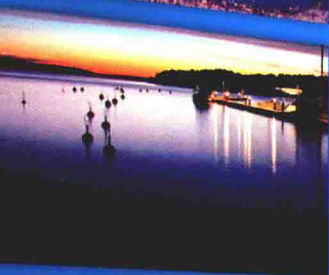




高职高专“十二五”规划教材



·LÜYOU LIYI·

旅游礼仪

主编 裴玉昌 郝全越



吉林大学出版社

高职高专“十二五”规划教材

旅游礼仪

主 编 裴玉昌 郝全越

副 主 编 裴伟平 郭健波 王晓燕

参编人员 李志民 程玉贤 孙田华

孙 喆 解 军 李欧纹

吉林大学出版社

内容提要

本书共分为三篇：第一篇包括绪论和日常生活中的基础礼仪；第二篇分别介绍导游语言技巧礼仪、景区服务礼仪和旅行社门市部服务礼仪以及旅游饭店各个部门的服务礼仪；第三篇分别介绍世界主要宗教——佛教、犹太教、基督教和伊斯兰教的相关礼仪，中国各区域少数民族的民族礼仪和中国在各大洲的主要客源国的国家礼仪。

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游礼仪 / 裴玉昌, 郝全越主编. —长春: 吉林大学出版社,
2009.7

(高职高专“十二五”规划教材)

ISBN 978-7-5601-4565-5

I. 旅… II. ①裴… ②郝… III. 旅游业—礼仪—高等学校: 技术
学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 104848 号

书 名: 高职高专“十二五”规划教材
旅游礼仪

作 者: 裴玉昌 郝全越 主编

责任编辑、责任校对: 邵宇彤
吉林大学出版社出版、发行
开本: 787×1092 毫米 1/16
印张: 9.5 字数: 170 千
ISBN 978-7-5601-4565-5

封面设计: 超视觉工作室
北京市彩虹印刷有限责任公司 印刷
2009 年 9 月 第 1 版
2012 年 6 月 第 3 次印刷
定价: 22.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 501 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-89580026/28/29

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

出版说明

作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育是以培养具有一定理论知识和较强实践能力,面向生产、面向服务和管理第一线职业岗位的实用型、技能型专门人才为目的的职业技术教育,是职业技术教育的高等阶段。目前,高等职业教育教学改革已经从专业建设、课程建设延伸到了教材建设层面。根据国家教育部关于要求发展高等职业技术教育,培养职业技术人才的大纲要求,我们组织编写了这套《高职高专“十二五”规划教材》。本系列教材坚持以就业为导向,以能力为本位,以服务学生职业生涯发展为指导思想,以与专业建设、课程建设、人才培养模式同步配套作为编写原则。

从专业建设角度,相对于普通高等教育的“学科性专业”,高等职业教育属于“技术性专业”。技术性专业的知识往往由与高新技术工作相关联的那些学科中的有关知识所构成,这种知识必须具有职业技术岗位的有效性、综合性和发展性。本套教材不但追求学科上的完整性、系统性和逻辑性,而且突出知识的实用性、综合性,把职业岗位所需要的知识和实践能力的培养融会于教材之中。

从课程建设角度,现有的高等职业教育教材从教育内容上需要改变“重理论轻实践”、“重原理轻案例”,教学方法上则需要改变“重传授轻参与”、“重课堂轻现场”,考核评价上则需改变“重知识的记忆轻能力的掌握”、“重终结性的考试轻形成性考核”的倾向。针对这些情况,本套教材力求在整体教材内容体系以及具体教学方法指导、练习与思考等栏目中融入足够的实训内容,加强实践性教学环节,注重案例教学,注重能力的培养,使职业能力的培养贯穿于教学的全过程。同时,使公共基础类教材突出职业化,强调通用能力、关键能力的培养,以推动学生综合素质的提高。

