

上海市中等职业技术学校教材

旅游服务礼仪

ETIQUETTE
OF TOURIST
SERVICE



旅游教育出版社



上海市中等职业技术学校教材

Lü You Fuwu Lǐyǐ
旅游服务礼仪

上海市职业技术教育课程改革与教材建设委员会
旅游专业编委会 编

旅游教育出版社
· 北 京 ·

责任编辑:陈霁 赖春梅

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/上海市职业技术教育课程改革与教材建设委员会旅游专业编委会编. —北京:旅游教育出版社,2003.10

中等职业技术学校教材

ISBN 7-5637-1125-2

I.旅… II.上… III.旅游服务—礼仪—专业学校—教材 IV.F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 073637 号

上海市中等职业技术学校教材

旅游服务礼仪

上海市职业技术教育课程改革与教材建设委员会
旅游专业编委会 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx @ sohu. com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×1092 1/16
印 张	15.625
字 数	291 千字
版 次	2003 年 10 月第 1 版
印 次	2003 年 10 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	23.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

我国的社会主义现代化建设不但需要高级科学技术专家,而且迫切需要中初级技术人员、管理人员和技术工人,而这类人才的培养主要是通过职业技术教育来实现的,所以党和国家非常重视职业技术教育的改革和发展。努力培养出各行各业所需的职业人才,是社会、经济发展对职业技术教育提出的迫切要求。我国的职业技术教育长期实行的是“学科本位”的教学模式,这种模式重理论轻实践,重知识轻技能,培养出的学生不适应社会、经济发展的要求。因此,职业技术教育要深化改革,办出特色,为社会培养出既有理论又有技能,德、智、体全面发展的一代新人。

职业技术教育要办出自己的特色,关键在于课程改革与教材建设。为此,1996年上海市教委启动了职业技术教育课程改革与教材建设工程(简称“10181”工程),即用五年左右的时间,完成10门普通文化课程的改革及示范教材的编写工作;完成18个典型专业(工种)的课程改革以及同步编写出部分典型示范性教材;经过十年左右的改革实践,基本形成一个具有职教特色的课程结构和教材体系。

这次课程改革与教材建设是以社会和经济发展的需要为出发点,以职业(岗位)需求为直接依据,以现行中等职业技术教育课程、教材的弊端为突破口,积极学习并借鉴国外职教课程、教材改革的有益经验,以实现办出职教特色的根本目的。在充分研究和广泛征求意见的基础上,确立了“能力为本位”的改革指导思想。目的是为了克服职教长期存在的重理论轻实践、重知识轻技能的倾向,真正培养出经济和社会发展所需要的中等职业技术人才。

在各方面的共同努力下,新的教材终于与广大师生见面了。这些新的教材并不是职业技术教育课程改革与教材建设的全部,它只是典型的示范性教材,因为职业技术教育的专业门类繁多,不可能在较短的时间内,依靠少数编写人员解决职教中全部的课程、教材问题。职教的课程改革和教材建设是一项系统的长期的工作,只有充分发挥广大教师的改革积极性,在教学过程中不断用“能力为本位”的教育思想,主动进行课程与教材的改革,我们的课程、教材改革才能全面、持续而深入,才可能真正全面提高教学质量和效益,以不断适应社会、经济发展的需要。因此,“10181”工程对于我市的职教课程改革来讲只起着一个领导、指导和引导的作用。

新的教材代表新的思想、新的教法和学法。希望通过这些教材,给大家一些启迪,同时也希望大家对新教材提出宝贵的意见。

编者的话

《旅游服务礼仪》是上海市教委职业技术教育课程改革与教材建设工程(简称“10181”工程)依托上海市旅游事业管理委员会编写的旅游专业系列教材中的其中一本。上海市教委依托上海市旅游委对本市职业技术教育的旅游专业进行课程改革,将旅游专业列为“10181”工程中18个典型专业之一,是对本市旅游行业的发展以及对旅游业人力资源培养的大力支持。通过课程改革和教材建设,促进职业技术教育的教学改革、促进教育与经济的紧密结合,这既是教育改革不断深化的需要,也是旅游行业不断发展的需要。

