

中国旅游
中等职业教育教材

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游服务礼貌礼节

(第3版)

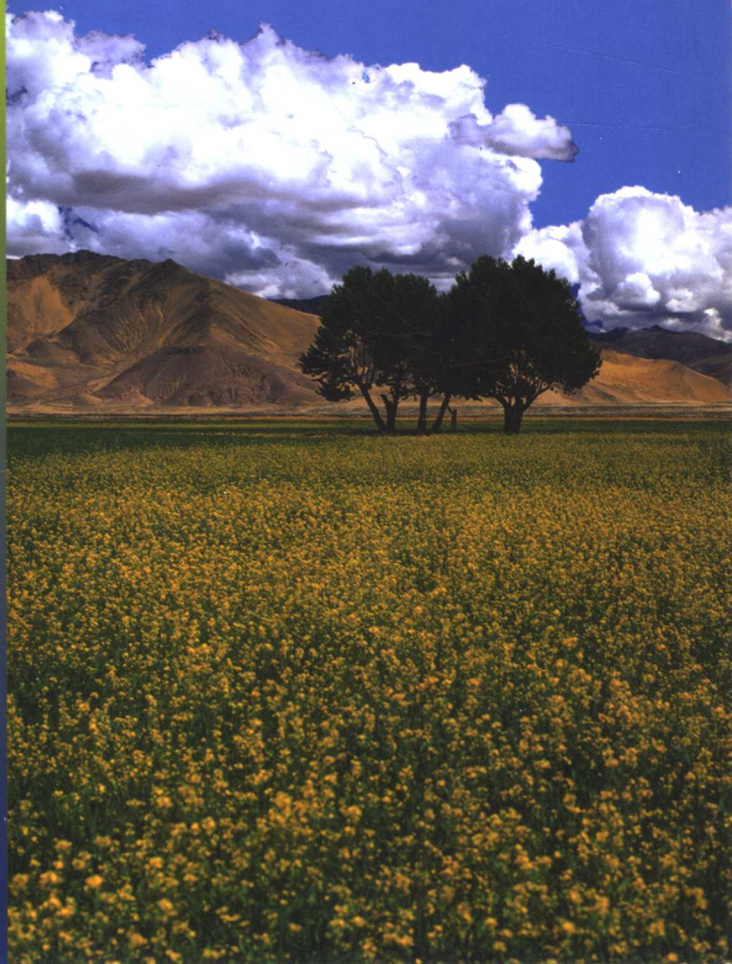
LÜYOU FUWU LIMAO LIJIE

QUANGUO LÜYOU

ZHONGDENG

ZHIYE JIAOYU

JIAOCAI



0.63
5-3

旅游教育出版社

LÜYOU FUWU LIMAO LIJIE

全国旅游中等职业教育教材

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游服务礼貌礼节

(第3版)

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:杨晓娟

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼貌礼节/国家旅游局人事劳动教育司编. —3版(修订版). —北京:旅游教育出版社, 2004. 1

全国旅游中等职业教育教材

ISBN 7-5637-0782-4

I. 旅… II. 国… III. ①旅游服务—礼貌—专业学校—教材 ②旅游服务—礼节—专业学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 23076 号

全国旅游中等职业教育教材

旅游服务礼貌礼节

(第3版)

国家旅游局人事劳动教育司编

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	tepdfx@sohu.com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×1092 1/16
印 张	8.125
字 数	156千字
版 次	2004年1月第3版
印 次	2004年1月第1次印刷
印 数	1~8000册
定 价	12.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为适应旅游中等职业教育的需要,国家旅游局人事劳动教育司根据旅游中等职业学校的课程设置和教学大纲,组织业内专家编写了这套全国旅游中等职业教育教材。该教材自1994年出版以来,受到广大师生的普遍欢迎,对我国旅游中等职业教育的发展起了重要作用。迄今为止,该教材已成为出版时间最早、使用范围最广的国家旅游中等职业教育骨干教材。

为了进一步适应旅游专业的发展要求,提高教材质量,反映旅游业的最新发展状况和旅游职业教育研究的最新成果,我们组织有关专家根据教育部、国家旅游局对旅游职业教育的学科规划和行业要求,对该套教材进行了必要的修订增补,以确保国家骨干教材应有的科学性、先进性,充分反映国家职业教育改革的新精神、新要求,满足21世纪旅游业的人才需求。

