



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21世纪新概念教材：“换代型”系列

高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系

旅游交际礼仪

(第五版)

乔正康 陆永庆 王春林 郑旭华 编著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press





普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21世纪新概念教材：“换代型”系列

高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系

旅游交际礼仪

(第五版)

乔正康 陆永庆 王春林 郑旭华 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游交际礼仪 / 乔正康等编著. —5 版. —大连: 东北财经大学出版社,
2015.7 (2017.8 重印)

(高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系)

ISBN 978-7-5654-2004-7

I. 旅… II. 乔… III. 旅游业-礼仪-高等职业教育-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 151203 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连图腾彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 字数: 359 千字 印张: 15.25

2015 年 7 月第 5 版

2017 年 8 月第 25 次印刷

责任编辑: 许景行 张晓鹏

责任校对: 刘 洋

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

定价: 29.00 元

版权所有 侵权必究 举报电话: (0411) 84710523

总 序

中国的旅游管理教育已经走过了二十多年的历程。二十多年,对于人生而言,可说已经走近成熟了。然而,对于一个学科的发展来说,这么短的时间恐怕只能够孕育学科的胚芽。万幸的是,这二十多年不同于历史进程中的一般二十多年。由于我们坚持了改革开放的政策,我们的视野由此而得到扩展,我们的信心由此而得到强化,我们的步伐也由此而得以加快。所以,虽然只有二十多年,但在中国的教育园地和学科家族中,旅游管理经过有效的分化与发展,已经形成了学科体系的基本雏形。如今,旅游管理专业把中等职业教育作为起点,并设有高职高专、普通本科和研究生教育(包括硕士和博士研究生教育)。这样完整的教育层次系统,展示了旅游管理教育发展的历程和成果,同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题,其中最重要的一点,就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时,这一点就尤其显得突出了。

我国改革开放后得以重建的高等教育体系向来注重的是学科教育,一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的关系问题,而是在学科教育体系中如何区别普通专科教育与本科、研究生教育的层次和定位问题。二十多年的教育实践证明,人们在这三个层次上所做出的定位努力没有取得应有的效果。相反,在几乎所有的专业领域,都或多或少地存在着一种倾向,即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩,而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率,也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费,甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力,我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破:高等普通专科教育向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次,引起了社会的重视,从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室,创造了一种有效的社会氛围,也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己一贯坚持的教育思想和教学模式,正视自己所面临的问题,并抓住历史的机遇。换言之,普通专科改弦更张的内力和外力都已经具备了。这种转型,是一种全方位的转换,而不是局部的调整。它涉及培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和教学条件的有效变更。从培养目标上看,高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性;从教学模式上看,要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性;而从教学条件上看,则必须实现教学主体的双元化(即产业部门和教育部门的有效合作)、教师队伍的“双师身份”,并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型,高等职业教育才能培养出合格的人才。在这方面,德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的CBE教学模式、澳大利亚的TAFE职业教育模式以及国际劳工组织的MES(职业技能模块组合)教学模式,都有值

得我们借鉴的东西。

然而,比较发达国家的高等职业教育实践,我国的高等职业教育近年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚,有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比,可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等职业教育是在全国职业教育工作会议召开后,与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理专业的普通高等教育二十多年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式,由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清,由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制,由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件,甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因,脱胎于这种背景的职业教育,就自然难以脱离学科教育的定式,难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面:当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用以及实验室建设等方面都有所体现。这种教育模式的后果,不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失,而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题,实际上是一个系统性的工程,非一朝一夕之功所能奏效。高等职业教育思想的改变,教师的培养,尤其是全社会的职业教育体制和机制的构建和完善,都需要一个过程。但是,这里也有可以马上做起的工作,那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累,但在一定情况下,教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验,如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设,在职业教育领域已经取得的多方面成果,在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识,在教材建设中所探索出的先进经验等,都可以成为今天我国旅游职业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游与饭店管理专业高职高专教材,正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的问世,其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身,而且还会产生巨大的牵动和示范效应,将对旅游管理与饭店专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

