



旅游服务与管理专业“十二五”规划系列教材

旅游礼仪

LVYOU LIYI

主 编 刘亚轩 王中雨



中国商业出版社

旅游服务与管理专业“十二五”规划系列教材

旅游礼仪

主 编 刘亚轩 王中雨
副主编 梅 华 赵 洁

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游礼仪/刘亚轩,王中雨主编. —北京:
中国商业出版社, 2014. 9

ISBN 978 - 7 - 5044 - 8485 - 7

I. ①旅… II. ①刘…②王… III. ①旅游业 - 礼仪
IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 097555 号

责任编辑:蔡凯

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京书林印刷有限公司印刷

* * * * *

开本:787 × 1092 毫米 1/16 印张:12 字数:310 千字

2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

定价:30.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

《旅游礼仪》是一门以理论为基础,以实际训练操作为重点的专业基础课。随着旅游业的快速发展,培养更多德智体美全面发展的、整体素质好、服务和管理能力强的中、高级服务和管理人员是旅游行业迫切的需要。《旅游礼仪》涵盖了世界主要国家或地区的风俗习惯和礼仪规范,对认识世界和国际交往来说都具有重要意义,对于指导学生的今后工作也有重要作用。

通过本课程的学习,可以领略国际通行的礼仪准则,了解不同国家和民族的不同风俗习惯。学生可以掌握世界主要客源国的风俗习惯和不同场所的礼节要领,理解在人际交往和服务接待中礼貌礼节的基本知识,树立良好的旅游服务意识,为提高优质服务打下良好的基础。

本书编写分工如下:

第一章由赵洁编写;

第二章由王中雨编写;

第三章、第七章由梅华编写;

第四章、第五章、第六章、第八章由刘亚轩编写。

本书涉及内容庞杂,在编写过程中作者参考了诸多文献,并在本书最后列有主要参考书目,对于相关作者,深表感谢。

由于编者水平有限,书中纰漏之处在所难免,敬请专家、学者批评指正。

编者

2014年9月

目录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的起源与发展	(1)
第二节 旅游礼仪的特征与原则	(8)
第三节 旅游工作者礼仪修养的意义、准则及培养途径	(10)
第二章 旅游基本礼仪	(15)
第一节 仪容仪表礼仪	(15)
第二节 言行举止礼仪	(20)
第三章 旅游社交礼仪	(29)
第一节 拜访礼仪	(29)
第二节 见面礼仪	(30)
第三节 接待礼仪	(34)
第四节 电话礼仪	(36)
第五节 宴请礼仪	(38)
第六节 舞会礼仪	(41)
第七节 公务礼仪	(42)
第八节 馈赠礼仪	(44)
第四章 酒店服务礼仪	(46)
第一节 前厅接待服务礼貌礼仪	(46)
第二节 餐饮接待服务礼貌礼仪	(55)
第三节 客房接待服务礼貌礼仪	(62)
第五章 导游服务礼仪	(66)
第一节 概述	(66)
第二节 导游服务语言礼仪	(72)
第三节 导游接待礼仪	(75)
第六章 宗教礼仪	(84)
第一节 佛教礼仪	(84)
第二节 基督教礼仪	(95)
第三节 伊斯兰教礼仪	(101)

第四节 道教礼仪	(105)
第七章 我国主要少数民族礼仪	(111)
第一节 我国主要少数民族习俗与礼仪	(111)
第二节 旅游团队参加少数民族节日活动注意事项	(145)
第三节 我国的少数民族政策	(146)
第八章 我国主要旅游客源国与目的地国家和地区的礼俗礼仪	(148)
第一节 亚洲主要国家和地区礼俗礼仪	(148)
第二节 欧洲主要国家和地区礼俗礼仪	(160)
第三节 美洲主要国家和地区礼俗礼仪	(166)
第四节 大洋洲主要国家和地区礼俗礼仪	(173)
第五节 非洲主要国家和地区礼俗礼仪	(175)
第六节 港澳台地区礼俗礼仪	(179)
参考文献	(184)



第一章 礼仪概述

第一节 礼仪的起源与发展

中国古代素以“礼义之邦”闻名于世。礼的精神、礼的原则,贯穿于中国古代社会政治、经济、军事、文化、宗教等各个方面。大而言之,礼是治国理民的根本大法;小而言之,礼是人人都必须遵守的行为规范。《左传》曰:“礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣者也。”