此次修订,一是根据教育部与国家旅游局关于旅游中等职业教育的课程设置、教学大纲与教学计划,结合劳动部关于旅游职业技能鉴定标准的要求,并吸收国外职业教育的成果与经验,按课程设置和课程标准的要求,对每科教材的课程性质、适用范围、教学重点、教学方法、教学时数、考核评估等进行了认真研究。新版教材正确把握了课程设置与教材编写的关系,从课程标准的角度把旅游业对人才的具体要求与旅游职业教育教材的具体编写有机结合起来,既体现了教材紧贴行业实际的针对性、实用性,又体现了教材的科学性、规范性,使可学习性与可教授性得到有机的统一,全面反映了现代职业教育教材应有的教育理念。二是在教材的具体修订中,我们根据旅游业的发展需要和旅游职业教育的课程设置与教学要求,组织有关专家编写增补了近年来旅游发展的行业新内容,使教材体系更完整、更科学。三是在保持原教材科学性、权威性的基础上,本次修订特别注意了中职学生的学科基础与未来职业要求,重点强调了教材的实用性。在原版教材科学性的基础上,本版教材强调了教与学、学与用的关系,加大了技能技巧、实际应对、操作标准、模拟训练等内容的比重,使之既能体现课程要求和行业特点,又符合国家职业技能标准的要求。四是在体例安排上适当精简了部分内容,即将原版教学中既占课时又不便于教师教学的内容,或删减或置于附录,便于教师灵活运用和利于学生分清主次。五是针对旅游学科实践性强的特点,本版教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握重点;有些案例则没有分析,可以既给教师教学留下了余地,又便于学生自学使用。最后,为方便教师教学和学生自学,还增设了学习重点、案例分析、本章小结、中英文对照规范服务用语等栏目,旨在让读者花最少的时间掌握最有用的信息。

作为全国惟一的旅游教育出版社,我们有责任及时反映旅游业发展的新要求和旅游专业教育的新理念、新成果,把专业权威的教材奉献给广大读者。为此,我们将不断努力,回报广大师生和读者对我们的厚爱!



目
录

绪论	(1)
第 1 章 礼貌礼节礼仪概述	(4)
学习重点	(4)
第一节 礼貌、礼节、礼仪的概念	(4)
第二节 人际交往中需遵循的礼仪的基本准则	(6)
本章小结	(8)
思考与练习	(8)
第 2 章 仪表、仪容、仪态	(9)
学习重点	(9)
第一节 仪表仪容	(9)
第二节 仪态	(11)
第三节 如何改善个人的仪表仪容仪态	(14)
本章小结	(18)
思考与练习	(18)
第 3 章 礼貌服务用语	(19)
学习重点	(19)
第一节 礼貌服务用语概述	(19)
第二节 礼貌服务用语的基本特点	(20)
第三节 礼貌服务用语的正确使用	(22)
第四节 “十字”礼貌用语的运用要点	(26)
本章小结	(29)
思考与练习	(29)
第 4 章 日常接待服务礼节	(30)
学习重点	(30)
第一节 体现在语言上的礼节	(30)
第二节 体现在行为举止上的礼节	(32)
第三节 礼节禁忌	(34)
本章小结	(39)
思考与练习	(39)
第 5 章 旅游接待服务礼仪规范	(40)
学习重点	(40)
第一节 饭店前厅接待服务人员的工作礼仪规范	(40)

第二节	饭店客房接待服务人员的工作礼仪规范	(47)
第三节	饭店餐厅接待服务人员的工作礼仪规范	(49)
第四节	饭店酒吧接待服务人员的工作礼仪规范	(52)
第五节	饭店商场接待服务人员的工作礼仪规范	(53)
第六节	饭店电话总机话务人员的工作礼仪规范	(54)
第七节	饭店康乐接待服务人员的工作礼仪规范	(55)
第八节	旅行社业务咨询和营销人员的工作礼仪规范 ..	(57)
第九节	旅行社导游人员的工作礼仪规范	(57)
本章小结		(59)
思考与练习		(59)
第6章	我国主要客源国和地区的习俗和礼节	(60)
学习重点		(60)
第一节	亚洲国家和地区	(60)
第二节	北美洲国家	(67)
第三节	欧洲国家	(69)
第四节	大洋洲国家	(73)
第五节	非洲国家和拉丁美洲国家	(75)
本章小结		(76)
思考与练习		(76)
第7章	我国主要少数民族的习俗和礼节	(77)
学习重点		(77)
第一节	主要分布在北方地区的少数民族	(77)
第二节	主要分布在西南地区的少数民族	(80)
本章小结		(84)
思考与练习		(84)
第8章	国际交往接待礼仪常识	(85)
学习重点		(85)
第一节	接待准备	(85)
第二节	迎送宾客	(86)
第三节	会见会谈及场所布置	(88)
第四节	宴请	(90)
第五节	两种常见的仪式	(97)
第六节	礼宾次序和国旗悬挂法	(100)
本章小结		(102)
思考与练习		(102)
第9章	三大宗教礼仪常识	(103)
学习重点		(103)
第一节	佛教礼仪	(103)
第二节	基督教礼仪	(106)

