

现代旅游经济·文化系列丛书

主编 杨 军 陶 犁

旅游公关礼仪

TOURISM



云南大学出版社

旅游 公关礼仪

主编 杨 军 陶 犁

● 现代旅游经济·文化系列丛书

云南大学出版社

责任编辑: 晨 晓
封面设计: 杜 伟
责任校对: 李 云

旅 游 公 关 礼 仪

杨 军 陶 犁 主 编

云南大学出版社出版发行

(云南大学校内)

云南广播电视大学印刷厂印刷

*

开本: 850×1168 1/32 印张: 9 字数: 22 千

1995 年 12 月 第 1 版 1995 年 12 月 第 1 次 印 刷

印数: 0001— 3000 册

ISBN 7-81025-544-4 / F · 88 定价: 13.80 元

总序

当代旅游业已成为世界上发展势头最为强劲的产业和最大的产业。旅游业发展之快，产业带动力之强，使许多国家和地区都把旅游业作为经济发展的重点产业，予以大力扶持和发展。进入九十年代，国际旅游业伴随着经济中心的转移，在亚太地区掀起热潮。抓住这一时机，我国已将旅游业确定为第三产业发展的带头产业，予以大力发展，使我国旅游业迅速从改革前的 40 多位上升为目前的世界第 15 位的地位。伴随着我国旅游事业的迅速发展，我国旅游资源开发及“硬件”建设正不断增加和完善，但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱，特别是旅游经济，旅游文化理论研究及人才培养严重滞后。因此，为了适应我国旅游业发展及旅游教育的需要，云南大学旅游系、云南大学旅游研究所、昆明大学旅游系和云南大学出版社共同组织旅游经济、文化及管理等相关学科的专家、学者，以及从事旅游经济管理的实际工作者，共同编著《现代旅游经济·文化丛书》，为我国旅游经济、文化理论研究和旅游教育、人才培养提供一套高质量、高水平的旅游经济文化系列专著或教材，以促进我国旅游经济文化理论研究和旅游教育的发展。

《现代旅游经济·文化丛书》全套出书 30 部，滚动式出版在五年内出齐。每部书 18~20 万字，丛书总字数约为 600 万字。全套丛书将比较系统、全面地反映当代国内外旅游经济、旅游文化、旅游管理等基本理论、基本方法和最新研究成果，充分反映现代旅游业及旅游教育的要求及发展特点。丛书共分五辑出版，

每年一辑，每辑 5~6 部。各辑选题内容（选题内容将会根据旅游研究进展及社会经济形势发展作个别调整）如下：

第一辑（1994 年出版）

《现代旅游学导论》、《现代旅游经济》、《旅游资源学》、《旅游导游学》、《旅游园林艺术》

第二辑（1995 年出版）

《旅游管理学》、《旅游市场学》、《旅游心理学》、《旅游地理学》、《旅游生态学》、《旅游接待礼仪》

第三辑（1996 年出版）

《旅游会计学》、《旅游统计学》、《旅游美学》、《旅游交通学》、《旅游民俗学》、《旅游度假区开发与管理》、《旅游饭店经营与管理》

第四辑（1997 年出版）

《旅游财务管理》、《旅游商品学》、《旅游发展史》、《旅游公共关系》、《旅游医学与保健》、《旅游文学名篇导读》、《旅游环境与管理》

第五辑（1998 年出版）

《旅游文物与工艺品》、《旅行社经营管理》、《旅游法学》、《旅游专业英语》、《旅游康乐与管理》

《现代旅游经济·文化丛书》在总体策划与设计上将突出系统性、创新性、实用性三大特色。系统性：是指丛书较全面、系统地反映现代旅游经济文化的最新发展状况，多角度地透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象。每部书既是丛书的有机组成部分，又能独立成册，是旅游教育各专业学习和从事旅游工作必不可少的指导书籍。创新性：是指丛书把普及与提高有机结合起来，既注意旅游一般理论与方法的阐述，又重视融汇旅游经济文化研究的最新成果。部分书可丰富已有的研究成果或填补国内相关方面的空白。是从事旅游学科研究和旅游教育工作者颇具价值