上海市旅游事业管理委员会十分重视旅游人才的培养,将旅游人才的培养提到行业发展的高度和企业生存的高度上来认识;把课程改革的教材建设视为从根本上提高员工素质、增强企业竞争能力、培养旅游业接班人的基础;是推进都市旅游有更大发展的先导性、战略性的基础工程;把课程改革的教材建设作为上海旅游行业贯彻落实江泽民同志在全国教育工作会议上重要讲话精神和中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育决定的重大举措之一。市旅游委为此专门成立了由市旅游委主任姚明宝同志任组长、各旅游集团分管总经理任组员的课改领导小组;并成立了教材编审委员会,由上海市旅游高等专科学校副校长余炳炎同志任主任、新亚集团副总经理陈红军同志和上海市旅游职业技术学校校长陈骏玲同志任副主任的编审委员会,组员由市旅委教育处沈毅同志以及由各集团推荐的前厅、客房、餐饮、康乐四个专业工种行家组成。市教委职成教处处长张持刚同志和市职教课程改革办公室唐德果同志分别是领导小组和编审委员会的成员。

《旅游服务礼仪》根据《上海市职业技术教育课程改革与建设的意见》精神,突出以能力为本位的宗旨。为了使教材不同于以往教材的编写,使编者了解旅游饭店对员工的岗位能力要求,编审委员会首先按照四个专业工种的分工,组织了旅游职校的专业教师和企业的专家成立调研小组,深入开展广泛的调查。在向华亭宾馆、静安希尔顿大酒店、新锦江大酒店、银星皇冠酒店、新亚汤臣大酒店、上海大厦等19个具有代表性的宾馆饭店进行实地考察、开座谈会25次、问卷调查570份的基础上,制定了《中等职校饭店服务岗位群能力分析表》,将饭店的岗位群按照DACUM图表格式对专项技能进行分解,作为编写教材的依据。《中等职校饭店服务岗位群能力分析表》突出了饭店服务工作的综合能力和专项技能要求,使教材的编写能够符合市教委对“10181”工程教材以能力为本位的宗旨。《中等职校饭店服务岗位群能力分析表》也被饭店企业作为岗位培训的教材,受到了饭店企业的欢迎。

《旅游服务礼仪》一书由吴宝华主编,其中第1、3、4章由吴宝华编写,第6章由沈毅编写,第7章由曹学军编写,第2、5、8、9章由张杨莉编写。全书由吴宝华、张杨莉统稿,

陆永庆顾问和指导,朱平、喻培元审稿。

本书在编写过程中,得到了上海市旅游事业管理委员会的领导和上海市教育委员会的指导;得到了上海市旅游协会旅游教育分会的支持、配合与协调;得到了上海华亭宾馆、上海国际会议中心、上海东方滨江大酒店、上海锦江汽车服务有限公司以及上海市现代职校、上海市闸北旅游职校等旅游企业和旅游职校的图片支持,在此一并表示感谢。

编 者
2003年8月



目 录

第一章 旅游服务礼仪概述	(1)
第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念	(1)
一、礼的概念	(1)
二、礼貌的概念	(2)
三、礼节的概念	(2)
四、礼仪的概念	(2)
五、礼宾的概念	(3)
六、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系与区别	(3)
第二节 礼的起源与发展	(3)
一、礼的起源与发展	(3)
二、中国是“礼仪之邦”	(4)
第三节 礼仪的功能与特性	(5)
一、礼仪的功能	(5)
二、礼仪的特性	(7)
第四节 旅游服务礼仪的重要意义	(7)
一、讲究服务礼仪是旅游行业“窗口”建设和树行业新风的需要	(8)
二、讲究服务礼仪是旅游企业提供优质服务需要	(8)
三、讲究服务礼仪是达到客人最大程度满意的需要	(8)
四、讲究服务礼仪是提高我国旅游行业的声誉与效益的需要	(9)
五、讲究服务礼仪是旅游接待人员实现自身价值的需要	(9)
第五节 旅游服务礼仪的原则	(10)
一、自主原则,从俗原则——以我为主,尊重他人	(10)
二、适度原则——不卑不亢,自尊自爱	(11)
三、平等原则——一视同仁,真诚关心	(11)
四、宽容原则——得理也得让人	(11)
第六节 文明礼仪修养的培养途径	(11)
一、善于学习,树立礼仪意识是文明礼仪修养的前提	(11)
二、勇于实践,规范礼仪行为是文明礼仪修养的根本	(12)
三、加强道德修养,陶冶美好情操是文明礼仪修养的基础	(12)
四、持之以恒地磨练是文明礼仪修养的关键	(12)
第二章 旅游服务礼仪与沟通	(16)





