



中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

谢彦君·主编

旅游服务礼仪

第二版

王丽华·编著



中国旅游出版社



中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

谢彦君·主编

旅游服务礼仪

第二版

王丽华·编著



中国旅游出版社

项目统筹：付 蓉
责任编辑：张珊珊
责任印制：冯冬青
封面设计：中文天地

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务礼仪 / 王丽华编著. --2 版. --北京:
中国旅游出版社, 2016. 6
(旅游管理专业新视野教材丛书 / 谢彦君主编)
ISBN 978 - 7 - 5032 - 5587 - 8
I. ①旅… II. ①王… 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 (2016) 第 123048 号

书 名：旅游服务礼仪（第二版）

作 者：王丽华

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005）

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京明恒达印务有限公司

版 次：2016 年 6 月第 2 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：20.5

印 数：1~3000 册

字 数：420 千

定 价：36.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5587 - 8

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《旅游管理专业新视野教材》

编审委员会

主 任：谢彦君

委 员（按姓氏笔画排序）

- 王 斌 大连外国语大学经济与管理学院 院长、教授
- 王 颖 辽宁对外经贸学院国际商学院旅游管理系 主任、教授
- 王小军 沈阳大学工商管理学院 院长、教授
- 尹力军 呼伦贝尔学院旅游管理与地理科学学院 教授
- 石长波 哈尔滨商业大学旅游烹饪学院 院长、教授
- 毛金凤 沈阳师范大学旅游管理学院 院长、教授
- 刘建军 内蒙古财经大学旅游学院 副院长、教授
- 孙洪波 辽东学院旅游管理学院 院长、教授
- 陈 才 海南师范大学旅游学院 副院长、教授
- 邹本涛 渤海大学旅游学院 副院长、教授
- 张润生 中国旅游出版社 副总编辑
- 张树青 北华大学旅游管理系 主任、教授
- 宿伟玲 大连大学旅游学院 院长、教授
- 谢春山 辽宁师范大学历史文化旅游学院 副院长、教授
- 谢彦君 东北财经大学旅游与酒店管理学院 院长、教授

再版序言

《旅游管理专业新视野教材》初版于2005年，至今已过十个年头。其间，出版社曾有过修订再版的动议，但终因一些因素的影响而未果。这次再版，给了这批教材进一步完善的机会，也算是一件好事。我们寄希望于它能够在原有的基础上有一个更大的进步，更加适合21世纪中国旅游高等教育的需要。

我一直主张，教材是大学教育的基本建设之一，也是影响大学教育质量的根本元素之一，甚至在某种情况下可能是最重要的影响因素。对于旅游高等教育而言，很多教育问题其实都可以归根或溯源于教材方面，因为它既是这个领域科学研究所积累的知识的集成式存在形态，也是教育工程实施的蓝本。前者体现了旅游科学界工作成果的总结，后者体现了旅游教育界工作过程的起点和依据。身在旅游教育流程中的施教者和受教者，其工作的效率、效果离不开教科书的质量。所以，教材建设可谓大学教育的重中之重。

然而，毋庸讳言，旅游管理专业的大学教育在其繁荣的背后还是存在一些问题的，有些问题可能还很严重，其中就有教材建设问题。这种情况的细节可以存而不论，造成这种状况的社会根源可以存而不论，就连我们在每一次教材编写过程中能在多大程度上提升教材的品质也可以存而不论，但完全失察于这些问题的性质和程度，完全在功利心的驱动下采取鸵鸟策略来对待旅游管理专业教材建设方面所存在的问题，则无论如何是不可取的。因此，借此机会，笔者还是想利用这一角之地，谈谈这方面的问题，其主旨是希望旅游教育界的同人在使用本专业的任何一套教材时，都能够更多地立足于一种超越的境界，本着一种探索的精神，敢于采取一种批评的态度，能够在教学过程中建设性地、开放性地利用现有的这些教材。旅游管理学科正处于其幼年阶段，教材的幼稚病显而易见，在这种情况下，倘若过于倚重教材甚至完全视某一本教材上白纸黑字的条条为金科玉律的话，对于这样一个稚嫩的学科来说，恐将大大影响教育质量，从而也会影响本专业领域人才的职业发展历程。