第三节 伊斯兰教礼仪·····	(109)
本章小结·····	(111)
思考与练习·····	(112)
附录一 领带的系法示意图·····	(113)
附录二 旅游企业员工仪容仪表规范示意图·····	(114)
附录三 (汉英对照)常用礼貌用语及相关句式·····	(116)
后记·····	(121)

绪 论

在 21 世纪的今天,世界各国尽管社会制度各不相同,但都提倡文明礼貌。在人际交往中,都很注重讲究礼仪。这已成为一个国家或民族文明程度的重要标志,也是衡量人们有无教养和道德水准高低的尺度。

在世界民族之林中,具有五千年文明历史的中华民族,素有“礼仪之邦”的美称,早在周代已开始形成一套完善的礼仪制度。古代的传统美德,迄今仍有许多备受推崇。历代许多有关“礼”的论述广为流传,并被引为指导人们道德行为的座右铭,如“相敬如宾”、“礼尚往来”、“己所不欲,勿施于人”等等。我国古代著名的思想家孔子“上交不谄,下交不渎”的名言就是教导人们在日常人际交往中,既不要低声下气、献媚邀宠,也不要趾高气扬、傲慢无理。在《礼记》一文中孔子还讲过“不失足于人,不失色于人,不失口于人”,即提醒人们注意在行为、态度和言论上不要失礼。过去常说的“温良恭俭让”,即指做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让,都是与“礼”有关的行为准则。虽然这些礼貌行为规范产生于封建社会,但以历史唯物主义的观点来分析,我们还是应该实事求是地承认,其中的不少礼貌行为规范,至今仍有可供借鉴的现实意义。古代的传统美德是中华民族文化的精华,应该得到继承和发扬光大,至于那些带有封建迷信色彩的糟粕,我们则必须毫不犹豫地予以摒弃。

在改革开放的新时代,人与人之间要建立相互尊重、平等友爱、互相合作的正常关系,就需要人人讲文明礼貌。早在上世纪 80 年代前后,在全国范围内广泛深入开展的“五讲”、“四美”活动,就旨在引导人们养成文明礼貌的好习惯,形成良好的社会风尚,使社会安定团结。这样,人们在劳动、学习、生活中所产生的矛盾就可以妥善解决。反之,在社会生活中,如果缺乏提倡文明礼貌的气氛,那就无法改变尚存的不良社会风气,各种不文明、不礼貌的言行举止还会影响到对年轻一代的培养。

旅游业是礼貌服务行业,对广大从业人员和即将走上服务岗位的新员工进行文明礼貌教育,不仅是培养文明公民的需要,更是职业的基本要求。自实行改革开放政策以来,我国的旅游事业获得了前所未有的蓬勃发展,来华洽谈贸易和观光游览的国外宾、外籍华人、华侨和台、港、澳同胞日益增多。无疑,我们要在旅游接待服务工作岗位上发扬我们中华民族讲究文明礼貌的优良传统,展现出新中国人民的文化素养和精神风貌,适应和满足世界各国不同肤色、不同阶层旅游者在礼仪服务方面的要求,维护我国旅游业的声誉,就自然应该从提高自身道德修养的需要和事业的要求两方面来加深对讲究礼貌礼节礼仪、提倡文明服务的认识,通过认真学习这方面的基本常识,并且努力在实践中加以应用,使自己真正成为旅游业的合格人才。本教材就是以此为出发点而编写的。

为了适应旅游中等专业学校饭店服务与管理专业和导游专业的教学要求,同时也为了适应旅游接待服务工作各工种岗位的实际需要,本书较为全面系统地介绍了有关礼貌礼节礼仪的基本概念、行为规范,以及与接待服务工作相关的其他基本常识,着重在实用性上突出必须掌握的主要内容。除在绪论中概述了学习本课程的重要意义、内容和方法之外,其他

九个章节的主要内容:

第一章着重阐明礼貌礼节礼仪的基本概念以及人际交往中需遵循的礼仪的基本准则,深入浅出地把如何做一个有教养的人与之有机地联系起来。弄懂这些道理,也就有利于我们自觉养成礼貌待人的良好习惯,同时又提高了我们与人交往的正确意识与能力。

第二章讲述的是与礼貌礼节礼仪表现形式密切相关的仪表、仪容和仪态。通过明确一些基本概念和意义,提出了注重个人仪表仪容和仪态的基本要求。此外,在本章中还针对常见的不文明行为,指出了克服不良习惯是改善个人仪表仪容和仪态的必要前提,同时又介绍了养成良好习惯的一些有效方法。根据工作岗位的实际需要,对美容化妆也作了简明叙述,供读者在实践中参考。