第一节 沟通的概述	(17)
一、沟通的产生	(17)
二、沟通的过程	(18)
三、沟通的特点	(19)
四、沟通的类型	(20)
五、沟通的意义	(23)
第二节 沟通中的障碍及克服障碍的策略	(24)
一、沟通中的环境障碍及其克服策略	(24)
二、信息传送者障碍及其克服策略	(26)
三、信息接收者障碍及其克服策略	(28)
第三节 沟通中冲突的产生及协调	(31)
一、沟通中冲突产生的原因	(31)
二、人际冲突的避免和协调	(31)
第四节 沟通技巧在旅游服务中的运用	(33)
一、旅游服务礼仪与沟通的关系	(33)
二、沟通技巧在旅游服务礼仪中的运用	(35)
第三章 旅游服务的基本礼仪	(47)
第一节 服饰仪容礼仪	(47)
一、仪表仪容的概念	(47)
二、仪表仪容的重要性	(48)
三、服饰礼仪	(48)
四、仪容与卫生礼仪	(52)
第二节 举止言谈礼仪	(56)
一、仪态的概念与要求	(56)
二、举止言谈礼仪的重要性	(56)
三、举止礼仪	(57)
四、言谈礼仪	(62)
第三节 表情态度礼仪	(66)
一、表情态度的意义	(66)
二、表情礼仪	(66)
三、态度礼仪	(70)
第四节 日常交往礼仪	(71)
一、见面时的礼仪	(71)
二、交际实用礼仪	(73)
第四章 旅游服务的主要岗位礼仪	(84)
第一节 旅游饭店主要岗位礼仪	(84)
一、前厅服务礼仪	(84)



二、总台服务礼仪	(88)
三、客房服务礼仪	(92)
四、餐厅服务礼仪	(94)
五、酒吧服务礼仪	(97)
六、康乐服务礼仪	(98)
第二节 旅行社主要岗位礼仪	(100)
一、导游员	(100)
二、门市部业务员	(102)
第三节 旅游运营公司车队主要岗位礼仪	(103)
一、驾驶员	(103)
二、站点调度员	(105)
三、售票、检票员	(106)
第四节 旅游景点主要岗位礼仪	(106)
一、讲解员	(106)
二、售票、检票员	(107)
第五节 旅游商店服务礼仪	(107)
一、主动迎宾	(107)
二、热情服务	(108)
三、礼貌送客	(108)
第五章 会展服务礼仪	(113)
第一节 会展服务概述	(114)
一、会展服务的概念	(114)
二、会展服务的性质	(114)
三、会展服务的特点	(115)
四、会展服务的内容	(116)
五、会展服务的目标	(116)
六、会展服务的原则	(117)
第二节 会展场所的设计、装饰和布置	(117)
一、会展场所设计的原则	(117)
二、会展场所装饰的原则和方法	(118)
三、会展场所布置的基本原则	(120)
第三节 会展服务礼仪	(121)
一、大型代表会议服务	(121)
二、中、小型会议服务	(125)
三、大型集会服务	(127)
四、座谈会服务	(128)
五、新闻发布会服务	(128)