旅游管理专业的教材建设究竟存在什么问题？对此学界同人所见虽有不同，但

往往都各有其高明之处。如果避开一些根源性、体制性和机制性的问题不谈,仅就技术层面来看,那么,教材建设所存在的问题与高等教育的定位策略是密切相关的。

关于本科层次旅游管理高等教育的定位问题,一直是一个争论不休而且始终不能达成基本一致性认识的一个问题。这种状况不仅是旅游管理专业自身的长期困惑,其实也是中国高等教育一直以来教育指导思想混乱的一个局部折射。其中最为重要的一个方面,即关于大学教育中的理论与实践的关系问题,长期以来一直就未曾获得理论上的解决,导致高等教育的行政主管部门一直摇摆于“学术型”和“应用型”之间,从而不断地制造人工的一刀切行政局面,使得中国半个多世纪以来的高等教育如同玩跷跷板游戏一般,不断地在“理论”与“实践”、“理论”与“应用”、“学术型”与“应用型”这两端颠来倒去。其实,这种局面的根本在于,并没有真正把握高等教育的本质:教育过程到底是理论教育还是实践教育?这是所有问题的核心,明确了这个根本点,相应的施政纲领也就会顺应规律并取得应有的成效。

从本质上来说,一切教育,尤其是高等教育,作为知识的传授过程,都是理论教育过程,而非实践教育。如果以某种极端的形式来表述的话,那么,可以说,实践就是实践,实践仅仅是实践,实践教育不存在于教育过程中,而仅仅存在于实践过程中。同理,大学教育没有实践教育,只有教育实践。大学所实施的专业教育,都是在提供专业领域的理论教育。延伸到可能被某些人视为错误而在我看来仅仅是一种极端表述而已的观点,那就是,甚至连研究生层次的专业学位教育(如 MBA、MTA 教育),都应该明确是从事理论教育的过程。在这里,恐怕不需要再唠叨“什么是理论”这样的基本问题了,我们只需要重提任何人也否认不了的一个事实就可以了:理论来源于实践,理论用于指导实践,但理论不同于实践。换言之,理论是一种知识形式,实践是一种生命状态,两者的差异是根本性的。将正确的理论恰当地应用于实践,会极大地提升人类生命状态的能力和质量,这就是理论的应用价值,这一事实本身也再次明确了理论与实践的区别和联系。在旅游高等教育乃至中国整个高等教育中,当前存在的错误认识是:不管学科的成熟度(即理论的体系化程度)如何,都同时并存着两种教育类型,即理论教育和实践(应用)教育。这种错误思想导致了教育实践的扭曲,其根本点在于,混淆了作为教育之目标的“理论”与作为教育之工具、方法、手段、路径的“实践性教学”(诸如案例教学、情境化教学,总之是“理论联系实践”的教学方式)之间的关系,以至于在不分学科知识深度(如经济学与旅游管理两个学科在理论深度上的巨大差异)的前提下,就把转向

“应用型大学”、实施“应用型教育”以及编写“应用型教材”等一系列误导教育实践的观念和主张贯彻到全国各类高校当中。此类错误教育思想所导致的教育实践方面的荒唐思想和实践，可谓不一而足。本人曾亲历一事：有某出版社曾邀我主编一套针对二本和三本院校旅游管理本科专业的应用型教材，被我拒绝，但此事足可见人们对“应用型”教育理解偏颇到何种程度。因此，从根本上来看，教材建设领域在对待理论与应用的关系这个问题上所流行的舍本逐末、绝源逐流的做法，其实是教育定位问题的一种反映。试想，那种没有理论的应用，究竟能应用个什么呢？