从人才培养模式角度,高等职业教育人才的培养模式的主要形式是产学结合、工学交替。因此,本教材为了满足有学就有练、学完就能练、边学边练的实际要求,纳入新技术引用、生产案例介绍等来满足师生教学需要。同时,为了适应学生将来因为岗位或职业的变动而需要不断学习的情况,教材的编写注重采用新知识、新工艺、新方法、新标准,同时注重对学生创造能力和自我学习能力的培养,力争实现学生毕业与就业上岗的零距离。

为了更好地落实指导思想和编写原则,本套教材的编写者既有一定的教学经验、懂得教学规律,又有较强的实践技能。同时,我们还聘请生产一线的技术专家来审稿,保证教材的实用性、先进性、技术性。总之,该套教材是所有参与编写者辛勤劳作和不懈努力的成果,希望本套教材能为职业教育的提高和发展做出贡献。

这就是我们编写这套教材的初衷。

前 言

礼者，敬人也；仪，仪式、形式、规范、法则，简单说来即为“怎么做”。整体来说，礼仪可理解为：为了表示对人的尊敬，我们应该怎么做。礼仪是维系和发展人际关系的重要手段，是现代人类文明的重要标志。随着社会的长足进步，礼仪已成为各个行业对外树立形象、对内强化素质的重要标准。行使礼仪的基础是公共关系学，而礼仪是维系公共关系的纽带，二者相互交织在一个结点上——旅游服务。旅游行业、企业及旅游从业者与享受旅游服务的人群就是以此为桥梁紧密地联系在一起的。不管是对旅游管理者，还是对旅游接待服务者来说，都应当熟悉并掌握旅游服务礼仪，因此“旅游礼仪”被确定为旅游管理专业的必修课程。我们编写的这本《旅游礼仪》，既可作为高职高专院校旅游管理、酒店管理、景区管理、导游服务等专业的教材，也可作为大众了解旅游礼仪的通俗读物。

本书共分为三篇：第一篇包括绪论和日常生活中的基础礼仪；第二篇分别介绍导游语言技巧礼仪、景区服务礼仪和旅行社门市部服务礼仪以及旅游饭店各个部门的服务礼仪；第三篇分别介绍世界主要宗教——佛教、犹太教、基督教和伊斯兰教的相关礼仪，中国各区域少数民族的民族礼仪和中国在各大洲的主要客源国的国家礼仪。

全书编写分工如下：第一、二章，郝全越；第三章，裴伟平；第四章，王晓燕；第五章，裴玉昌；第六、七章，郭健波。

因本书涉及内容非常庞杂，编写中参考了不少专著、教材和工具书，行文中没有全部注明资料来源，只在全书的最后列出参考书目，在此深表歉意。

本书在评审过程中，得到了许多专家和学者的帮助，在此特别表示感谢：北京金龙潭大酒店总经理肖亚民、北华大学旅游系副主任程玉贤、吉林市旅游局机关党委书记李志民、吉林市新闻旅行社总理解军、吉林市雾淞宾馆人力资源部经理孙喆、长白山虎林大厦总经理孙田华。

由于编者水平所限，书中纰漏之处在所难免，敬请专家、读者批评指正。

编 者

2009年5月

目 录

第一篇 现代社交礼仪

第一章 绪 论	3
第一节 礼仪的含义	3
第二节 礼仪的特点	4
第三节 礼仪的分类及作用	6
第四节 现代礼仪的基本原则	7
第五节 公关社交	9
思考与练习	13
第二章 基础礼仪	15
第一节 仪容、仪表礼仪	15
第二节 仪态礼仪	20
第三节 交流礼仪	23
第四节 人际交往礼仪	27
第五节 用餐礼仪	31
思考与练习	33

第二篇 旅游服务礼仪

第三章 旅行社礼仪	39
第一节 导游语言技巧礼仪	39
第二节 景区服务礼仪	45
第三节 旅行社门市部服务礼仪	47
思考与练习	48
第四章 旅游饭店服务礼仪	49
第一节 旅游饭店服务人员素质	50
第二节 前厅服务礼仪	53
第三节 客房服务礼仪	61
第四节 餐饮服务礼仪	67
第五节 康乐部服务礼仪	72