的重要参考书。实用性：是指丛书具有较强的指导性和可读性。既有理论，又有实践；既有学理分析，又有充足的数据；既注意理论方法，又强调技能培养。因而对理论研究、教育培训，以及实际工作者都具有适用性。

《现代旅游经济·文化丛书》的出版，既是各位专家、学者们多年研究积累的结晶，也是对各位作者的一次检阅。丛书中所存在的不足或欠缺，敬请读者批评与指正，我们期待着。

《现代旅游经济·文化丛书》

编辑委员会

1994年7月8日

前 言

世界因其辽阔而繁衍众多的民族与人类群体，地球因其广大而产生丰富多彩的物质文明和精神文明之宝藏。绚丽迷人的各民族习俗礼仪闪耀着人类智慧之光，装点出灿烂的礼俗文化。

多元异质文化的交流是人类发展的必然，也是今天“地球村”村民们现代化进程的标志。随着我国改革开放的不断深入，世界旅游业的迅猛发展，国际间交流愈来愈广泛而频繁。各个国家、地区、民族以及不同文化背景的社会群体，相互间的联系与沟通愈显重要。人们需要有多种、在更大范围内彼此间能够理解、认同的交际语言。礼仪作为人际间相互交流的信息载体之一，作为联接与沟通的媒介，越来越受到人们的普遍重视和利用。同时，礼仪的行为规范作用、道德意义、管理功效等，均为现代社会的重要职能。

中国历来以“礼仪之邦”著称于世，中国传统文化以儒家文化为主导，儒学概言之为一字“礼”。传统的习俗礼仪反映了中华民族悠久的历史 and 古老的文明，积淀了深厚的人类历史文化的内涵，其精华仍为现代人继承和发扬，其民族文化之精髓不失为现代社会精神文明建设之宝贵财富，其文化与美学价值亦构成人文旅游资源的重要因子。

因此，学习和掌握旅游公关礼仪的基本知识和理论，有助于成功的人际交流和公共关系，有利于旅游业的经营管理和优质服

务。

为此，我们在编著本书时，坚持突出旅游行业的特点，力求做到比较专业、系统、综合地介绍旅游活动中的礼貌、礼节和礼仪知识。在阐述问题时注意理论与实际的结合，重视基本理论的分析与研究，力图体现理论的探索性，知识的综合性，操作的可行性，实用的指导性，体系的创新性等原则。

在编写本书的过程中，我们借鉴了前人的研究成果，引用了有关的资料，在此，真诚地向专家学者们，特别是编写各类“礼仪”教材和相关书籍的前辈致以深深的谢意。

本书由主编杨军、陶犁总体设计，组织编写，统改全书。各章执笔人为：杨军第一、二、八章，仇学琴第三章，陶犁第四、五、七、九章，薛群慧第六章，李洁第十章。本书的问世，既是写作组全体人员的真诚合作，也是他们共同努力的成果和集体智慧的结晶。云南大学出版社的同志对本书的编写给予了热情的关心和支持，并做了大量工作，在此一并致谢。