基于这种认识，我提出旅游管理专业本科教材建设的几点建议：

第一，突破理念局限，向着“理论化”方向努力，吸收旅游管理研究领域的最新科研成果，打造一批有理论分量的本科教材。理论总是体现在范畴和命题层面，只有借助于一些新范畴、新命题的提出及其体系化，理论作为一个知识体系才能得以成立。在我的课堂经验中曾有一例，可以用来说明理论知识与单一事实知识之间的区别：我曾不止一次问过所教过的学生，蚊子有几条腿？答案中除了没有一条腿、三条腿的之外，几乎说几条腿的都有。接着，我告诉大家：“所有的昆虫，都是六条腿。”这时，大家似乎恍然大悟，大有松了一口气的样子。我告诉学生，这后一个结论，就是昆虫学家的一个科学命题，是一种理论结论，它的特点是抽象表述，表达了从特殊到一般的知识转化过程和结果。昆虫学专业教育的目标，就是告诉学生这个一般性的理论结论，而不是逐个去考证个别事实；但好的教学方式，可能会借助于野外观察的方式（实践教学）来让学生获得这个理论知识。这就体现了“理论教学是目的、实践教学是方法”的教育理念。就目前的旅游管理类本科教材的内容构成来看，缺少的是抽象的理论，充斥的是个别的事实甚至带有极大局限性的对策或行动策略。这样的教科书，在科学性上已经大打折扣了。

第二，旅游管理专业本科教材的建设，也要与人才培养的专业定位和人才规格层次定位相呼应，立足于专业方向，限定在普通高等教育层次，力图在这个经纬交叉点上建立起本科旅游管理专业教材的定位基点。在旅游管理专业的高等教育领域，与旅游学研究的情况相对应的一种糟糕情况是，也同样存在着“泛化”的取向：比如，旅游管理专业的课程设置框架泛化，以至于可以开设旅游医学、旅游保险学、旅游交通学等莫名其妙的课程，并把“旅游××学”作为设置旅游管理专业课的基本思路，殊不知这种以交叉性学科为主的专业课设置思路（名为“交叉”，实为“戴帽”），已经在埋没旅游管理专业的“专业特性”；再比如，每一门课程的内容框

架泛化，以至于每一门课都搞前后、左右、上下的关联，让人感觉每一门课的内容中都包含着别一门课的内容，重复度极高。如果再联系到旅游管理专业的授课教师同时承担多门课程（我所知道的最多门数是一人承担20门，其中有14门专业课程，而通常都在5门左右）这一事实，那么，不难想象，旅游管理专业教科书在内容框架上的彼此缺乏区分度，其实是教师与教材之间长期形成的一个互为因果的循环关系的反映。这种因果链条如果不主动去打破，那么，旅游管理专业本科教育过程中存在的低效率和差效果的局面，必将会持续下去。此外，还存在着普通本科教育因近年来教育主管部门着力推行的就业导向的教育思想而催生出来的“向两边看齐、唯独失却自我”的教育倾向：普通本科专业教育盲目向高职高专教育学习，并将其美称为“应用型”教育模式，或者片面强调研究型教育。以上种种，都是近年来旅游管理普通本科教育因教育思想混乱所引发的教育实践问题。因此，旅游管理专业的教材建设，必须建立在深刻理解作为专业教育和普通本科教育这两个定位维度的根本特性的基础上。

第三，旅游管理专业的教材建设，还应该瞄准人才培养的能力目标来加以组织、建设。其实，大学人才培养的目标往往是复合型的，但每个专业必然有其主导或突出的主体目标，旅游管理专业也不例外，否则，就不成其为专业教育和大学教育。就旅游管理专业而言，依个人浅见，其人才培养的能力目标宜理解为一个“五层金字塔”结构的能力组合，是一个分类、分层的组合结构。具体结构如下：