第六节 商场服务礼仪	80
第七节 保安部服务礼仪	82
思考与练习	85

第三篇 文化礼仪

第五章 宗教礼仪	91
第一节 佛教的礼仪	91
第二节 犹太教的礼仪	100
第三节 基督教的礼仪	102
第四节 伊斯兰教礼仪	105
思考与练习	108
第六章 中国民族礼仪	109
第一节 汉族传统礼仪	109
第二节 北方少数民族的礼仪	111
第三节 西南少数民族礼仪	120
思考与练习	127
第七章 主要客源国礼仪	128
第一节 亚洲国家礼仪	128
第二节 欧洲国家礼仪	136
第三节 美洲国家的礼仪	140
思考与练习	142
参考文献	143

——关于一生的成就，与他的学生从中获得的启示没有不说的：最可贵一些真知见，严以律己，宽以待人，身教重于言教。

前年”描写着原始就有意义的故事。在子夜年复年后，在黎明不断轮回的循环中生活的循环。

篇

现代社交礼仪

第一章 绪论



礼仪故事一则

孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子，是继孔子之后儒家学派的主要代表人物，被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

孟子一生的成就，与他的母亲从小对他的教育是分不开的。孟母是一位集慈爱、严格、智慧于一身的伟大的母亲，早在孟子幼年时候，便为后人留下了“孟母三迁”、“孟母断织”等富有深刻教育意义的故事。孟子成年娶妻后，孟母仍不断利用处理家庭生活的琐事等去启发、教育他，帮助他从各方面进一步完善人格。

有一次，孟子的妻子在房间里休息，因为是独自一个人，便无所顾忌地将两腿叉开坐着。这时，孟子推门进来，一看见妻子这样坐着，非常生气。原来，古人称这种双腿向前叉开坐为箕踞，箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去，看到孟母，便说：“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他：“这是为什么？”孟子说：“她既不懂礼貌，又没有仪态。”孟母又问：“因为什么而认为她没礼貌呢？”“她双腿叉开坐着，箕踞向人，”孟子回道，“所以要休她。”“那你又是如何知道的呢？”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给孟母听，孟母听完后说：“那么没礼貌的人应该不是你，而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的？进屋前，要先问一下里面是谁；上厅堂时，要高声说话；为避免看见别人的隐私，进房后，眼睛应向下看。你想想，卧室是休息的地方，你不出声、不低头就闯了进去，已经先失了礼，怎么能责备别人没礼貌呢？没礼貌的人是你自己呀！”

一席话说得孟子心服口服，再也不提什么休妻子回娘家的话了。

第一节 礼仪的含义

礼仪是维系和发展人际关系的重要手段，是现代人类文明的重要标志。随着社会的长足进步，礼仪也成为各个行业对外树立形象、对内强化素质的重要标准。

我国被誉为“礼仪之邦”，经过了漫长的历史演变，礼仪经历了“人天关系、人神关系、人人关系”三个阶段，无论在内容上还是形式上都在不断更新，不断融合，不断繁荣。据考证，礼仪在我国古代是敬奉神明的。“礼”字在甲骨文中就有。“礼”字在古代与“履”字相通，意思是鞋子，穿了鞋子才能走好路。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。随着等级制度的出现，“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。正如孔子所说“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”是指政治法律制度。历经各个不同社会时期的进化与发展，尤其是中华人民共和国成立后，改革开放以来，礼仪更是不断与世界交际方式全面融合，形成了现在崭新的“古为今用、外为中用”的礼仪体系。

“礼仪”一词在现代单纯地讲，应该这样理解：礼者，敬人也；仪，仪式、形式、规范、法则，简单说来即为“怎么做”。整体来说，礼仪可理解为：为了表示对人的尊敬，我们应该怎么做。另外，礼仪处在不同角度尤可被诠释为多重含义。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，即人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