六、展览会服务	(129)
第六章 国际交往礼仪	(133)
第一节 迎送	(133)
一、官方迎送	(134)
二、一般游客的迎送	(136)
三、迎送工作的注意事项	(136)
第二节 会见、会谈、签字仪式、开幕式	(137)
一、会见	(137)
二、会谈	(139)
三、签字仪式	(141)
四、开幕式	(143)
第三节 宴请	(143)
一、常见的宴请形式	(143)
二、宴请活动的组织	(145)
三、宴请的桌次和座位安排	(149)
四、宴请接待的服务规程	(152)
第四节 文艺晚会	(154)
一、精选节目	(154)
二、发出邀请	(154)
三、安排座位	(154)
四、备好说明书	(155)
五、演出入席及退席	(155)
六、献花	(155)
七、维持演出秩序	(155)
第五节 礼宾次序和国旗升挂方法	(155)
一、礼宾次序	(155)
二、国旗升挂方法	(157)
第七章 宗教礼仪	(162)
第一节 宗教概述	(162)
第二节 佛教	(163)
一、佛教的起源和传播	(163)
二、佛教的基本教义	(164)
三、佛教的主要礼仪与习俗	(164)
四、佛教的主要节日	(166)
第三节 基督教	(167)
一、基督教的起源与传播	(167)
二、基督教的教义	(167)



三、基督教的主要礼仪与习俗	(168)
四、基督教的主要节日	(169)
第四节 伊斯兰教	(170)
一、伊斯兰教的起源与传播	(170)
二、伊斯兰教的教义	(170)
三、伊斯兰教的主要礼仪与习俗	(171)
四、伊斯兰教的主要节日	(172)
第五节 道教	(173)
一、道教的起源与传播	(173)
二、道教的教义	(173)
三、道教的主要礼仪与习俗	(174)
四、道教的主要节日	(175)
第八章 我国部分民族和港澳台地区礼仪	(177)
第一节 汉族礼仪	(177)
一、概况	(177)
二、礼仪习俗	(178)
三、饮食习惯	(180)
四、主要禁忌	(180)
第二节 部分少数民族礼仪	(181)
一、壮族	(181)
二、满族	(182)
三、回族	(183)
四、苗族	(184)
五、维吾尔族	(186)
六、蒙古族	(187)
七、藏族	(188)
八、朝鲜族	(190)
九、彝族	(191)
十、傣族	(192)
十一、白族	(194)
第三节 港澳台地区的礼仪	(195)
一、概况	(195)
二、礼仪习俗	(196)
三、饮食习惯	(196)
四、主要禁忌	(196)
第九章 我国主要客源国礼仪	(199)
第一节 亚洲地区礼仪	(199)





一、日本	(199)
二、韩国	(202)
三、新加坡	(204)
四、马来西亚	(206)
五、菲律宾	(207)
六、泰国	(208)
七、印度尼西亚	(209)
八、印度	(211)
第二节 欧洲地区礼仪	(212)
一、英国	(212)
二、法国	(214)
三、德国	(216)
四、意大利	(218)
五、西班牙	(219)
六、俄罗斯	(221)
第三节 美洲地区礼仪	(222)
一、美国	(222)
二、加拿大	(225)
三、巴西	(226)
第四节 大洋洲地区礼仪	(228)
一、澳大利亚	(228)
二、新西兰	(229)
第五节 非洲地区礼仪	(230)
一、埃及	(230)
二、南非	(231)
三、坦桑尼亚	(233)
主要参考书目	(236)



第一章

旅游服务礼仪概述



学习目标

1. 了解礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的含义。
2. 了解礼的起源与发展及中国是“礼仪之邦”。
3. 理解礼仪的功能与特性。
4. 理解文明礼仪在旅游服务业中的重要性。
5. 掌握文明接待、礼貌服务的原则。
6. 认识文明礼仪修养的重要性与培养途径,养成良好的礼仪习惯。