塔尖层级：对应于专业核心能力，即学习本专业必须具备的最根本能力。由极有限、但必需的课程来加以培养。这一层级是能够在本体论意义上回答“什么是‘旅游管理专业’”这一“专业”核心问题的层级，带有学科知识的纵向区分功能。一般地，用以构造一个专业与其他专业根本区分度的课程，是这个专业独特的、专属的少数几门核心基础课。就当前中国旅游管理本科教育层次而言，最为迷失的就是这一层次。这种迷失的表现是：在旅游教育界，人们很难就此几门核心基础课达成基本的共识。

塔檐层级：对应于专业发展能力，即学习本专业必须具备的专业核心能力。由有限的、但必需的、能形成专业核心能力的重要课程来加以培养。就当前中国旅游管理专业普通本科教育层次而言，应属于那些能够构成旅游管理专业基本特色和独特知识保护带的“自足性分支学科”，即可以表述为“××旅游学”形态的知识内容。毋庸讳言，目前此类课程的建设是比较弱的，甚至是有结构性缺欠的，也是旅

游教育界未来应积极、自觉地加以巩固和拓展的知识领域。只有这一层次与塔尖层次的完美结合，才能构筑旅游管理专业独特的知识样貌，其学科独立性才能得以彰显。

塔腰层级：对应于专业拓展能力，即学习本专业应该具备的专业巩固能力。由有限的、但相关的、能助成专业延展能力的相关课程来加以培养。在旅游管理普通本科教育当中，传统上是由“旅游××学”+各类旅游企业管理的分支学科构成这一层级的主体课程，其发育程度相对较好，但因其长期篡位于塔尖、塔檐两个层次而导致了本专业特色的迷失，这是值得警觉和应予调整、复位的。

塔座层级：对应于专业转换能力，即学习本专业应该具备的专业转换能力。由一些体现本校特色和优势、与本专业有所关联的“院校平台课”来加以培养。通常，一些财经和管理类大学会通过设立诸如统计学、经济学、管理学、会计学、财政学等平台课程来培养学生的专业转换能力，或者通过大类招生等办学模式来达到这一目标。其他一些以外语或文史类为特色的大学，也可能在其平台课的设置中寻求旅游管理专业中的外语或人文特色。

塔基层级：对应于人生成就能力，即作为本科教育层次毕业生的基本能力。由一些能体现大学教育层次、养成本专业人才所需要的综合品质的大学共同课来培养。本层次的课程几乎不带有专业色彩，但却充分展现了层次水平，是构成大学生和非大学生在普通人文和自然科学知识领域上层级区分的基本课程。

以上所论，无非个人的区区之见，未必得体。正如本人在第一版序言中曾指出的那样：教材建设实际上是科学研究成就的一个反映，是一个与学术论文、学术专著相关联的知识链条。教材内容的深刻性、系统化程度以及整体协调性，是一个学科长期积累的结果。就旅游管理专业而言，在短短的三四十年的历史中，是不可能一下子达到完善的程度的。好在我们身在其中的每个人，都在为这个目标而努力，而最终呈现给世人的究竟是一个怎样的结果，那也只好留待教材的使用者批评、指正了。

是为序。

谢彦君

2016年3月7日

于灵水湖畔

再版说明

旅游是关乎我国人民福祉的大事。行业健康发展必须用法律作保障。《中华人民共和国旅游法》经 2013 年 4 月 25 日十二届全国人大常委会第二次会议通过，中华人民共和国主席令第 3 号公布，自 2013 年 10 月 1 日起施行。本书再版过程中，根据读者的意见和建议，对旅游者、服务人员以及接待地的礼仪根据《旅游法》的要求做了更详细的规范说明：1. 旅游者出游的礼仪更加详细；2. 导游人员的礼仪规范更加全面明确。