第二节 礼仪的特点

将我国及世界各国的礼仪发展的概况总结起来，具有以下几方面的特点。

一、礼仪具有普遍认同性特点

所谓认同性是全社会的约定俗成，是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说，礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性。例如问候、握手、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等，大体上是世界通用的。《礼记》中讲到的“礼，时为大”就是这个道理，它告诫后人要与时俱进、与事俱进，不能拘泥于外在形式，循规蹈矩。

礼仪的普遍认同性，主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致礼仪的变化，如现代世界各国经济的快节奏、高效率，使现代礼仪向简洁、务实的方向发展；而共同的文化基础才能孕育出共同的礼仪，如在生活习俗、宗教信仰、历史文化底蕴相同或相近的地域中才能达成礼仪的共识，正所谓“十里不同风，百里不同俗”。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则，必须得到全社会的认同，才能在社会中通用。以吃面为例，无论是我国的炸酱面、兰州拉面，还是欧美的意粉，又或是日式的乌冬面、阳春面，吃法各不相同。在我国，吃面时没有特殊要求，吃净、吃饱即可；而欧美人则要求吃面时不许发出声音，且最好用面包、土司等主食将拌面的酱汁全蘸食干净才能让主人满意；而在日本，吃面又必须发出吮吸面条的“嘶嘶”声，这样主人会觉得客人吃得香，吃得开心。足见不同国家和地区的人们对礼仪的不同认定标准。

二、礼仪具有规范性特点

所谓规范性，主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所



反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态,均可反映出行为主体(即每个运用礼仪的个人本身)的包括思想、道德等内在的品质和外在的行为标准。例如礼仪中手的运用(握手、递物、指示、召唤等),世界通用的标准是用右手。尤其在一些特殊的民族和宗教信仰人群当中,认为左手是“不洁之手”,为避免发生对人的不敬,当我们在握手、传递物品、指示方位和召唤他人的时候要规范地使用右手。

三、礼仪具有广泛性和高层次性特点

所谓广泛性特点,主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在,并被人们广泛认同。礼仪无处不在,礼仪无时不在。这也是小到我们个人,大到一个企业、一个国家、一个民族文明高度的体现。有一位著名的心理学家叫做马斯洛,他的一个理论是“需求层次说”。他画了一个宝塔来解释现代人的不同层次的心理需求:最底层是生存,这也是每个人的基本需求,生存谈不上当然也就顾不上其他方面;第二层是安全,当然也是保障生存的一个方面,所谓“路不拾遗,夜不闭户”即是安全层次的高度体现,反映了人们对安全需求的向往;第三层是交往,“如果没有交际,要么他是个神,要么它是个兽”,人们在社会中生存首先离不开的就是交际、交往,这是人们一种欲望的展示,“久旱逢甘雨,他乡遇故知,洞房花烛夜,金榜题名时”,人生四喜无不在跟人交往中达到自我满足和自我实现;最后,也是最高一个层次就是尊重。人们需要交往,而且需要在交往中被接受、被重视、被认可、被认同。当我们在运用礼仪时,就是满足了人们的这种最高的心理需求,可见礼仪在社交中的高层次性。

四、礼仪具有沿习性特点

所谓礼仪的沿习性特点,是指礼仪形成本身是个动态发展过程,是在风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种发展变化中,礼仪的沿习性特点表现为一种继承和发展。礼仪一旦形成,就有一种相对独立性。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的,有不少优秀的还要继续传承下去;而那些封建糟粕,则会逐渐被抛弃。所以交际礼仪的沿习和继承是个不断扬弃的社会进步的过程。

世界上任何事物都是发展变化的,礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性,但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。伴随着社会交往的扩大,各国、各民族的礼仪文化都会互相渗透,尤其是将西方礼仪文化引入中国后,使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上,发生了更文明、更简洁、更实用的变化。例如在着装礼仪中,正式场合男士通常穿着正装西装,这就是西方文化融入的结果;特别要提到的是“中山装”,这是中西文化包容合并的产物,在政务场合也可以穿着;女士在社交场合通常穿着晚装、晚礼服等等,另外,经过改良的“旗袍”也是体现民族特色、张扬个性的佳选。