饭店、旅行社和旅游景点(区)是我国旅游业的重要组成部分。服务质量是旅游业的命脉。要提高旅游业的服务质量,关键在于提高服务人员的综合素质,特别是提高旅游服务人员文明礼貌这一最基本素质。讲究文明礼貌,既体现了旅游业员工对客人的基本态度,更一定程度反映了一个国家精神文明和民族文化修养,就个人而言,则是衡量其道德水准高低和有无修养的尺度。因此,旅游业员工必须十分重视旅游服务礼仪的学习及其培养。

第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念

一、礼的概念

礼的本意为敬神,后来引申为表示敬意的通称;是在人们长期的生活实践中,由于风俗习惯而形成为大家共同遵守的行为规范。它可泛指人际交往中的礼貌和礼节;也可指为表示敬意而隆重举行的仪式。其本质是“诚”。

旅游业的员工,在为客人服务中,要讲究礼貌、注重礼节、遵循礼仪,必须以礼相待、以诚相见。这就要求员工以规范的言行,向宾客表示一种真诚地尊重的情感,要敬重友好、谦虚恭敬、关心体贴、设身处地为客人着想。这是员工职业道德的体现,是员工综合素质中最基本也是最重要的一项要求。





二、礼貌的概念

礼貌是人们交往时,相互表示谦虚、恭敬和友好的言行规范,是对人们言行的基本要求。它体现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。礼貌是待人接物时的外在表现,是人们交往时的外在形象,它通过规范的服饰、仪容、言谈、表情、姿势等来表示对人的尊重。礼貌可以分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌行动是一种无声的语言,如亲切的微笑、规范的点头、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、接吻、鼓掌等;礼貌语言是一种有声的行动,如使用“贵姓”“女士”“先生”等敬语,“欢迎光临”“我能为您做些什么”等谦语,“哪一位”“不新鲜”“有异味”“哪里可以方便”等雅语。“礼貌待客”,就要求每一位员工以综合素质为前提,以规范的言行为准则,以良好的形象为载体。这样不仅有助于建立相互尊重、友好合作的关系,而且能减少或避免某些不必要的误会和冲突。旅游接待服务人员宾客开展礼貌服务的目的,主要是给身处异国他乡的宾客以“温馨如家”之感。作为旅游业的员工必须自觉开展文明礼貌服务。

三、礼节的概念

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、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,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体体现。在交往中,人们要注重自己的言行小节,以恰当地表示出对他人的敬重。

旅游业的员工,在接待客人、为他们服务时,要注重礼节。首先,要遵循旅游接待的惯用形式与礼遇顺序。如在迎送的服务中,要熟练运用通行的迎送形式:微笑点头、问候致意或献鲜花;再如餐厅值台员递巾上茶、上菜斟酒服务中,要按照先主宾后主人、先女宾后男宾等礼遇顺序进行。同时,员工的言谈举止等小节细微处也要按照规定标准和具体要求约束自己,使服务符合礼节要求。如导游小姐欢迎游客上旅游车,要提早五分钟,以标准的前腹式站姿站立在车门一侧,恭候游客光临。当游客前来上车时,要微笑点头问候:“小姐(先生),您好!”并用标准手势指示方向,敬请游客上车。这种根据标准与要求的服务用语与举止,显然符合迎客礼节。与此同时,主动、热情、周到的迎客礼貌也就充分体现出来了。可见,礼节周全了,礼貌也就有了。因为,礼节是礼貌的具体表现。

在国际上,由于各国风俗习惯和文化传统的不同,具体礼节的表达有较大差异,如中国的点头、握手;日本、朝鲜的鞠躬;欧美国家的拥抱、接吻;南亚诸国的合十;少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是礼节的各种表现形式。所以,在旅游服务中必须十分熟悉各种礼节,避免因礼节的不周而引起宾客的不满。

四、礼仪的概念

礼仪是表示敬意而隆重举行的仪式。如大型工程的奠基、展览会开幕或轮船下水





的剪彩,以及迎接国宾鸣放礼炮等仪式,都属于礼仪范畴。

在礼的系统中,礼仪是有形的,存在于人际交往的一切活动中。其基本形式受着物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。因此,语言(包括书面和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪的最基本三要素。一般地说,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