本书在修订编写过程中得到了中国旅游出版社付蓉女士和张珊珊女士的指导，在此表示衷心的感谢。本书引用了国内有关教材、书籍和论文的有关资料，对其作者深表感谢。

编者

2016 年 4 月

目 录

再版说明	1
第一章 旅游服务礼仪概述	1
第一节 礼仪的起源与本质	2
第二节 礼仪的内涵与结构	4
第三节 礼仪的特征与旅游服务礼仪的功能	7
第四节 东西方礼仪差异	12
第二章 旅游服务礼仪的基本原理	18
第一节 人际关系的发展规律	19
第二节 旅游服务礼仪原理	25
第三节 旅游服务礼仪原则	41
第四节 印象管理	45
第三章 旅游服务仪容礼仪	52
第一节 面部修饰	53
第二节 发部修饰	55
第三节 化妆修饰	57
第四节 肢部修饰	61
第四章 旅游服务仪表礼仪	65
第一节 服装的分类与着装原则	66
第二节 着装礼仪	75
第三节 服装配饰礼仪	83
第五章 旅游服务仪态礼仪	91
第一节 站 姿	92

第二节 坐 姿	95
第三节 走 姿	98
第四节 鞠 躬	102
第五节 蹲 姿	104
第六节 手 势	105
第七节 表 情	109
 第六章 旅游服务用语礼仪	115
第一节 旅游服务用语的要求	116
第二节 称呼礼仪	118
第三节 礼貌用语	120
第四节 倾听礼仪	125
 第七章 涉外服务礼仪	129
第一节 涉外礼宾惯例	130
第二节 涉外礼宾活动礼仪	134
第三节 涉外见面礼仪	138
第四节 接待拜访礼仪	144
第五节 馈赠礼仪	146
第六节 主要客源国交往习俗与交往禁忌	150
第七节 世界主要节日	161
 第八章 旅游交通服务礼仪	166
第一节 旅游交通概述	167
第二节 民航服务礼仪	167
第三节 铁路客运服务礼仪	173
第四节 公路客运及航运服务礼仪	180
 第九章 住宿服务礼仪	188
第一节 前厅服务礼仪	189
第二节 客房服务礼仪	193
 第十章 餐饮服务礼仪	201
第一节 餐厅接待礼仪	202

第二节 中餐礼仪	205
第三节 西餐礼仪	210
第四节 酒水礼仪	216
第五节 茶艺礼仪	222
第六节 咖啡礼仪	225
第七节 宴请礼仪	227
 第十一章 游览娱乐购物服务礼仪	231
第一节 景区景点与主题公园服务礼仪	232
第二节 康乐服务礼仪	235
第三节 旅游购物商店服务礼仪	245
 第十二章 会展服务礼仪	257
第一节 会议礼仪	258
第二节 展览礼仪	267
 第十三章 游客与旅游目的地居民礼仪	274
第一节 旅游准备的礼仪	275
第二节 “行”的礼仪	276
第三节 “食住”的礼仪	279
第四节 “游购”的礼仪	284
第五节 “娱”的礼仪	287
第六节 旅游地居民礼仪	292
 第十四章 旅行社服务礼仪	296
第一节 旅行社商务礼仪	297
第二节 旅游展览会上的礼仪	302
第三节 导游（含领队）服务礼仪	304
 主要参考文献	311
 后 记	312

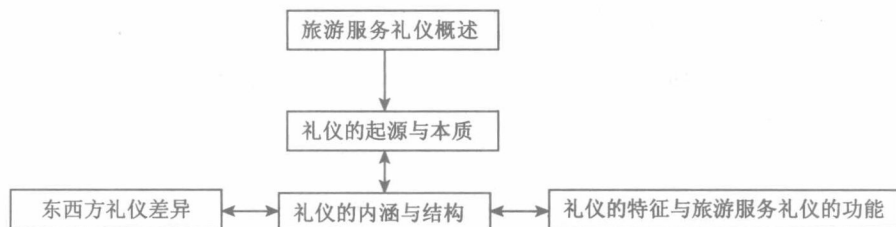
第一章 旅游服务礼仪概述

【学习目标】

学完本章，您应该能够理解和运用：

1. 礼貌礼仪的起源与本质。
2. 礼貌、礼节、礼仪的概念、相互之间的联系与区别。
3. 礼仪的特征与功能及其在现代社会及旅游业中的作用。
4. 旅游礼貌礼仪培养的途径。
5. 东西方文化价值观念差异以及礼仪的差异。