推出的这套“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”,是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干,已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起的高等职业教育的需要,改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上,都做了彻底的调整。这套改版教材的编写,充分体现了全体编者对旅游与饭店高等职业教育规律和特征的认识,对旅游与饭店管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别的理解,以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,这套教材也体现了我国高校教师在感受20世纪90年代世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所做出的积极反应,从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路,最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点,同

时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种，都足以说明这是一套有特殊奉献的高质量教材。坦率地说，这套教材的问世，应该是目前旅游与饭店管理专业高等职业教育领域的一件幸事。

东财版“21世纪新概念教材·换代型系列：高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”自20世纪90年代末全套推出到2012年，绝大部分已出四版，印刷20余次，其中有8种入选“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”，2种分别入选“教育部普通高等教育精品教材”和“中国旅游协会旅游优秀教材”，深受广大高职院校师生的喜爱与欢迎。

为了将《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》中提出的“着力提高人才培养水平”，“坚持育人为本，德育为先”，“强化能力培养，创新人才培养模式”，“着重培育学生的主动精神和创造性思维”等新时期教育要求进一步落到实处，完成“十二五”起我国高等职业教育新型人才培养的阶段性目标，专业课程教材必须与时俱进，体现国内外先进的专业技术水平、教育教学理念和课改新趋势，同步实现课程教材建设的模式转换。为此，我们于2012年底启动了对第四版教材的全面修订，于2013起推出全新的第五版。

新版教材在研究和能动落实新时期国家教育部关于高等职业教育定位相关文件精神与要求的基础上，从以下方面沿着“21世纪新概念教材·换代型系列”的方向继续前行：

1. 同步提升高职高专职业教育的人才培养目标定位。新版高职专业教材将人才培养目标由先前的“教高〔2006〕16号”文件定位，即“培养面向生产、建设、服务和管理第一线高素质技能型专门人才”目标，经过“教职成〔2011〕9号”文件定位，即“培养高端技能型人才”目标，向内涵更为丰富的“培养高等职业复合型专业人才”目标迈进。

2. 兼顾与中职专业课程教材的“衔接”和“层次区别与提升”。在教学重点、课程内容、能力结构等方面，既细化了高职专业教材与中职专业教材的有机衔接，也研究和探索了“高等职业学院”不同于“中等职业学校”的专业教材层次区别与提升。

3. 兼顾“工学结合型”教育所要求的“双证沟通”与“互补”。在把国家职业资格标准融入专业课程内容与标准的同时，一方面着眼于高等职业学历教育与职业培训的重要区别，强化了对学生“职业学力”特别是“学习迁移能力”的培训和训练；另一方面通过同步反映行业领域、国内外高职教育教学及课程改革新发展、新标准、新成果，弥补国家职业资格标准因“制定—调整”周期过长而导致的相对滞后性不足。

4. 扩展了“职业学力”建构的基本内涵。将学生“职业学力”基本内涵的建构，由先前的“职业知识”和“职业能力”两者并重，扩展到“职业知识”、“职业能力”和“职业道德”三者并重，致力于建构以“健全职业人格”为更高整合框架的教材赋型机制。

5. 兼顾“理论”、“实务”、“案例”和“实训”诸多教学与训练环节。与那种单纯侧重“实务”和“技能操作”的高职课改倾向不同，本系列修订版教材着眼于自20世纪90年代以来“学术课程”与“职业课程”整合的世界职业教育主流课改趋势，以E.L.桑代克、J.S.布鲁纳、D.P.奥苏贝尔、J.安德森和弗拉威尔、M.C.维特罗克、R.J.斯皮罗等等著名教育心理学家的相关研究成果为指导，依照“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的原则，循序渐进地展开高职专业课程教材内容。

6. 对照《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》关于“强化能力培养，创新人才培养模式”，“着重培育学生的主动精神和创造性思维”等新时期的教育要

