规律。于是,古人在不能正确地理解这种内在联系的情况下,颠倒因果地误认为蛇等生物就是气候的主宰或天使。这样,蛇就被人们赋以神性,成了和水有关的神灵;人们不只畏它,而且敬它了。

这一时期礼的行为对象较之以前抽象了许多,出现了图腾崇拜等形式。此时,礼仪的内容和形式(仪式)都大大丰富起来了。礼仪的行为指向是主宰自然物的神灵,敬神——对自然神灵的祈祷成为礼的特征。

(3) 文明阶段

人人指向。礼仪的特征是敬人。礼仪的行为指向是对人神合一的统治者的崇拜。

自从人类进入文明时代以来,人的社会性和社会本质开始居于主导地位,自然性和自然本质从属于社会性和社会本质。比如,觅食变为用餐、遮体变为穿衣、穴居变为建屋、追逐异性变为文明婚姻,使得维持自身生存和繁衍的一系列自然属性的需要都染上了浓厚的社会性色彩。这种变化和进步,是因为人与自然之间的实践关系和认识关系的发展。人在与自然界做斗争的同时,也促进了人类自身的进步。在与自然的关系中,人的主导地位得以确立,人与人的社会性关系得到发展。在这一过程中,人的实践活动最重要的也是最基本的形式就是劳动。人的社会本

质正是在这一基础上形成和展开的。随着人类征服自然界力量的增强,社会生产力的提高,社会劳动剩余产品的出现,人与人之间的关系开始阶级化了。随着原始社会解体,人类进入奴隶社会时期,奴隶主用礼仪来树立君主的尊严和绝对权威,维护自己的统治。周朝时期,周公集“礼”之大成,提出了一整套的礼制,即所谓“礼仪三百”、“威仪三千”。到了封建社会,统治阶级继承和发展了孔子主张的“礼”,从“礼仪三百”、“威仪三千”的理论,发展到“三纲五常”、“三从四德”等规范。封建社会的最高统治者——皇帝,自命为“真命天子”,宣扬“天人合一”的神话。朝见“天子”要三跪九叩,皇帝的话被当做“金科玉律”,圣旨是万万不可违背的。因为皇帝是“天子”、是“神”。

这一时期,礼的行为指向由天(自然)、神扩而至人。礼真正反映了人与人之间的社会关系,标志着人类进入文明社会阶段,体现了阶级社会的差异性,敬人——对人神合一的统治者的崇拜,是这一阶段“礼”的特征。

三、礼仪的功能

礼仪具有多方面的功能。对于个人,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对于社会,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

1. 弘扬传统

中华民族,素以礼仪之邦著称于世。几千年来,中华各族人民创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等等,并为广大人民所喜爱、所沿袭,这些礼仪习俗,反映了我国各民族的传统美德与优良品质,勾画了我国各民族的历史风貌。

2. 提高修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映了一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映了一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,在这个意义上,可以说礼仪即教养,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。学习礼仪,运用礼仪,有助于“用高尚的精神塑造人”,提高个人的修养和文明程度。

3. 完善形象

英国哲学家约翰·洛克说:“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻

饰,使它们对他具有效用,去为他获得一切,并得到他人的尊重和好感。没有良好的礼仪,其余的一切就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”学习礼仪,运用礼仪,无疑将有益于人们个人形象的设计和维持,更充分地展示个人的良好教养与优雅风度。

4. 改善关系

礼仪与礼貌,用现代人的眼光,它是一种信息传递,它可以以闪电般的速度把你的尊重、敬佩、友好与善意,准确表达出来并传递给对方,增进彼此之间的了解与信任。与此同时,对方获得情感上的满足,以礼貌回敬。于是双方热情之火点燃了,支持与协作便开始了。假如人皆如此,长此以往,必将促进社会交往的进一步发展,帮助人们更好地取得交际成功,进而造就和谐、完善的人际关系,取得事业的成功。

5. 树立品牌

礼仪也是塑造组织品牌形象的基础工程,它通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”,每天早晨八点钟,遍布各地的松下企业员工一起高唱松下歌曲,使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣,增强了组织的凝聚力和向心力,也有助于组织品牌形象的提升。

6. 建设文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌,把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志,正如古人所说:“礼仪廉耻,国之四维。”礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中,讲究礼节礼仪、注重礼貌是最基本的要求,它对建设精神文明的大厦起着基础作用,只有基础打得扎实,大厦才能巩固。

四、礼仪的原则

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范,它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。礼仪的内容丰富多样,但它有自身的规律性。

1. 互敬原则

尊重是礼仪的情感基础。所谓礼者敬人也,就是要求人们在交际活动中,与交