第三章论述了礼貌服务用语,从概述、特点和使用三个方面,阐述了掌握礼貌用语与旅游接待服务的密切关系,并归纳了如何正确使用礼貌服务用语的八项注意,便于记忆和运用。

以上三章的内容特点是侧重从理论上解决认识问题和树立正确观念,然后再从实践上以形象、具体的实例,加以深化讲解。而第四、五两章则有另一种特点。这两章的内容都是从实际工作中总结出来的规范,要求我们在熟悉这些具体要求后就能付诸实践,这也是本课程的重点。

第四章中,前两节分别对礼节在语言上和行为举止上的表现形式和要求作了讲述;后一节接着点明了礼节上的禁忌。这样就从正反两方面把恰当运用礼节的要点进行了归纳。

第五章的内容来自于旅游接待服务工作的实践,具有很强的可操作性,目的在于了解并熟练掌握旅游企业前台各部门各工种岗位所需通晓的礼仪规范,突出了它的实用性。

为了使旅游接待服务人员能够更为广泛地熟知与本职工作相关的常识,在第六、七、八、九章中,读者可以先后了解到我国主要客源国和地区人民及我国主要少数民族的习俗礼节,还可以接触到在完成重大外事接待工作中应了解的国际交往接待礼仪基本知识以及世界三大宗教的基本常识。这些基本常识将有助于我们开阔视野、增强工作的适应性。

综上所述,本课程的内容着重要求我们通过了解人际交往和旅游接待服务工作中的礼貌礼节礼仪常识,学会并掌握旅游接待服务工作中所需的礼貌服务用语、基本礼节以及礼仪规范,培养人际交往的能力,养成礼貌待客的良好习惯。

要学好旅游接待服务礼仪,最重要是必须做到理论知识与实践相结合,学以致用,这是惟一有效的学习方法。成功的教学经验证明,只有把有关旅游接待服务礼仪方面的各种常识和与之相应的行为规范融会贯通在旅游企业各工种岗位的实际需要上,才能真正达到教学目的。为此,在学习中要注意做到:

(1)学习旅游接待服务礼貌礼节礼仪要与日常的养成教育相结合,培养职业习惯要从平时的行为规范做起,严格要求、持之以恒才能收到良好的效果。就拿养成礼貌待人的习惯来说,首先要有平等待人、尊重他人的思想,不论在家对待父母、兄弟姐妹,还是在外对待朋友、同学、同事或其他不相识的人都应以礼相待,友好相处。不要对亲者热情、尊重,对疏者冷淡、蔑视。礼貌似乎是外表的东西,实际上是和思想意识密切联系的。我们社会提倡礼貌要建立在人与人相互平等、互相尊重的基础上。只有尊重别人,才会时时注意对别人讲礼貌;只有尊重别人,才会受到别人的尊重。

(2)学习旅游接待服务礼貌礼节礼仪要与培养个人的文明卫生习惯相结合,从生活中点

点滴滴的小事做起,克服不良习惯,决不马虎。就拿仪表、仪容和仪态来说,衣着要整洁,勤洗勤换;面容要修饰,常洗头、理发,勤刮胡须;举止要文明大方、彬彬有礼等等。个人仪表、仪容和仪态上的不周,就是对别人不尊重的表现,是缺乏教养的行为。要知道个人形象不佳还会影响到集体的声誉。因此,从我做起,从琐碎的小事做起,不要疏忽,不怕麻烦。只要有意识地主动克服这些不良习惯,久而久之,就会养成文明卫生的良好习惯。

(3)学习旅游接待服务礼貌礼节礼仪要与语言文明相结合,注意说话使用敬语,决不要固执地认为说粗话、脏话无伤大雅。要知道,不论从事何种职业都不该粗言粗语,何况从事旅游接待服务工作,怎么可以毫无约束呢?要改正语言上的陋习也不是轻而易举、一蹴而就的易事,但是只要有了讲文明的意思,下了改正的决心,愿意接受别人的指正,养成良好的礼貌用语习惯,也是指日可待的。

(4)学习旅游接待服务礼貌礼节礼仪要与旅游接待服务工作的内容相结合,从现在起就应该养成职业礼貌习惯。不要错误地认为,到走上岗位的时候自己自然会讲究礼貌礼节礼仪的,到时候自己会按服务规范操作的。俗话说“习惯成自然”,现在不开始养成良好正确的礼貌习惯,“到时候能……”从何说起呢?课本中介绍的旅游企业前台各部门接待服务人员的礼仪规范,是从旅游接待服务的实践中归纳总结出来的基本要求,在课堂教学和工作实习过程中,我们应珍惜宝贵的时间去实践、去理解,全面地掌握各项具体要求,争取在培训阶段就能做到对礼仪规范了如指掌、运用自如。