“礼仪”是一门既古老又年轻的学问，有许多尚待深入研究的问题。由于我们水平有限，时间仓促，书中还存有不足之处，敬请各界谅解，并诚恳希望专家、读者予以批评指正。

编者

1995年8月

目 录

第一章 绪 论

第一节	礼的起源和形成	1
第二节	礼的社会功能	10
第三节	现代礼仪与旅游活动	13

第二章 旅游公关礼仪的理论基础

第一节	公共关系学理论的解释	19
第二节	传播学理论的解释	22
第三节	美学理论的解释	26

第三章 旅游公关活动与礼貌修养

第一节	人际交往中的礼貌修养	32
第二节	旅游服务接待中的礼貌修养	41

第四章 旅游公关语言艺术

第一节	旅游公关语言艺术概述	53
第二节	旅游公关语言艺术的表现形式	60
第三节	旅游公关语言艺术的运用	78

第五章 旅游公关活动中的仪表美

第一节	旅游工作者的仪表美在旅游活动中的重要性	90
第二节	健康与仪表美	97
第三节	旅游公关活动中的仪表仪容	103
第四节	旅游工作者的仪表风度	117

第六章 旅游公关活动中的基本礼节

第一节	基本礼节形式	128
第二节	旅游交际基本礼节	135
第三节	旅游公关活动场所礼节	147

第七章 旅游服务的礼貌礼节

第一节	旅游服务工作中的基本礼节	161
第二节	饭店各部门岗位服务接待人员的礼貌礼节	167
第三节	导游人员的礼貌礼节	188

第八章 国际礼宾知识

第一节	涉外活动与外交职能	191
第二节	国际礼宾的依据和原则	195
第三节	国际交往中的礼宾规范	197
第四节	国际交往礼遇	208

第九章 世界主要国家和地区的礼俗、礼仪

第一节	亚洲地区主要国家和地区的礼俗礼仪	217
第二节	欧洲地区主要国家和地区的礼俗礼仪	229
第三节	美洲和大洋洲主要国家和地区的礼俗礼仪	237
第四节	非洲主要国家和地区的礼俗礼仪	242

第十章 宗教礼仪知识

第一节	佛教礼仪概述	248
第二节	基督教礼仪	252
第三节	伊斯兰教礼仪	257
第四节	道教礼仪	260

· 第一章 ·

绪 论

礼及礼的仪式，是人类社会活动中的一类重要规则。它起源于人类的原始社会，其发展变化反映出了人与自然、人与社会、人与人之间关系的演变。形成于一个国家、地区、民族或某个社会群体内的成员之间长期的行为习惯和约定俗成，反映着某个民族或社会群体的文化与传统。礼有着极其丰厚的文化底蕴。礼貌、礼节、礼仪为礼的显象符号与形式。人们在日常生活中对于“礼”，可谓熟视无睹。当然，礼与礼的仪式有其历史性和自身的规定性，现代人不可与古代人同日而论。但是，懂得礼的内涵，知晓礼与礼貌、礼节、礼仪的关系，是掌握旅游接待礼仪知识，遵循礼仪准则，规范旅游服务行为的前提条件。再有，讲礼用礼应为旅游业从业人员的基本素质和技能，这是因为，旅游业的服务特点就是“礼”服人。

第一节 礼的起源和形成

一、礼与“三礼”的概念

礼 与礼貌、礼节、礼仪是有关“礼”的问题的几个基本概念。礼与“三礼”等概念有垂直涵盖关系，又互为表里

反映着“礼”的内容与形式。

礼，本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可指为表示敬意或隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌、礼节，还特指奴隶社会、封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

礼貌，是人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为准则与精神风貌。它体现了时代的风格与道德水准，反映着人们的文化层次与文明程度。礼貌是一个人在接人待物时表现出的基于对人尊重，以诚相待，表里如一的整体外在形象。

礼节，是人们在日常生活中，特别是在社交场合中，相互间表示问候、致意、迎送、祝颂、尊敬、慰问、哀悼等所惯用的规则和形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

礼仪，通常是指在较大或较隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。它是社会交往中，在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。一般通过集体的规范仪式和程序行为来表示礼宾形式和礼遇规格。

除了礼、礼貌、礼节、礼仪等基本概念以外，礼遇也是常见概念之一。在涉外活动、人际交往、旅游接待服务等过程中，主方根据客方人员身份地位或代表团级别给予相应的接待规格和礼宾等级，通常即视为礼遇。至于礼宾简而言之就是以礼待宾客。