求,将“问题思维”和“创新意识”培养纳入新版高职专业教材的人才赋型机制中。

7.兼顾各种教学方法。将“学导式教学法”、“案例教学法”、“互动教学法”、“问题教学法”、“讨论教学法”、“项目教学法”等诸多先进教学方法具体运用于专业课程各种教学活动、功能性专栏和课后训练的教材设计中。

教材改革与创新是一项系统工程,旨在培养高等技术应用型人才的高职高专教育教材改革与创新更是如此。我们试图在深入调查研究、系统总结国内外教材建设先进经验的基础上,与时俱进地不断推出具有我国高职高专特色、优化配套的旅游与饭店管理专业新型教材。

期待广大专家、学者和读者们继续给我们以宝贵的关怀与支持,使本系列教材通过阶段性修订,与我国新时期高职高专教育旅游类专业教学及课程改革发展始终保持同步。

“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”

项目组

第五版前言

当前,我国旅游事业空前繁荣,2014年,国内游达到36亿人次,出国游达到1.15亿人次,双双创出历史新高。中国出国旅游人数和国外消费水平已取代美国和德国,稳居世界首位。习近平主席在博鳌亚洲论坛2015年年会上的主旨演讲中说,未来5年,中国出境人数将超过5亿人次。

但是,我国旅游业也出现了新的问题:一方面,旅行社用低价推销出国游,大量文化程度较低、对旅游交际基本礼仪和外国文化习俗一无所知的人群蜂拥出国;另一方面,大城市和二三线城市的旅行社雨后春笋般出现,从业人员大量短缺,一些不具备礼仪素质和接待能力的人员滥竽充数。这些都带来很多矛盾和抱怨。

国家旅游局已采取了很多治理措施,包括立法、培训、加强管理、调高出国游价格等等,但治本的方法还是得进行系统的旅游交际礼仪的教育,提高出国人员的文明素质。正是在这样的新形势下,对《旅游交际礼仪》的修订和教学就显得十分迫切了。

为适应不断变化着的环境,能动落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》和教育部关于高等职业教育新近文件的精神与要求,本书第五版对第四版的内容和形式都做了较大改动和增删:

1.同步提升了高职高专职业教育的人才培养目标定位。新版教材将人才培养目标由先前的“教高〔2006〕16号”和“教职成〔2011〕9号”文件定位,向内涵更为丰富的“培养高等职业‘应用—复合’型专业人才”目标迈进。

2.扩展了“职业学力”建构的基本内涵。为体现“人才培养立德为先”的教育理念,新版教材将学生“职业学力”基本内涵的建构,由先前版本的“知识目标”、“技能目标”、“能力目标”,扩展到“职业知识”、“职业能力”和“职业道德”三者并重,并强化了“问题思维”和“创新意识”训练,致力于建构以“健全职业人格”为更高整合框架的教材赋型机制。

3.兼顾了“理论”、“实务”、“案例”和“实训”诸多教学与训练环节。新版教材着眼于“学术课程”与“职业课程”整合的当代世界职业教育主流课改趋势,依照“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的原则,循序渐进地展开高职专业课程教材内容。各章正文部分设置引例、同步案例、同步思考、职业道德与企业伦理等功能性专栏,章后“基本训练”的基本题型与“学习目标”相对应,设置“知识训练”(包括“复习题”和“讨论题”)、“能力训练”(包括“理解与评价”、“案例分析”和“实操训练”)和“善恶研判”等题型,使知识复习、技能实训、素质提高都落到了实处,做到了教师好教、学生好学。

4.兼顾了各种先进教学方法。新版教材将“学导式教学法”、“案例教学法”、“问题教学法”、“讨论教学法”、“项目教学法”等诸多教学方法具体运用于专业课程的各种教学活动、功能性专栏和课后训练的教材设计中。