第三节 礼仪的分类及作用

一、礼仪的分类

如果分类,可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。因为礼仪是门综合性的学科,所以所谓分类只是相对而言。各分支礼仪内容都是相互交融的,大部分礼仪要义和内容都大体相同。本书是将各部分内容贯通起来,应用于旅游及其相关服务领域当中,因此称为“旅游礼仪”。

二、礼仪的作用

礼仪的作用概括地说,是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。它主要表现在以下几个方面。

1. 尊重

尊重的作用即向对方表示尊敬、表示敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,来而不往非礼也,有礼仪的交往行为蕴涵着彼此的尊敬。



礼仪故事一则

玉帛成干戈

公元前 592 年,当时的齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣,各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候,齐顷公向下一看,只见晋国的亚卿郁克是个独眼,鲁国的上卿是个秃头,卫国的上卿孙良夫是个跛脚,而曹国的大夫公子首则是个驼背,不禁暗自发笑:怎么四国使臣都是有毛病的。

当晚,齐顷公见到自己的母亲萧夫人,便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了,执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子,于是便答应让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天,当四国使臣的车子一起到达,众人依次入厅时,萧夫人掀开帷帐向外望,一看到四个使臣便忍不住大笑了起来,她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者,当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心,特意做了这样的安排时,个个怒不可遏,不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐,洗雪在齐国所受的耻辱。四年后,四国联合起来讨伐齐国,齐国不敌,大败,齐顷公只得讲和,这便是春秋时著名的“鞍之战”。

2. 约束

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。礼仪一经制定和推行,久而久之,便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束是“成熟人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束,甚至以法律的手段来强迫。

3. 教化

礼仪的教化作用,主要表现在两个方面:一方面是礼仪的尊重和约束作用,作为一种道德习俗,礼仪对全社会的每个人,都有教化作用,都在施行教化;另一方面,礼仪的形成、礼仪的完备和凝固,会成为一定社会传统文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代,世代相继、世代相传。在社会进步中,礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

4. 调节

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,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;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系中,在发展健康良好人际关系中,是有其重要作用的。



礼仪故事一则

总统的仪态

曾任美国总统的老布什,能够坐上总统的宝座,成为美国“第一公民”,与他的仪态表现分不开。在1988年的总统选举中,布什的对手杜卡基斯,猛烈抨击布什是里根的影子,没有独立的政见。而布什在选民中的形象也的确不佳,在民意测验中一度落后于杜卡基斯10多个百分点。未料两个月以后,布什以光彩照人的形象扭转了劣势,反而领先10多个百分点,创造了奇迹。原来布什有个毛病,他的演讲不太好,嗓音又尖又细,手势及手臂动作总显出死板的感觉,身体动作不美。后来布什接受了专家的指导,纠正了尖细的嗓音、生硬的手势和不够灵活的摆动手臂的动作,结果就有了新颖独特的魅力。在以后的竞选中,布什竭力表现出强烈的自我意识,改变了原来人们对他的评价,配以卡其布蓝色条子厚衬衫,以显示“平民化”,终于获得了最后的胜利。

综合上述,礼仪的主要功能从个人的角度来看:一是有助于提高人们的自身修养;二是有助于美化自身形象以促进人们的社会交往,改善人们的人际关系,还有助于净化社会风气等。而从团体的角度来看,礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是企业形象的主要附着点。大凡国际化企业,对于礼仪都有高标准的要求,且把礼仪作为企业文化的重要内容,同时也是获得国际认证的重要“软件”。尤其是旅游类服务行业,提高服务技能,完善服务标准是一个着眼点。而在服务行业激烈竞争的时代如何将礼仪充分融入服务当中,树立自身和企业形象,是我们旅游人才需要更加深入钻研的一项科目。