综上所述，礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则，是人们活动的社会规则。礼与礼貌、礼节、礼仪，对人们的言行具有约束力，是人们相互沟通交流的一种符号形式，是信息传递的一种载体。具有审美性、等级性、装饰性、延伸性、角色规范性以及民族性、时代性和变异性等特征。礼相对于礼貌、礼节、礼仪，它是“三礼”之内涵基础。礼貌为礼的一种静态

风范，主要通过个体的人之全貌形象展示。礼节、礼仪是礼的具体表现形式，更具操作性和形式化，具有动态和程序化的特点。

二、礼的起源与演变

礼，无疑是一种文化，属于上层建筑。在中国传统文化中占主导地位儒家文化，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。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。

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

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”看作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，“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。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

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，两个互相摸摸右手，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，所采取的态度而后形成了某种禁忌，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，可以带给人们以保护作用；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，这也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. 礼的行为指向演变与礼的起源

“礼”究其本义谓“敬”。据王国维考证，“礼”在卜辞中写作“豊”，故《说文》曰：“豊，行礼之器，其说古矣。”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。由此，从礼的行为指向与对象演变的视角来探讨礼的起源及其演变过程，便成为了我们的新思路。

礼的起源研究应当立足于对人的本质的认识，这是因为人类对自然界和人类社会自身的认识与作用，首先是建立在实践关系和认识关系之基础上的，而且有赖于人类自身的发展和文明进化程度。礼既然是发源于人的一种尊敬的行为，从行为对象就可以看出人与自然、人与社会、人与人之间的关系。我们认为，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) 人天（自然）指向。在礼的始发阶段，礼的行为指向主要是自然物或自然现象。这是因为，在人类社会的早期，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，人与自然的自然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，又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。这种人与自然的自然关系，正如马克思所指出的：“自然界起初是作为一种完全异己的、有无限威力的和不可制服的力量与人们对立的，人们同它的关系完全象动物同它的关系一样，人们就象牲畜一样服从它的权力”。大自然对人是强大无比的，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，如对人的生殖器官的崇拜。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，女性是世界的创物主，如《太平御览·风俗通》所述：“俗说天地开辟，未有人民；女娲抟黄土作人，剧务，力不暇给，乃引绳于泥中，举以为人。”在云南滇西北的剑川石窟中，石钟寺第八窟，正中的莲花石台上雕有一具女生

殖器，当地群众叫“阿秧白”，为女性生殖崇拜物。常有人前往祈祷，并偷偷往上面抹油，以祈求子嗣。此类行为反映出原始先民对大自然包括对人类本身自然状态的敬畏和崇拜的遗风，由此而产生的并逐步演化成某些固定的仪式，这就是我们追溯原始礼起源的参考依据。可见在此阶段，礼的行为指向是自然本体；敬天——对自然物或自然现象崇拜、依赖及对不能解释和控制的自然现象和自然物的恐惧为礼之特征。

(2) 人神指向。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。在与自然作斗争的过程中，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。就以中华民族的先民对龙的崇拜为例，据有的专家学者研究认为，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。在我们古代先民生活的时期，沼泽遍布，鸟兽和龟鳖鱼蛇满野。孟子在追述尧时代的状况时，曰：“当尧之时，天下犹未平。洪水横流，汜滥于天下。草木畅茂，禽兽繁殖。五谷不登，禽兽逼人。兽蹄鸟迹之道，交于中国。”又曰：“当尧之时，水逆行，汜滥于中国。蛇龙居之，民无所定。上者为巢，下者为营窟。”古人传说：尧有九年之水患，汤有七年之旱灾。水旱之灾，自古就是频繁的，这对古人来说是极严重的威胁。由于生产力的低下，先民的生产和生活依赖于自然条件的程度特别大。不管是采集也好，狩猎也好，或牧畜耕稼也好，旱灾和水灾都同样造成灾难。水与蛇有着不解之缘，古人因对水的畏惧而对蛇产生的特别的崇拜。这是因为蛇类的生活和农作物的生产，在季节上，有着若干共同的地方。如蛇的复苏、求食、交配、繁殖等等，也和