5.在内容方面,第1章章名改为礼仪概述,原来的3、4、5三节合成了“学习旅游交际礼仪的意义和方法”一节;第4章第2节删去了“会展场所设计”关于建筑装潢的内容,节名也改成“会展场所布置和装饰礼仪”;第5章增写了第1节“国际交往的基本原则”,以后各节改为“迎送礼仪”,“会见、会谈、签字礼仪”,“宴请礼仪”,“文艺晚会与参观游览礼仪”,删去了内容重复的第5节“礼宾次序和国旗悬挂法”;第7章删去了第1节“概述”,另两节名称改为“国内部分民族礼仪与禁忌”、“我国港澳台地区礼仪与禁忌”;第8章针对当前出国游人数众多、问题多发的情况,主要向出国游人员介绍四大洲主要旅游国家的礼仪、生活习惯与禁忌等等,各章的文字也相应有较大改动。书后增加了有关礼仪的谚语、敬语、谦辞、节日等资料(见附录1~5)。

为方便教学,本书第五版补编了“章后习题参考答案与提示”,并制作了PPT教学课件。使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站(www.dufep.cn)免费查询或下载这些网络教学资源。

本书可作为中高等职业教育旅游与饭店管理专业的通用教材,也可作为旅游企业在职员工的培训教材。

本书第五版由乔正康修订,参考了最新出版的相关高校教材和众多礼仪方面的著作以及报章杂志上的资料,并得到了东北财经大学出版社许景行编审的大力支持和帮助,在此一并表示感谢!由于时间较紧,错漏之处恐在所难免,祈望使用本书的老师、同学、旅游者、旅行社工作人员提出宝贵意见。

乔正康

2015年4月

第四版前言

本书自2000年问世后,经多次修订再版,累计发行量达10余万册,被广泛用于高职高专旅游与饭店管理专业教学、成人教育以及旅游行业管理干部岗位培训,并受到了普遍的好评。

根据《面向21世纪教育振兴行动计划》和国务院《关于加快发展旅游业的意见》,适应我国社会主义市场经济体制下新型旅游管理岗位第一线的需要,为满足高职高专旅游与饭店管理专业对新型教材的需求和旅游企业接待工作的实际需要,我们对《旅游交际礼仪》一书进行了第三次修订。

本次修订有以下特点:一是定位明确;二是结构新颖;三是内容翔实;四是方便教学。在第四版中,全书的结构框架基本保持不变,在内容上保留了前三版的精华部分,在重视知识、技术、能力三个目标统一的基础上,突破传统教材框架,各章前有“引例”,章后有“基本训练”,可供学生练习,各章正文中穿插“相关链接”、“小思考”、“小资料”、“观念应用”等,可供学生阅读,有利于调动学生的主动性和积极性。为方便教学,本书第四版配有PPT电子教学课件和“章后习题参考答案与提示”等网络教学资源。使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站(www.dufep.cn)查询或下载这些网上教学资源。