(5)学习旅游接待服务礼貌礼节礼仪还要与熟悉我国主要客源国和地区及我国主要少数民族的习俗礼节知识、国际交往接待礼仪常识,以及三大宗教礼仪常识等有关业务知识相结合。学习这些知识是提高人员素质的需要,是开阔视野、改善服务质量的需要,是适应面向 21 世纪的中国旅游业发展的需要。后四章的内容虽不像前五章具体、形象、操作性强,但包含的内容多、知识面广。我们要认识到这些常识对丰富我们的知识,提高和完善从业素质,提高礼貌服务质量有着潜在的有益作用。

(6)学习旅游接待服务礼貌礼节礼仪要与自己的学习态度相结合。任何学科的学习都有个学习态度问题,不要简单地以喜欢与不喜欢来区别对待。今天我们在学校里所学的每一学科都是今后工作上需要的基础知识和基本技能。严格来说,并没有主次之分。因此,不要人为地厚此薄彼。正确的态度应是明确自己学习的目的,仔仔细细地听讲,认认真真地模仿,端端正正地做作业,老老实实地去实践。有了这样的学习态度和方法,是肯定能全面掌握旅游接待服务礼仪的。

第1章

礼貌礼节礼仪概述

学习重点

- 礼貌、礼节、礼仪的基本概念及三者之间的相互关系
- 讲究礼貌礼节、注重礼仪需加强文明修养
- 人际交往中需遵循的八项礼仪基本准则

要想自觉养成礼貌待人的良好习惯,并提高我们与人交往的正确意识与能力,首先要明确礼貌礼节礼仪的基本概念及人际交往中需遵循的礼仪的基本准则。本章即着眼于从理论上解决这些问题,以帮助读者树立正确的观念。

第一节 礼貌、礼节、礼仪的概念

一、礼貌的概念

礼貌是人际交往中,相互表示敬重和友好的行为,它体现了时代的风尚与人们的道德品质,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,这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。在日常生活中,我们可以看到凡讲礼貌的人往往待人谦恭、大方热情,其行为举止显得很有教养。相反,如果一个人衣冠不整、出言不逊、动作粗鲁、傲气十足,那么肯定是没有礼貌的。

如同做任何其他事情一样,讲礼貌也要有分寸,对旅游企业的员工来说,应该做到不卑不亢、落落大方,既不能失礼,又要讲原则。自己的言辞、行为决不给人以低声下气、人格低下的感觉。如果对宾客卑躬屈膝则会让人看不起,就有损于人格、国格。我们对宾客进行礼貌服务的目的在于让他们感到虽然自己身处异国他乡,但仍然像在家里一样受人敬重,让他们感到中国各族人民是热情好客的,不愧为“礼仪之邦”的公民。

二、礼节的概念

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助和照料时惯用的形式。如我国古代盛行的作揖、跪拜,现代世界大多数国家通行的点头致意、握手,一些佛教国家的双手合十以及西方的拥抱、接吻、吻手等都属于礼节的各种形式。

各国、各民族都有自己的礼节,然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。例如当今行跪拜礼在我国已鲜为人见。又如,在世界各国交往中,人们对有些礼节互相借鉴融通。握手礼原是起源于西方国家的礼节,开始传入我国时也曾令许多人感到别扭,而今天已成为习以为常的礼节了。

三、礼仪的概念

礼仪是指礼节和仪式,其中的“仪式”就是指举行庆典的形式,这种形式往往需要按一定

的规格、规范和程序进行,不能恣意变更、省略、颠倒。人们所熟悉的各种庆典活动,如开国大典、外国首脑来访的迎送仪式、各种社会活动的开幕式,乃至学校的毕业典礼等等均为礼仪形式的具体表现。

礼仪反映了社会的文明程度,同时还包含了社会道德和公民的行为规范准则。所以说,礼仪与人们的道德修养有着十分密切的关系。显然,礼仪维系着社会的稳定和发展,是人类物质文明和精神文明的体现。