第四节 现代礼仪的基本原则

一、白金法则

美国人力资源学家亚历山德拉,在1987年和奥康纳博士发表论文阐述了这样一句话:“在人际交往中要取得成功,就一定要做到交往对象需要什么,我们就要在合法的条件下满足对方什么。”后人称其为“白金法则”。它在人际交往领域中得到广泛的应用,直至

今日。

从“白金法则”的字里行间，我们总结出三个要点：

- (1) 交往应以对方为中心，对方需要什么我们就要尽量满足对方什么。
- (2) 对方的需要是基本的标准，而不是说你想怎样就怎样。
- (3) 行为合法，不能要什么便给什么，我们做人、做事都需要底线（即原则）。

在人际交往以及我们应用礼仪的环节中，平等永远是相对的，如当你为别人服务时就是要有所求必应，不厌其烦。其次就是要做到端正态度，其实我们每个人都会或多或少地有一点态度问题，有什么样的心态就会有什么样的生活和工作，简言之，心态决定一切。善待自己，善待他人。一个人懂得善待自己，他的工作与生活才有质量，他才能得到别人的尊重。围绕着“白金法则”展开我们对礼仪的认识，是非常必要的，虽然它不是一条礼仪规则，但是它对礼仪的运用、行使是有着极高的指导意义的。

二、礼仪的基本原则

把“白金法则”进行一番剖析，让我们得到下面几个关键词：对方、尽量、合法。根据这几个词，我们展开得到了如下的实施礼仪的原则。

1. 敬人原则

即人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格（当然，后者是一个最低标准）。敬人就是尊敬他人，包括尊敬自己，维护个人乃至组织（企业、国家、民族）的形象。不可损人利己，这也是人的品格问题。

2. 宽容原则

即人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。理解宽容就是说要大度，有气量，不计较和不追究。具体表现为一种胸襟，一种容纳意识和自控能力。我们要善于理解特殊情况下交际对象的一些行为，不应过多地挑剔对方。

3. 自律原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求，自我约束，自我对照，自我反省，自我检查。自律就是自我约束，按照礼仪规范严格要求自己，知道自己该做什么，不该做什么。在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。能够自律地遵守原则就是对行为主体提出的基本要求，更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范，才能赢得他人的尊重，确保交际活动达到预期的目标。

4. 适度原则

应用礼仪时要注意把握分寸，认真得体。在后面的服务礼仪篇，我们会提到“零度干扰原则”，即我们热情主动地提供服务，但我们的“热情和主动”不能对客人造成干扰，甚至是引来反感。所谓“适度”就是把握分寸。礼仪是一种程序规定，而程序本身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就会进入误区。

5. 真诚原则

运用礼仪时，务必童叟无欺、言行一致、表里如一。真诚就是在交际过程中做到诚实

守信,不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程,如果缺乏真诚则不可能达到目的,更无法保证交际效果。

6. 从俗原则

由于我们面对的交际对象可能出于不同的国情、不同的民族和不同的文化背景,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯,了解并尊重各自的禁忌,如果不注意禁忌,就会在交际中引起障碍和麻烦。



礼仪故事二则

一、更换的牛皮沙发

在一次印度官方代表团前来我国某城市进行友好访问时,为了表示我方的诚意,有关方面做了积极准备,就连印度代表下榻的饭店里也专门换上了宽大、舒适的牛皮沙发。可是,当我方的外事官员事先进行例行检查时,这些崭新的牛皮沙发却被责令立即撤换掉。

原来,印度人大多信奉印度教,而印度教是敬牛、爱牛、奉牛为神的,因此无论如何都不应该请印度人坐牛皮沙发。

二、“谦虚”的错误

一位英国老妇人到中国游览观光,对接待她的导游小王评价颇高,认为她服务态度好,英语水平也很高,便夸奖小王说:“你的英语讲得好极了!”小王马上回应说:“哪里,哪里,我说得并不好!”老妇人一听生气了:“英语是我的母语,难道我不知道英语该怎么说是好的吗?”老妇人生气无疑是导游小姐忽视东西方习俗的差异所致。西方人讲究一是一,二是二,而东方人讲究的是谦虚谨慎,凡事不张扬。