【内容结构】



第一节 礼仪的起源与本质

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文明程度、社会风尚、公民教养和道德水准的重要标志,是做人的基本要求。中国素以“文明古国”“礼仪之邦”著称于世。在其五千年的历史进程中,不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义,已内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各个方面,成为中华民族的文化特征。早在两千多年以前,先人们就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子认为礼是治国安邦的基础:“不学礼,无以立”“能以礼让为国乎,何有?不能以礼让为国,如礼何?”荀子把礼与法相提并论:“礼仪者,治之始也”“礼仪制而制法度”。管子则把礼仪视为立国的精神之本,曾经指出:“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”从孔子的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”,到今天人们普遍倡导的“相敬如宾”“礼尚往来”“温良恭俭让”(做人要温和、善良、恭敬、节俭朴素、宽容忍让)的社会风尚,这些精辟的论述把礼仪的重要意义揭示得淋漓尽致。

一、礼貌礼仪的起源

礼貌礼仪源于礼,礼之产生,可以追溯到远古时代。自从有了人,有了人与自然的关系,有了人与人之间的交往,礼便产生和发展起来。从理论上讲,礼首先起源于人类为协调主客观矛盾的需要。从仪式上说,礼最早起源于原始的对自然的宗教祭祀活动。

(一) 礼起源于人类为协调主客观矛盾的需要

(1) 为维持自然的“人伦秩序”而产生礼。人就其自然力量而言,不如牛马等动物,而人类却能以群体的力量战胜和驾驭牛马等动物及其他自然力量;同时,人类的社会群体性又使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。原始人类在狩猎时代就已知道应有的礼貌。那时,人类的祖先以打猎为生,世界对他们来说充满着危险。在打猎时,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,如果双方都怀着善意,便各自伸出手掌,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。这一源于交往安全需要的行为动作沿袭下来,便成为今天人们常用的表示友好的握手礼。

(2) 为“止欲制乱”而制礼。人类为了满足自身对欲望的需求会不断地去追寻,同时人类的需求会不断增长,在这种追寻和实践过程中,难免会发生人与人之间的矛盾和冲突。被人们普遍称道和尊重的“圣贤之人”黄帝、尧、舜、禹等,不仅为“止欲制乱”而制礼,而且身体力行民众做出榜样典范。也正因为如此,人们才更加遵礼尚礼。

（二）礼起源于原始的宗教祭祀活动

远古时期，由于社会生产力水平低下，原始人类认识自然的能力很低，面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量，原始人往往迷惑不解，从而对自然界产生神秘莫测感和恐惧敬畏感。

原始人狭隘的实践活动范围使他们不可能产生理性思维。因此原始人只能用最简单的类比推理和判断，由已知去推断未知，用幻想去尝试解释自然现象与尝试征服自然力。于是原始人类产生了“万物有灵”的原始宗教观念。在这种观念的影响下，原始人开始一厢情愿地用原始宗教仪式等手段来影响神灵，为自己的功利目的服务。如用祭祀、崇拜、祈祷、赞颂等，企图讨好神灵，并期望以人们的虔诚来感化和影响自然神灵，使其多赐福少降灾。祭祀活动中，参加的人把内心对神对祖先的信仰观念以及崇拜、祈祷、赞颂等态度，通过一定的程式外在化、客观化和具体化。于是原始人虔诚地向这些“神”和“祖”打恭跪拜，表示崇拜、祈求致福，原始的“礼”便产生了。

（三）从祭祀之礼扩展为各种礼仪

随着社会生产力水平的提高，人们的认识能力得以提升，对复杂的社会关系有了一定的认识。诸如由血缘引申出的宗族关系；由生产引起的生产、消费、交换等关系；由地缘引起的人际间的亲疏、敌友关系等。于是，人们就将祀神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动之中，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