《礼记·礼运》曰:“礼者,君之大柄也,所以别嫌明微,俟鬼神,考制度,别仁义,所以治政安君也。”礼仪是中国传统文化的重要组成部分,不了解中国古代的礼仪,就不可能真正认识中国古代的社会。

一、中国礼仪的起源与发展

(一) 中国礼仪的起源

“礼”是如何产生的?关于礼的起源,说法不一。归纳起来大致有五种:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起源于俗。

1. 从理论上说,礼的产生,是人类为了协调主客观矛盾的需要。

首先,礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性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。人类面临着的内部关系必须妥善处理,因此,人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的礼。

其次,起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能,人们在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

2. 从具体的仪式上看,礼产生于原始宗教的祭祀活动。

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地鬼神祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是,人们将事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,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) 中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分四个阶段。

1. 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭祀仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪 ~ 前 771 年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771 ~ 前 221 年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学,无

以立”、“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看做是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

4. 强化时期：秦汉到清末（公元前 221 ~ 公元 1911 年）

在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往，窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到强烈冲击。“五四”新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的完善和发展。

三、东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的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于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系，“血浓于水”的传统观念根深蒂固，人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强，相比较而言，不很重视家庭血缘关系，而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚，责任必须尽到，义务则完全取决于实际能力，绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由，追求个人利益。

2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼，凡事都要礼让三分，与西方人相比，常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖所采取的态度方面，东、西方人不相同。面对他人的夸奖，中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等字眼，表示自己的谦虚；而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬，往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 在礼品馈赠方面

在中国，人际交往特别讲究礼数，重视礼尚往来，往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多，除了重要节日互相拜访需要送礼外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实，在讲究礼貌的基础上力求简洁便利，反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人，除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下，他们既不送过于贵重的礼品，也不送廉价的物品，但却非常重视礼品的包装，特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时在送礼和接受礼品时，东西方也存在着差异。西方人送礼时，总是向受礼人直截了当地说明：“这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢”，或者说“这是最好的礼物”之类的话；西方人一般不推辞别人的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接过礼物后总是当面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。而东方人则不同，中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选，但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意，请笑纳”之类的话。东方人在受礼时，通常会客气地推辞一番。接过礼品后，

一般不当面拆看礼物，惟恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

4. 在对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先，凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等，在礼仪中，等级的强调没有东方礼仪那么突出，而且西方人独立意识强，不愿老，不服老，特别忌讳“老”。

5. 在时间观念方面

西方人时间观念强，做事讲究效率。出门常带记事本，记录日程和安排，有约必须提前到达，至少要准时，且不应随意改动。西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据，在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。

遵守时间秩序，养成了西方人严谨的工作作风，办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明，休假时间不打电话谈论工作，甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲，中国人使用时间比较随意，时间观念比较淡漠。包括改变原定的时间和先后顺序，中国人开会迟到，老师上课拖堂，开会作报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的，他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

6. 在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下)，将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯对方“私人的”所有权利，是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权，同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐，邻里间的相互关心，问寒问暖，是一种富于人情味的表现。

四、礼的概念与内涵

(一) 礼、礼貌、礼节与礼仪

1. 礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活

实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中,礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2. 礼貌

礼貌:人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

3. 礼节

礼节:是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。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。

4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”,即礼貌、礼节;“仪”即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”,是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在各种社会的具体交往中,为了相互尊重,在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看,它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。

狭义来说,礼仪通常是指在较大或隆重的正式场合,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。

(二) 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范,是人们社会交际中的行为准则。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴,礼貌时表示尊重的言行规范,礼节时表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成,密不可分。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谙熟礼节却流于形式,充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌礼节所构成;礼节只是一种具体的做法,而礼仪

则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

五、礼仪的功能

1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。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，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。

3. 协调功能

在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人际之间沟通与交往的礼仪，都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范，约束着人们的动机，指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明，人们的装饰打扮变得越来越富有个性，举止仪态越来越优雅，并符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的和谐，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐稳定。

第二节 旅游礼仪的特征与原则

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。旅游礼仪以礼仪为基础和内容,它与礼仪有着共同的基本原则:尊重、友好、真诚。