五、礼宾的概念

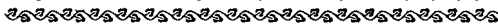
“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。在现实生活中,礼宾是在外事活动、旅游接待、人际交往中,为表示敬意,主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和礼遇。通常礼宾也称礼遇。

如迎接外国国家元首或政府首脑要在举行仪式场所悬挂宾主双方国旗,在主要领导人与宾客握手后献鲜花,奏两国国歌后检阅仪仗队、鸣放礼炮:最高规格为 21 响,一般为国家元首鸣放;其次,19 响为政府首脑鸣放;再次,17 响为副总理级领导人鸣放。再如,酒店接待 VIP 客人,要在下榻的客房内加送水果、花篮,并附上总经理名片等,以示较高规格的欢迎。

六、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系与区别

礼貌、礼节、礼仪、礼宾都有一个“礼”字,是人们在交往中,相互表示敬重和友好的范式与体现,其本质都是尊重人、体贴人。礼貌是礼节的基础;礼节是礼貌的具体表现;礼仪则通过礼貌、礼节得到体现;礼宾是按照一定的礼仪接待宾客。四者间相辅相成,密不可分。其区别在于:礼貌是表示尊重的言行规范和基本要求;礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求;礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式;礼宾是根据客人的身份地位给予相应的接待规格和礼遇。

第二节 礼的起源与发展



一、礼的起源与发展

礼产生于原始社会,随着社会的进步而发展。在原始社会,人与人的交往中,人们时常有意无意地用一些象征性的动作来表达他们友善的意愿和感情。这些动作,有的后来成为人们社会生活的习惯,并且被用来维护社会秩序、巩固社会组织和加强不同地区间联系的手段之一。这种习惯便是“礼”的雏形。进入阶级社会后,统治阶级利用其中某些习惯加以改变和发展,逐渐形成各种正规的“礼”,并以此作为人们的行为规范。如握手这个动作,据说起源于刀耕火种的原始社会。那时人类祖先以打猎为生,世界对他们来说充满着各种危险。人们在狩猎和部落间的纷争冲突中,使用的武器是石块和棍棒。当不同部落里的人相遇时,如果双方都怀着善意,便伸出一只手来,手心向上,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





一动作沿袭下来,便成为今天人们共同表示友好的常用的握手礼节了。可见,“礼”具有继承性与共同性。又如“跪拜”,在原始社会,这是人们互相表示敬意的姿势,到了阶级社会,便演变成为一种臣服的礼节。由此可见“礼”的形成和发展带有时代的特点,起到了维护统治阶级等级关系的作用。

到了近代,资产阶级登上历史舞台以后,“礼”又发展到了一个重要历史阶段。今天国际上通用的一些交际礼节绝大部分就是这个时期留下来的,如鸣放礼炮起源于英国。当时英国是世界上航海事业最发达的国家,英国海军舰船在驶入别国海域之前,为了表示对对方没有敌意,就把军舰上的火炮内炮弹放空;在遇到他国舰船时,也同样把炮膛内的炮弹放掉,表示同对方友好。以后,鸣放礼炮就成为国际上相互表示敬意的隆重仪式。那时,英国战舰上的大炮多为7门,最大的战舰有21门。海军司令登舰时鸣炮21响,海军司令以下的将官登舰时鸣炮19响。以后,鸣礼炮21响便成为最高的致敬礼节。英国是最早正式采用这种礼节迎送国家元首和政府领导人的国家,此后一些国家也相继采用了这种礼仪。我国从1961年起在迎送外国国家元首和政府首脑时,也按照国际惯例鸣放礼炮。1966年因“文革”停止,1984年恢复。

综上所述,“礼”起源于原始社会,形成、发展于阶级社会。随着人类社会的不断进步和国际经济贸易的扩大、发展,作为人类文明标志的“礼”也必将不断地完善和发展。

二、中国是“礼仪之邦”

中国是一个文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。讲究文明礼仪,历来是中华民族优良传统。在我国文化历史遗产中,有很多礼仪教育的内容,虽然其中有些封建糟粕,但也有许多精华,我们要继承下来,发扬光大。