四、礼貌、礼节、礼仪的相互关系

礼节是礼貌的具体表现,礼仪又涵盖了礼节的内容,所以说礼貌、礼节和礼仪三者之间的关系是相辅相成的,即它们相关但不相同,应予区别,不能混淆。事实上,有礼貌并不意味着就懂社交礼节。同样,即使熟知礼节的人也未必时时处处在讲礼貌。但是,要注重礼仪的话,则必须有礼貌,讲礼节,这是一个既简单又明确的辩证关系。所以,正确地认识礼貌、礼节和礼仪三者之间的关系,能有益于即将走上旅游接待服务岗位和已经从事旅游行业工作的企业员工,以讲礼貌、懂礼节、注重礼仪为起点,从根本上改善服务态度,提高服务质量,树立文明企业的良好形象,在旅游接待服务的窗口为中华民族增添光彩。当然,作为这一行业的全体员工也理应率先在有礼貌、讲礼节、注重礼仪方面为全社会作出榜样,因为在国内,我们是代表企业、代表整个行业;在国际上,我们则代表中华人民共和国,向五大洲的朋友展示我们新中国人民的社会主义精神风貌。

五、礼貌、礼节、礼仪与文明修养

文明修养是指一个人在待人接物方面的素质和能力。文明修养并不是每个人天生具备的。在社交场合和接待服务工作岗位,有的人待人接物彬彬有礼,诚恳自然;但有的人却态度生硬或矫揉造作,让人感到别扭,甚至自己毫无觉察,误把失礼的行为当成有礼之举。这就说明有的人文明修养好,有的人文明修养不够或根本缺乏文明修养。

有礼貌、讲礼节、注重礼仪是具有文明修养的具体体现。所以,旅游接待服务人员需要注重培养自身的文明修养,因为没有良好的文明修养是无法做到有礼貌、讲礼节和注重礼仪的。

社会道德要求人们的文明行为应出自内心,应是真诚的、表里如一的,这不是做表面文章,而是要通过具体的文明行为来表达对别人的尊重和诚意。所以说一个人是否能做到有礼貌、讲礼节、注重礼仪是和他的文明修养程度有关。显然,没有很好的文明修养,是无法做好旅游接待服务工作的。

培养良好的文明修养可以通过以下途径来实现:

1. 有德才会有礼,无德必定无礼,修礼宜先修德,即应在加强道德修养上下功夫。
2. 自觉学习礼貌、礼节、礼仪方面的知识,使自己在这方面博闻多识。
3. 广泛涉猎科学文化知识,用丰富的知识充实自己。
4. 努力进行自我性情陶冶,纠正自己不文明的不良习气。
5. 积极参加社交活动,在实践中养成文明的习惯。

对一个人来说,培养文明修养的过程,实际上是一个自觉提高自身整体素质的过程。虽然这不是一朝一夕的事,但是只要肯下功夫,就一定能逐步达到理想境界。

第二节 人际交往中需遵循的礼仪的基本准则

礼仪作为人类社会活动行为规范的形式和社交活动中需遵循的基本准则,是建立在社会道德标准基础上的,它受到道德观念的支配和约束。因此,在人际交往中人们应自觉遵循以下几项基本准则:

一、互尊互帮

互尊就是人与人之间要相互尊重;互帮就是人与人之间要互相帮助。

在人际交往中讲究礼貌礼节、注重礼仪是为了表达对别人的尊重。实际上,尊重应该是相互的,你尊重别人,别人自然也就尊重你;你不尊重别人,你也就不会被人尊重。不尊重别人是自私、不懂礼貌的表现,这样做也就无法在人际交往中取得成功。

互相尊重,在我国还应特别强调要尊重妇女。在西方一些国家,尊重妇女被看成是一种美德。而在我们国家由于受男尊女卑的传统旧思想影响,至今在某种场合,在某些人身上仍有不尊重妇女的现象存在,这是应该引起我们注意的,在旅游接待服务中必须予以杜绝。

旅游者在行、住、食、游、购、娱的过程中都怀有期待受尊重的心理,接待服务工作人员应自觉为旅游者提供优质的文明服务。只有服务文明,才能获得旅游者对你的尊重。即使那些鄙视服务工作的人,如果你尊重他,坚持为他文明服务,最终他也会不得不承认你所从事的工作的意义,而从心底里尊重你。

人生在世,谁也不会不遇到困难。遇到困难如能得到他人的帮助,是莫大的慰藉;而帮助别人的人自然也会受到别人的感激和尊敬。帮助别人是文明行为,它反映了一个人具有高尚的道德情操。所以,我们应以助人为乐,助人为荣,让全社会充满互助友爱、“我为人人,人人为我”的精神。

二、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。在公共场所遵守公德,表现了人与人之间互相尊重及对社会的责任感,所以,遵守公德是每个公民应该具备的品质,也是一种文明行为。

公德的内容包括爱护公物、遵守公共秩序、救死扶伤、在邪恶面前主持正义等等。在现实生活中我们可以看到,品德高尚的人才会讲文明,自觉遵守公德,成为人们学习的榜样。今天我们提倡人人遵守公德,谴责缺乏公德的行为,目的就是形成人们互相谦让、互相理解、互相体贴的社会风气,让大家能在良好的社会环境中共处。反之,如果大家都不去自觉遵守公德,或容忍不讲公德的行为存在,社会就难以井然有序,公共场所将难以呈现出祥和的氛围。因此,社会中的每一个人都应懂得这个道理。