一、旅游礼仪的特征

1. 广泛性

现代旅游包含行、吃、住、游、购、娱六大环节,是综合性强、跨度大的服务性行业,其接待与服务工作涵盖面广。旅游的六大环节都需要按照一定的礼仪规范做好服务与接待工作,旅游礼仪贯穿整个旅游活动的全过程,任何一个环节工作出现差错,都会影响旅游业的整体形象。因此只有提高全行业的礼仪素养,每个环节都严格按照旅游礼仪的各种规范接待宾客,并注意各行业(部门)间的协调与衔接,才能适应旅游者的消费需求。

3. 实用性

旅游礼仪直接服务于旅游行业,是礼仪在旅游活动中的具体应用,具有很强的实用性和针对性。不同的旅游服务门类,各有其特点,接待程序、操作规范也不相同。因此不同的服务门类、不同的部门,甚至不同的岗位,都有自己针对性很强的礼仪规范。如酒店、旅行社都有自己一整套礼仪规范;在交通服务方面,飞机、火车、轮船和汽车的接待服务礼仪也各有区别。

4. 共同性

旅游礼仪的共同性是指它的一些规范要求,是人们在旅游接待过程中应该共同遵守的。尽管旅游业涉及的“六大要素”有接待程序和接待规范上的差异,但都是在旅游接待活动中调节客人与业者相互之间最一般关系的行为规范,礼仪基本内涵是一致的。“宾客至上”、“把尊贵让给客人”应该是旅游行业各个部门共同的行为准则,是旅游行业全体成员应该共同遵守的人际和社交的准则。

5. 灵活性

旅游礼仪的规范是具体的,但不是死板的教条,它是灵活的、可变的。旅游工作者应该在不同的场合下,根据交往对象的不同特点,灵活地处理各种情况。同时旅游工作者要特别注意了解来自不同国家、地区、民族的旅游者在文化背景、风俗习惯上的

差异，充分尊重他们的礼俗禁忌，更加体贴周到地接待好每一位客人。

二、旅游礼仪的基本原则

1. 尊重原则

现代旅游业强调“宾客至上”，要求把宾客放在首位，一切为宾客着想，主动热情地去满足宾客的各种合理需求和愿望。而在宾客所有的需求和愿望中，求尊重的需求，是最强烈和最敏感的，同时也是正常的、合理的和起码的要求，是宾客的权利。

2. “一视同仁”原则

服务工作中的“一视同仁”指所有的客人都应该受到尊重，在这一点上决不能厚此薄彼。具体运用礼仪时，可以因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的礼仪形式，但是在对客人表示恭敬和尊重态度上一定要一视同仁。

3. 热情原则

能否积极主动解决客人的各种要求、满足客人的各种心理需求，是衡量旅游服务质量的一个重要标准，因此旅游活动中的礼仪行为应该是积极主动的。

4. 合宜原则

现代礼仪强调人际之间的交往与沟通一定要把握适度性，注意社交距离，控制感情尺度，应牢记过犹不及的道理。因此礼仪行为要特别注意在不同情况下，礼仪程度、礼仪方式的区别，坚持因时、因地、因人的合宜原则。

5. 宽容原则

礼仪的宽容原则，指不过分计较对方礼仪上的差错过失。在旅游服务运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人，要多理解他人、体谅他人，切不可求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。面对宾客提出的过分的甚至是失礼的要求，我们工作人员应冷静而耐心地解释，决不要穷追不放，把宾客逼至窘境，否则会使宾客产生逆反心理形成对抗，引起纠纷。当客人有过错时，我们要“得理也让人”，学会宽容对方，让宾客体面地下台阶，保全客人的面子。在客人对我们提出批评意见时，本着“有则改之，无则加勉”态度，认真倾听。

6. 自律原则

礼仪的最高境界是自律，即在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。旅游工作者不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，从而获得内在的力量。在对客服务中从自我约束入手，时时检查自己的行为是否符合礼仪规范，在工作中严格按照礼仪规范接待和服务宾