二、礼仪的本质

当礼从神事扩展到人事，礼的本质就脱离了原始朴素的敬天敬神内涵，而演化为维护人与人之间社会等级、社会分工的作用等。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。

古今中外，各个时代盛行于世的礼仪都表达了人们追求文明的理想。历史上，中国曾被视为“衣冠上国”“礼仪之邦”。作为中华美德的重要内容之一的礼仪，历来为国人所推崇。一代伟人毛泽东、周恩来等之所以具有倾倒世人的人格魅力，与他们讲究礼仪是分不开的。1959年6月25日，毛泽东回到阔别32年的故乡韶山，他特意邀请自己在私塾读书时的老师、85岁的毛宇居一起吃饭，席间热情地为老师敬酒。毛宇居不胜荣幸，感慨地说：“主席敬酒，岂敢岂敢！”毛泽东却笑盈盈地回答：“敬老尊贤，应该应该！”可以说，“仁义礼智信”的理念延续了整个中华文明史。讲究礼仪是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化也是祖先留给后人的丰厚遗产。

在现代社会，人人平等的现实社会制度使人们能以平等的心态进行社会交往。礼已摒弃了维护等级制度的本质，成为协调人际关系的润滑剂。礼为人们灵活处理各种复杂的人际关系、避免摩擦、减少冲突、化解纠纷及矛盾，提供了手段和方法。同时，礼也

成为人们表现个人价值和树立自身良好形象的最直接的方式。

2015年1月15日,全国旅游工作会议明确提出“文明、有序、安全、便利、富民强国”为我国旅游业2015~2017年发展的五大目标,“文明”为旅游目标之首。作为旅游工作者,我们目前所急需做的工作是:要从提升国家形象,实现“两个一百年”的奋斗目标出发,一方面是要继承和发扬中华民族在礼仪方面的优良传统,遵守具有时代特色的礼仪规范;另一方面是要在一个新的高度上把旅游服务与国际礼仪接轨,使我们对外旅游交往与服务更符合国际通行的礼仪规范,让我国旅游业的整体礼貌礼仪水平更上一层楼。旅游从业人员工作于社会的涉外窗口行业,在学习和应用礼仪的过程中,更要知礼,不仅要知其然,更要知其所以然,认真了解礼的本质,做文明公民的榜样。

第二节 礼仪的内涵与结构

一、礼、礼貌、礼节、礼仪的概念

社会上对“礼仪”的认识是多层次的,常见的主要包括:礼、礼貌、礼节、礼宾、礼俗、礼制等。它们之间既有联系又有区别,共同构成了礼仪系统。

(一) 礼的含义

据考证,“礼”字在甲骨文中就已存在。“礼”字在古代与“履”字相通,意思是鞋子,穿了鞋子才好走路,但是鞋子既不能太大,也不能太小,要刚刚合适。后来“礼”字的含义越来越多。

到了周朝,为了调整人们之间的关系,于是把“礼”与“德”结合起来。随之等级制度出现了,“礼”成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则,位于其他社会观念之上。孔子所说的“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”,这三个“礼”字各有各的含义。用现代的语言来说,第一个“礼”字指的就是生活交往中的行为规范;第二个“礼”字指的是规矩、规则;第三个“礼”字是指政治法律制度。

礼是一个非常宽泛的概念,是表示敬意的通称,包括表示尊敬的言语或动作,是在长期的生活实践中由风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式。

(二) 礼貌的含义

歌德说:“一个人的礼貌就是一面照出他的肖像的镜子。”礼貌,一般是指在人际交往中,通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养,它的本意就是体贴别人。说一个人有礼貌,除了指他适度修饰的仪表仪容,端庄得体的举止、气度与气质外,还必须反映在具体的甚至是细微的举止上。

礼貌可以分为礼貌行为和礼貌语言两部分。礼貌行为是一种无声的语言,如微笑、