在我国古代,儒家学说的创始人孔子对礼仪非常重视,他明确告诉弟子:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”另一位儒家学者荀子指出:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”在我国几千年的文明史中,儒家“礼制”主张日益得到统治者的赞同,并形成内容极其广泛的礼仪规范,成为中国传统文化中的重要组成部分。

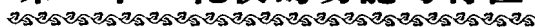
与此同时,我们祖先又十分重视交往中所必须遵循的各方面礼仪规范。“礼尚往来,来而不往非礼也。”还常说“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让;说话也得“言语之美、穆穆皇皇”,即语言之美在于谦恭、和气、文雅。又如仪表方面要:“衣贵洁,不贵华,冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切”。在仪态方面要:“步从容,立端正,揖深圆,拜恭敬”;在卫生方面要:“晨必盥,兼漱口,便溺回,辄净手”。此外,还主张儿童入学初期就要“教以洒扫、应对、进退之节,爱亲、敬长、隆师亲友之道”。

中国人民热情好客,讲究待客的礼貌礼节,早已成为中华民族优良传统的组成部分。在今天旅游接待服务中,继承和发扬中华民族文明礼貌的优良传统,更是“宾客至上、优质服务”所必需。





第三节 礼仪的功能与特性



一、礼仪的功能

从“礼”的系列概念(以下统称“礼仪”)的学习中,我们可以认识到:在人们交往时,礼是相互表示真诚的敬意的通称;礼貌是相互表示尊重的言行规范;礼节则是人们对自己言行予以必要的约束,以示对他人的敬意;礼仪是相互表示尊重而举行的各种仪式。“礼仪”能体现一个人的价值,能影响他人的思想、感情,能作用于人们的社会生活产生社会效应。总之,“礼仪”能处理和调节人际相互关系,给予积极的、有益的影响。这就是“礼仪”的功能。它具体表现在以下几个方面:

1. 尊重功能

礼是表示敬意的通称。有尊敬、恭敬、敬重、友好、谦恭、关心、体贴别人之意。简言之,即对他人表示尊重,以及如何尊重。这是礼最核心的含义。

尊重他人,是一种发自人们内心的思想与感情,是一个人的道德意识与道德情感的体现;是作为一个人最基本也是最重要的一种必备素质。

人都有人格的尊严,都有自尊心。你对他人尊重,对方也会还之以礼尊重你。你尊重别人,就是尊重自己。

社会上,人们只有相互尊重,才能保持和谐、融洽的人际关系。它是精神文明的表现,是良好社会风气的象征。

2. 约束功能

礼貌是人们在交往时,相互表示谦恭和友好的言行规范。既是行为规范,就必须服从规范行动,按照标准言谈,遵守规则办事,依照规则交往,听从规定参加社会活动。“不以规矩,不成方圆”,这就是约束力。规范、标准、规则、规矩、规定都具有很强的约束作用,你就不能随心所欲、我行我素。

礼节是人们在交往中,对自己的言行予以必要的约束,以示对他人的敬重。礼节本身就有对自己一言一行的小节于细微处予以节制即约束之意。

这种约束,是从言行的细节、细节,从学习、工作、生活中的小事,细微处开始,避免空谈,而是真抓实干,落在实处,真能收效。

这种约束是必要的约束,即“讲究实效性”。要求掌握分寸,恰到好处。如在人际交往中,要注意在各种情况下保持适当的社交空间距离,一般以 50 厘米左右最为适宜。还要把握与特定环境相适应的感情尺度。例如,在与人交往中,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻佻奉承。

这种约束,是对自身不良的习惯、坏脾气的约束。人总有些习惯上的不妥之处、性格上的缺陷,有些人还沾染上了一些不文明、不礼貌的坏习惯习气、坏脾气,这就要求用礼貌的规范和标准给予约束、荡涤,以达到净化思想,规范行为,礼貌待人的目的。

这种约束,是自觉地“自我”约束,即自律与“慎独”。它要求人们在社会交往中,乃