客,而且做到有没有上级主管在场一个样,客前客后一个样,把礼仪的规范变成自觉的行为、内在的素质。

第三节 旅游工作者礼仪修养的意义、准则及培养途径

修养是指一个人在道德、学识、技艺等方面通过刻苦学习、自我磨练和不断熏陶,从而逐渐使自己具有某些素质和能力或者达到一定的境界。

礼仪修养指人们按照一定的礼仪规范要求自己,结合自己的实际情况,在礼仪品质、意识等方面进行的自我锻炼和自我修养。

一、旅游工作者礼仪修养的意义

1. 礼仪修养反映了一个国家的形象

来自五湖四海的旅游者,不可能有较长时间来了解某一地区或者国家,他们往往通过与其接触的旅游工作者来判断、评价一个国家或一个地区的文明程度和精神风貌。旅游工作者良好的礼仪修养会产生积极的宣传效果,能为其所在的企业、城市、国家树立良好的形象,赢得荣誉。

2. 礼仪修养是旅游优质服务的关键

在旅游活动中旅游者除了物质需求外,更重要的是精神上的满足。研究表明,在旅游企业硬件设施相同的情况下,影响旅游服务质量的主要因素是服务意识和服务态度。旅游工作者“宾客至上”的服务意识,热情友好、真诚和蔼的服务态度,优雅的举止,得体的言谈,会对旅游者的心理满意程度产生十分积极的效果,直接使客人在感官上、精神上产生尊重感和亲切感,给客人留下美好的印象。

3. 礼仪修养是解决旅游服务纠纷的润滑剂

旅游服务接待工作接触面广,不同国家、不同民族甚至不同个人的信仰与生活习惯都不相同,在旅游服务过程中,发生一些纠纷是不可避免的。要处理好纠纷,需要旅游工作人员有较高的礼仪修养水平。无论纠纷是物质性服务引起的还是精神性的服务引起的,也不管是我方的原因还是旅游者的问题,处理纠纷的第一原则是有理有节地进行处理。不管发生什么情况,都要发扬“礼让”的精神,以平息事态,不允许有任何与旅游者争吵、打斗的不礼貌言行。因为旅游工作人员的不礼貌行为只会激化矛盾,使事态进一步恶化。

4. 礼仪修养可以改善企业内部的经营环境

一个旅游企业往往由多个分工不同的部门组成,每个部门之间都存在着相互协作、相互支持的关系。要想建立良好的内部和外部环境,提高自身的知名度和美誉度,就需要企业人员之间、部门与部门之间都能够相互支援、相互体谅,遇事能够都从对方的角度着想,在沟通方面注意礼仪和分寸。这样不仅可以调节旅游职工之间、部门之间的关系,形成相互尊重、团结协作的风气,而且可以减少工作内耗,提高工作效率。

5. 礼仪修养利于员工的个人发展

礼仪修养反映出一个人的学识、修养、品格、风度,是一个人人格的外在体现。人格是人类社会地位和作用的统一,是一个人做人的价值和品格的总和,因而礼仪修养是个体人生发展的重要内容,不仅能够促进个体人生的发展,而且能够提升个体的人生价值。

礼仪也是现代社会的通行证。我们要顺利地步入社会、走向世界,求得个人发展,就必须有良好的礼仪修养,做一个有教养、有礼貌、受欢迎的现代人。

二、礼仪修养的基本准则

1. 遵守公德

公德是指一个社会的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则。公德是日常生活中的道德,是人们普遍应该做到,又不难做到的最低限度的行为要求,是道德体系中的最低层次,是文明公民应该具备的最基本的品质。其内容包括尊重妇女、尊老爱幼、爱护公物、遵守公共秩序、救死扶伤等等。社会公德是礼仪的基础,是形成礼仪的前提,礼仪的内容基本涵盖了社会公德的全部。遵守公德,表现了人与人之间的互相尊重及对社会的责任感。所以遵守公德是文明公民应该具备的品质,也是礼仪修养的基本要求。

2. 遵时守信

遵时,就是要遵守规定的时间和约定的时间,不得违时,不可失约。守信,就是要讲信用,对自己的承诺认真负责。遵时守信是人际交往极为重要的礼貌。

在旅游接待服务中,与宾客约定的时间或作出的承诺,一般不要轻易变更,因发生人为不可抗拒的因素不得已改动时,应及早打招呼,做好说明解释工作,尽量避免给对方造成麻烦或令人产生误会。凡是需要承诺的事情,要量力而行,不要因为顾及面子答应不能做到的事情,一旦失约,不仅会对别人造成损失,也会给自己的形象和所在的部门的声誉造成损失。

3. 真诚友善