本书是一本较有特色的礼仪教材,可供旅游院校教学使用,也可作为旅游企业的培训教材,对其他服务行业及涉外工作者也有一定的参考价值。

本次修订更新的内容较多,吸取和参考了旅游礼仪教学工作者近几年的新成果,在此,谨对他们表示衷心的感谢。

我们也由衷地感谢东北财经大学出版社和许景行编审。正是在他们的热心鼓励和大力支持下,方使本书第四版得以顺利问世。

《旅游交际礼仪》(第四版)共分8章,其中第1、2、4章由陆永庆编写,第3、5章由郑旭华编写,第6、7、8章由王春林编写,全书由陆永庆负责统稿、定稿。

鉴于编者视野及水平所限,本书仍会有不足之处,诚挚地希望专家、同行及广大读者批评指正。

编者

2010年6月

■ 基本训练 / 216

附录1 待人处世谚语 / 220

附录2 传统歌谣 / 222

第1章 礼仪概述 / 1

■ 学习目标 / 1

1.1 礼仪的基本概念 / 3

1.2 礼仪的起源和发展 / 6

1.3 学习旅游交际礼仪的意义和方法 / 11

■ 本章概要 / 13

■ 基本训练 / 14

第2章 旅游接待人员的基本礼仪 / 18

■ 学习目标 / 18

2.1 个人仪表礼仪规范 / 19

2.2 言谈举止礼仪 / 27

2.3 社会交往礼仪 / 37

■ 本章概要 / 46

■ 基本训练 / 47

第3章 旅游行业主要岗位接待礼仪 / 54

■ 学习目标 / 54

3.1 饭店前厅接待礼仪 / 56

3.2 饭店总台接待礼仪 / 59

3.3 饭店客房接待礼仪 / 64

3.4 饭店餐厅接待礼仪 / 67

3.5 饭店酒吧接待礼仪 / 73

3.6 饭店康乐接待礼仪 / 74

3.7 饭店商场接待礼仪 / 76

3.8 旅行社接待礼仪 / 79

3.9 旅游车队接待礼仪 / 81

■ 本章概要 / 82

■ 基本训练 / 82

第4章 会展服务礼仪 / 86

■ 学习目标 / 86

4.1 会展服务概述 / 87

目 录

4.2 会展场所布置和装饰礼仪 / 90

4.3 会展服务礼仪综述 / 98

■ 本章概要 / 109

■ 基本训练 / 109

第5章 国际交往礼仪 / 113

■ 学习目标 / 113

5.1 国际交往的基本原则 / 114

5.2 迎送礼仪 / 117

5.3 会见、会谈、签字礼仪 / 121

5.4 宴请礼仪 / 124

5.5 文艺晚会与参观游览礼仪 / 136

■ 本章概要 / 137

■ 基本训练 / 138

第6章 宗教礼仪 / 142

■ 学习目标 / 142

6.1 宗教概述 / 143

6.2 佛教礼仪 / 144

6.3 伊斯兰教礼仪 / 152

6.4 基督教礼仪 / 156

6.5 道教礼仪 / 160

■ 本章概要 / 163

■ 基本训练 / 163

第7章 国内部分民族和港澳台地区礼仪与禁忌 / 167

■ 学习目标 / 167

7.1 国内部分民族礼仪与禁忌 / 169

7.2 我国港澳台地区礼仪与禁忌 / 184

■ 本章概要 / 187

■ 基本训练 / 188

第8章 国外主要旅游目的地礼仪与禁忌 / 192

■ 学习目标 / 192

8.1 亚洲主要国家的礼仪与禁忌 / 194

8.2 美洲、大洋洲主要国家的礼仪与禁忌 / 200

8.3 欧洲主要国家的礼仪与禁忌 / 206

8.4 非洲主要国家的礼仪与禁忌 / 213

■ 本章概要 / 216

■ 基本训练 / 216

附录1 待人处世谚语 / 220

附录2 传统敬语 / 222

附录3 传统谦辞 / 224

附录4 公历节日 / 225

附录5 农历节日 / 227

主要参考书目 / 228

● 学习目标

通过本章学习，应当达到以下要求：
职业知识：学习和掌握礼仪礼仪知识、礼仪、礼节的概念，礼仪的起源和发展，现代礼仪的特征，礼仪语言规范等，并才能理解礼仪的意义与方面等理论与业务知识；掌握礼仪知识在旅游服务中的应用，并能用其指导相关礼仪活动，规范相关礼仪活动。

职业能力：掌握学习旅游礼仪礼仪的方法，能以“礼仪规范”知识点评旅游礼仪中不符合礼仪的行为，研究相关案例，培养在特定情境中分析问题的能力与评价力，应用“礼仪规范”知识进行实训训练，训练礼仪中礼仪规范。

职业素质：结合本章“职业礼仪与企业礼仪”专题和“基本训练”中的“基本训练”等教学内容，能理解旅游礼仪规范或标准，能分析判断本岗位礼仪规范中企业礼仪人员行为的善恶，能化职业礼仪素质。