7. 平等原则

平等是礼仪的基石,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。

第五节 公关社交

礼仪实施的基础是公共关系学,而礼仪是维系公共关系的纽带,二者相互交织在一个结点——旅游服务上。旅游行业、企业及旅游从业者与享受旅游服务的人群就是以此为桥梁紧密地联系在一起的。下面我们分别从公关社交的特征、作用及要求三个方面进行研究。

一、公关社交的特征

公关社交是社会交往的一个重要组成部分,具有以下几个一般社交活动所不具备的独有的特征。

1. 关注公众需求，树立组织（企业、单位、团体）形象

从社会学角度看，一般人类的社交活动目的，主要是接触社会、获得知识、结成友谊、实现自我。公关社交除了具有一般人类的社交活动目的外，还离不开公共关系的总体目标，即创造良好的公共关系状态，使组织（企业、单位、团体）与内外公众处于协调、融洽的社会环境之中。简言之，就是通过充分地关注和尽量满足组织内、外公众的需求和利益，使组织在公众中享有美好的形象和良好的声誉。

2. 强化角色意识，明确社交对象

“角色”是社会学的的一个术语，指个人或组织（企业、单位、团体）在社会这个大舞台中，根据交往对象的不同，在不断变换着自己所扮演的角色，是多种社会角色的集合体。例如：我们在旅行社、景区或酒店是企业员工，面对上级时我们是下属，面对下级我们又是领导，面对游客我们是旅游业服务人员，在家庭是家庭成员，面对父母又是子女。我们的企业同样也有多种社会角色，面对上级组织是下属组织，面对下属单位又是上级组织，面对同行是兄弟单位、是朋友还是竞争对手，面对行业协会则是协会内的成员单位之一。

在社会这个大舞台中，公共关系就像“剧本”，不同的角色都有与之相适应的角色规范，不可模糊，更不能混淆。公共关系表现在具体的社会角色的相互作用之中，也像剧本中的“角色关系”。在社会交往中，无论是对内部员工还是外部公众，无论是对上级还是下级，也都有特定的角色规范。作为公共关系工作人员，应该努力强化角色意识，掌握各种社交技能，尽量避免角色冲突。现代企业管理学当中流行着这样三句话：

你的上司的决断是正确的。

你不可以认为你的上司的决断是错误的。

如果你认为你上司的决断是错误的，并坚持己见，那么你只有辞职。

这三句话言简意赅，从管理学的角度为我们明确了处理好公共关系的“角色问题”和“态度问题”。

由于组织面临着纵横交错的关系，在强化角色意识的同时，我们作为旅游业公共关系的工作人员须要理顺公关社交的各种对象。针对不同层次、不同职业、不同年龄、不同文化素养和兴趣爱好、不同社会阶层交往对象，既要着眼于“大众”，又要考虑每个对象的不同特点和个性，区别不同层次，选择不同的内容，采取不同的社交方法，做好角色转换，端正态度。我们可以尝试将上述三句话中的“上司”改成“游客”或“客人”，再作阅读，读过之后你会对在导游服务工作中处理公共关系问题有新的认识。

3. 立足长远利益，坚持互惠互利

公共关系注重的是沟通的“双向性”，追求的是组织（企业、单位、团体）的长远利益。要使双方关系得到协调和沟通，坚持社交中的互惠互利是非常重要的。这种互惠互利，不仅是物质上的“惠”和“利”，而且指精神上的“惠”和“利”。从公关社交的角度看，两者应该并重，在某种情况下，精神的比物质的显得更重要。我们要清楚，组织与公众所形成的公共关系就是在“惠”和“利”的基础之上建立起来的。因此一旦组织与公众之间发生矛盾，组织应从公众利益的角度出发，明辨是非的同时，多给公众以尊重、了解和关心。如果“理”在公众，那么公关人员应为维护公众的正当利益仗义执言；如果