三、遵时守信

人际交往必须遵时守信。遵时,就是要遵守规定的或约定的时间,不得违时,不可失约。守信,就是要讲信用,办事有诚信。失约和言而无信都是失礼的行为,是得不到别人尊重和信赖的,久而久之,个人的信誉会失去社会的信任,甚至所在企业的声誉也会受到影响或损害。

旅游业是服务性行业,我们从事的接待服务工作也是一种经营活动,在工作中如不守

时、不守信,首先就会直接影响到服务质量和企业的形象,这种情况如不及时加以制止,蔓延开来将会导致客源流失和企业经济效益滑坡。例如有一个旅行社的一名导游,过了集合的时间才姗姗来迟,让游客焦急地等待多时,旅程中又多次脱离游客办私事不见踪影,让游客们扫兴而归。这种无视遵时守信,给别人造成麻烦的导游,自然会失去游客的信赖,引起游客投诉,该旅行社也为此蒙受了一定的损失。

接待服务人员如允诺帮助宾客办事,一定要慎重。属本职工作范围内的事必须按时、及时去落实;办不到或力不能及的事,则不要轻易答应承办,不要说大话,开空头支票。所以,在工作中既不要因为怕丢面子去勉强答应别人办事,也不要找借口回避宾客的正当合理要求。因为答应别人的事,如果最终办不到要比不答应更丢面子和失礼。

四、真诚友善

所谓人际交往时的真诚,是指交往时必须做到诚心待人、心口如一,而不能虚情假意、口是心非。待人真诚的人会很快得到别人的信任;而与人交往时表里不一、口是心非、缺乏真诚的人,即使在礼貌、礼节和礼仪方面能做得无可挑剔,最终还是不会取得别人信任的,倒有可能被认为是个“伪君子”,造成正常的交往难以持续。

与人交往要从友善的愿望出发,不可心存恶意,不可有非分之想,不可猜忌别人,无端怀疑别人有什么不良企图;不可因为自己地位高于他人,或名望胜于他人,或年龄大于他人,或能力强于他人而自视高人一等、盛气凌人;也不可嫉妒人或巴结人,更不可有势利眼。从善良的愿望出发,以诚待人,才称得上对别人尊敬有礼,自己也同时能得到别人的信任和尊重。

五、谦虚随和

人际交往中,要做到谦虚随和。谦虚,就是虚心、不自满;随和,是指能顺应众人的意见而不固执己见。

人际交往中,只有谦虚,不摆架子,不自以为是,才能使人感到容易接近,并愿意与其交往。相反,有的人在与人交往中喜欢自吹自擂、夸夸其谈,卖弄自己博学多闻,这样往往会被视为傲慢、不知礼,人们会对其敬而远之。实际生活中凡越是有修养的人,待人越谦虚;凡缺乏修养或没有修养的人,却喜欢在人面前逞能、妄自尊大。因此,要想在人际交往中获得成功,千万不能忘了“谦虚”二字。

有的人能与各种人交往,人家也乐于和他接近,因为他善于听取别人的意见,这种人待人随和,不是总强调自己的主观意志,而能让别人表达看法、观点。当然,随和不是随声附和,如不同意别人的意见,也会提出,但要注意方式方法,不会采用别人不愿意接受的方式来说服对方。当遇到自己的意见、观点不正确时也不固执己见,表现出虚怀若谷的胸怀。

六、理解宽容

理解,就是懂得别人的思想感情,理解别人的观点、立场和态度,懂得体谅人,心领神会别人的喜、怒、哀、乐。宽容,就是宽宏大量,能容人,能原谅别人的过失。

在人际交往和旅游接待服务工作中,最怕的就是互相缺乏理解,甚至产生误解。缺乏理解就无法沟通感情,产生误解则往往容易导致失礼,在交往者之间产生妨碍交流思想的隔膜,甚至会使关系僵化。