第1章

礼仪概述

● 学习目标

- 1.1 礼仪的基本概念
- 1.2 礼仪的起源和发展
- 1.3 学习旅游交际礼仪的意义和方法

● 本章概要

● 基本训练

● 学习目标

通过本章学习，应当达到以下目标：

职业知识：学习和把握礼仪以及礼、礼貌、礼节的概念，礼仪的起源和发展，现代礼仪的特征，微笑服务经营策略，学习旅游交际礼仪的意义与方法等理论与实务知识；掌握礼仪知识在旅游服务中的应用，并能用其指导相关认知活动，规范相关技能活动。

职业能力：掌握学习旅游交际礼仪的方法，能以“礼仪概述”知识点评旅游交际中不符合礼仪的行为，研究相关案例，培养在特定情境中分析问题的能力与评价力；应用“微笑服务”知识进行实训操练，训练相应专业技能。

职业道德：结合本章“职业道德与企业伦理”专栏和“基本训练”中的“善恶研判”等教学内容，依照行业道德规范或标准，分析评判本章相关业务情境中企业或从业人员行为的善恶，强化职业道德素质。

引例：APEC 2014北京会议欢迎晚宴礼仪在“水立方”举行 寓意“上善若水”

背景与情境：“上善若水，同舟共济”，2014年11月10日，APEC北京会议欢迎晚宴活动在“水立方”举行。活动包括入场式、合影、晚宴、文艺演出、焰火表演等。

(1) 入场式 “红地毯”灯光铺就

晚6时30分，APEC各成员经济体领导人、代表及配偶，出席加强互联互通伙伴关系对话会的有关外国领导人及配偶相继抵达北京奥林匹克公园。“水立方”前，大型灯光秀以银杏树叶为天然背景道具，营造多变的灯光效果，不同灯光颜色打造出春、夏、秋、冬的视觉盛宴。“鸟巢”正前方，21组灯柱腾空而起，代表21个经济体成员。“水立方”前255米的迎宾大道上，两侧2000多名身着民族服装的青年男女载歌载舞。随着贵宾车辆的前行，地面红色的LED光影像波浪一样向前铺开，最终形成一条灯光铺就的红地毯，直至“水立方”北门。习近平与彭丽媛在入口迎接，与贵宾一一握手，互致问候。各成员经济体领导人、代表在“APEC未来之舟”帆叶前签名。

(2) 全家福 “水面上”合影留念

晚宴正式开始前，习近平和彭丽媛与各成员经济体领导人、代表及配偶集体合影。他们都穿着为本次会议专门设计制作的“新中装”。新中装为领导人及配偶提供了多种款式、颜色的选择，既充满中国传统元素，又体现现代气息。男领导人的服装采取“立领、对开襟、连肩袖、提花万字纹宋锦面料，饰海水江崖纹”的设计。上衣一款四式，有故宫红、靛蓝、孔雀蓝、深紫红、金棕、黑棕六种颜色。

女领导人的服装是“立领、对开襟、连肩袖，双宫缎面料，饰海水江崖纹”外套，有孔雀蓝、玫红两色。夫人們的服装则为“开襟、连肩袖外套，内搭立领旗袍裙”，外套及内搭各四款，有四色。考虑到北京11月夜间的气温，新中装还提供了羊绒围巾或披肩。

合影在水立方被改造过的游泳池上举行，寓意与晚宴“上善若水”的主题相呼应。中国古语道，天下莫平于水。一池清水既象征着中国对和平的渴望，也希望整个亚太地区领导人能心静如水、静心思考、互通有无、互相联通。

(3) 晚宴 片鸭师现场献艺

APEC会议欢迎晚宴是国宴规格，菜谱为一道冷盘，四菜一汤：翡翠龙虾、柠汁雪花牛肉、栗子菜心、北京烤鸭，上汤响螺。不吃烤鸭的贵宾则换成了用黄瓜丝、胡萝卜丝、山药丝、杏鲍菇丝、生姜丝做成的“五福蔬菜卷”。之后为北京特色点心和水果、冰淇淋、茶。酒水是长城干红2006和长城干白2011，均为我国河北出产。北京烤鸭是重头戏，片鸭师现场献艺，向世界传递着华夏美食精华。全聚德的8位片鸭师现场表演片鸭绝技，从上场、片鸭到摆盘、展示，整个过程4分钟完成。片鸭摆盘的设计造型是中国国花牡丹，外圈7片，第二圈5片，第三圈3片，中心1片，配上丝瓜苗做成的枝叶，雍容华贵，栩栩如生，因而这款烤鸭也被定名为“盛世牡丹”。

(4) 演出 “跃龙门”演绎美好传说

宴会中，习近平和彭丽媛同贵宾们边吃边看文艺演出。本场演出共10个节目，有舞蹈、歌曲、鼓乐、中国戏曲集锦。恢弘大气的舞蹈“盛世牡丹”拉开演出序幕：400余人无伴奏合唱“青春舞曲”，传递出人类对青春的永恒追求；“鱼跃龙门步步高”用舞蹈、长绸和太极讲述了鲤鱼奋发向上、终于化身为龙的美好传说；民歌“板蓝花儿开”表达了游子对故乡和母亲的眷恋；芭蕾舞“天宇流芳”将人们带入了竹影月夜的曼妙意境；“云端

旗鼓”描绘了旌旗闪烁映日光的壮观,敲响了雷啸通九天的鼓声;男女二重唱“今夜无人入睡”余音绕梁,经久不息;“姹紫嫣红梨园春”展示了中国戏曲“变脸”、“椅子功”等绝活;残疾人表演的舞蹈“千手观音”美妙、圣洁,赢得了经久不息的掌声。演出在表现主题的“同舟共济向明天”的歌舞中落幕。

(5) 焰火秀 “自然颂”奇特震撼

晚宴后,APEC焰火表演在奥林匹克中心区举行,鸟巢、玲珑塔、瞭望塔三大地标建筑上空绽放烟花胜景。习近平夫妇与贵宾们一起在“水立方”东门外广场观看。这场焰火的主题为“自然颂”。搭建在鸟巢巨幅网幕上的辽阔天空、深邃海洋、富饶大地,交替变幻着斑斓壮美的自然景象。广场上640个鼓手齐声擂响安塞腰鼓、洛川蹩鼓和威风锣鼓。绚烂的烟花盛开在夜空中,演绎着春生、夏长、秋收、冬藏的自然变化。天上的烟花、地上的鼓阵、幕上的景观,虚实结合,相映生辉,汇成奇特震撼的视、听觉盛宴。本场焰火表演实现了全球最高的环保标准,没有使用重金属和有副作用的物质,有效地降低了污染。

资料来源 范洁.在水面上合影寓意“上善若水”[N].北京日报,2014-11-11.孟安娣,薇薇恩·周.服装反映东道主和APEC领导人的风格[N].南华早报,2014-11-11.有改动。

问题:这场重大国际活动的礼仪包括哪些内容,起到了什么作用?

分析提示:该引例说明,重大的国际会议在迎宾、宴会、服饰、娱乐等方面都有严格完整的礼仪。整个活动的设计热情有礼,细致周到,尽善尽美,充分体现了新兴大国的气派和礼仪之邦的优良传统。整个礼仪活动受到各经济体贵宾的交口赞誉,拉近了彼此间的距离,体现了互相沟通、同舟共济的精神,为开好APEC会议和取得成果起到了重要作用。

古往今来,在国际交往,国内政治、经济、文化关系和不同民族、不同地域人们的交往之间起着纽带和黏合剂作用的是各项约定俗成的礼仪规则。离开了礼仪规则,什么事都不好办。礼仪无时不在、无处不在。我国自古以来就十分重视礼仪的建设和践行,有着“礼仪之邦”的美誉。旅游酒店的从业人员每天都要为大量国内外宾客提供各项优质服务,学习并掌握相关礼仪,对学习相关专业的学生和已从事相关工作的人员来说,都是非常必要的。

1.1 礼仪的基本概念

在文明古国中,我国素以“礼仪之邦”著称。由古至今,形成了宏大的关于礼仪的理论体系,完整的政治、经济、文化各方面的伦理道德、生活行为规范。这是我们中华民族对人类文明的重大贡献。在实现伟大复兴的“中国梦”的过程中,继承传统、汲取先进经验、充分发挥礼仪的作用,有着十分重要的意义。

《辞海》对礼的解释是:本谓敬神,引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富,它既可为表示敬意而隆重举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌和礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。在古代,礼特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在现代,礼已涉及人们的衣、食、住、行和交往、沟通的各个方面,对人们

的一切言行起着指导、约束的作用。正如孔子所说的“不学礼，无以立”（《论语·季氏》）。

1) 礼貌

礼貌是人与人之间在交往过程中相互表示敬重和友好的行为准则。它体现了时代的风貌与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌行动是无声的语言，如微笑、点头、拱手、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、亲吻等；礼貌语言是有声的行动，如使用“小姐”、“先生”等敬语，“恭候光临”、“我能为您做点什么”等谦语，“哪一位”、“哪里可以方便”等雅语。

我国历来十分重视“言”与“礼”的关系，有许多关于礼貌的语言至今仍为人们所沿用，如“己所不欲，勿施于人”，“滴水之恩，涌泉相报”，“奉陪”，“贵姓”，“惠顾”，“恭候”，“过奖”，“不敢当”等。过去常说的“温良恭俭让”，即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让，就是我国古代衡量个人礼貌周全与否的重要准则。今天我们正在提倡的最基本的礼貌语言为五声十个字，即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。

在人际交往中讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系，而且能缓解或避免某些不必要的冲突。对从事旅游接待的工作者来说，礼貌是衡量其服务质量高低的重要标志之一。礼貌礼仪不仅是现实生活中每个人的个性特征，而且是中华民族精神文明的具体体现。它可以比做人们之间心心相印的导线、团结合作的桥梁、众志成城的纽带。谁恰当地做到了礼貌待人，谁就会收到工作顺利、行动自如、精神愉快、生活幸福的良好效果。正像清代颜元说的“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰”。

职业道德与企业伦理 1-1

旅馆大王康拉德·希尔顿的成功秘诀——微笑服务

背景与情境：美国“旅馆大王”希尔顿于1919年把父亲留给他的1.2万美元连同自己挣来的几千美元投资出去，雄心勃勃地开始了经营旅馆的生涯。当他的资产从1.5万美元奇迹般地增值到几千万美元的时候，他欣喜、自豪地把这一成就告诉了母亲，想不到，母亲却淡然地说：“依我看，你跟以前根本没有什么两样……事实上，你必须把握比几千万美元更值钱的东西：除了对顾客诚实之外，还要想办法使来希尔顿旅馆的人住过了还想再来住，你要想出这样简单、容易、不花本钱而行之久远的办法去吸引顾客，这样你的旅馆才有前途。”

母亲的忠告使希尔顿陷入迷惘：究竟什么办法才具备母亲指出的“简单、容易、不花本钱而行之久远”这四大条件呢？他冥思苦想，不得其解。于是他逛商店、住旅店，以获得作为一个顾客的亲身感受，最终得出了准确的答案：“微笑服务”。只有它才实实在在地同时具备母亲提出的四大条件。

从此，希尔顿实行“微笑服务”这一独创的经营策略。每天他对服务员说的第一句话就是：“你对顾客微笑了没有”。他要求每个员工不论如何辛苦，都要对顾客投以微笑，即使在旅店业务受经济萧条严重影响的时候，他也经常提醒员工记住：“万万不可把