理解别人应特别注意理解与自己观点、立场和态度不同的人;理解自己看不惯、不喜欢的人;理解有缺陷、有隐衷、有自卑感的人。在理解别人的过程中,要特别设身处地地去考虑

问题,不能主观臆断、曲解别人的意思。只有充分理解别人并使别人体会到你是理解他的,对方才能够推心置腹地和你交往,并视你为可以信赖的朋友。

要宽容别人。在与人际交往时,如果出现意见对立或对方伤了你的自尊心,都要以宽大的胸怀容人,显示出自己的良好修养,使行为不良的人得到感化。例如曾有一位宾馆餐厅服务员遇到了一位蛮不讲理、出言不逊的客人。尽管这位客人当众讲了许多侮辱服务员的话,甚至连在场的其他宾客也不满这位客人的无礼行为,然而这位服务员并没有针锋相对、得理不饶人。相反,她亲切耐心地作解释,还表示欢迎这位客人今后再来光顾。在场的其他宾客都流露出对这位服务员的敬佩神情,这位客人最后羞愧不已,向服务员当面致歉。由此可见宽容能发挥的有益作用。

七、热情有度

热情是指对人要有热烈的感情,使人感到温暖。有度是指对人热情要掌握尺度,既不可显得过于热情,也不能缺乏热情。

热情的人能使人觉得容易接触,愿意与之接近交往。对待别人要有真诚的热情,而不能是虚假的热情。真诚的热情使人感到亲切自然,虚假的热情则会使人感到肉麻、虚伪、厌恶。

有的人在交往中总是给人一种冷冰冰的感觉,使人觉得这个人高傲或故意摆架子。其实有时倒并非如此,而是“面冷心热”,但这样做容易使别人产生误解。因此,要成功地进行人际交往就不能待人冷若冰霜,而应待人表里如一,面和心一样热。

与人交往时也不能过分热情,过分热情也会让人生疑、反感。做接待服务工作时,对宾客过于热情容易使人产生你可能别有企图的看法而有损你的形象。所以,我们在待人接物时要注意做到热情有度。

八、以身作则

这里讲的以身作则是指在遵循以上礼仪的基本准则的同时,还要严于律己,为别人做好榜样。经常自觉地检查自己的言行举止是否符合礼仪的基本准则,是一项高标准、严要求,能做到是不容易的,但是毕竟还是能够实现。这主要靠自己平时加强道德修养,陶冶性情,不受干扰,从点滴做起。所以说,只要自己以身作则、严于律己、身体力行,就一定能够在人际交往中切实遵循礼仪的各项基本准则。

本章小结

讲礼貌、有礼节、注重礼仪是每一个旅游接待服务人员必须具备的基本素质之一,培养这样的素质,既要懂得礼貌、礼节、礼仪的概念和三者之间的关系,更要加强文明修养。在人际交往中应自觉遵循礼仪的八项基本准则。礼仪反映了社会的文明程度,包含了社会道德和公民的行为规范,它维系着社会的稳定和发展,是人类物质文明和精神文明的体现。

思考与练习

1. 什么是礼貌、礼节、礼仪?请分别举例说明。
2. 简述礼貌、礼节和礼仪三者之间的关系。
3. 举例说明礼貌、礼节、礼仪与文明修养的关系。
4. 说出人际交往中需遵循的礼仪的八项基本准则并逐一作简要的解释。

第2章

仪表、仪容、仪态

学习重点

- 仪表、仪容、仪态的基本概念
- 旅游接待服务人员注重个人仪表、仪容、仪态的意义
- 旅游企业对从业人员仪表、仪容、仪态的基本要求
- 改善个人仪表、仪容、仪态的途径和方法

仪表、仪容和仪态与礼貌礼节礼仪的表现形式密切相关。本章通过明确一些基本概念和意义,提出了注重个人仪表仪容和仪态的基本要求,并提供了一些克服不良习惯,养成良好习惯的有效方法。

第一节 仪表仪容

一、仪表仪容的概念

仪表即人的外表,一般来说,它包括人的容貌、服饰和姿态等方面,是一个人的精神面貌的外观体现。仪容则主要指人的容貌。人们不难发现,一个人的仪表仪容往往是与他的生活情调、思想修养、道德品质和文明程度密切相关的。

在人际交往中,仪表仪容是一个不容忽略的交际因素,因为良好的仪表仪容,会令人产生美好的第一印象。

二、注重个人仪表仪容的意义

旅游接待服务工作人员要注重自己个人的仪表仪容,这是由其工作性质所决定的。

(一)注重仪表仪容是员工的一项基本素质

旅游接待服务工作的特点是直接向宾客提供服务,来自五湖四海的宾客会对接待服务工作人员的形象留下很深的印象。良好的仪表仪容会产生积极的宣传效果,同时还可能弥补某些服务设施方面的不足。反之,不好的仪表仪容往往会令人生厌,即使有热情的服务和一流的设施也不一定能给宾客留下好的印象。因此,为了向宾客提供优质服务,使宾客满意,从业人员除了应具备良好的职业道德、广博的业务知识和熟练的专业技能之外,在讲究礼节、礼貌、礼仪的同时,还要注重仪表仪容。

(二)员工的仪表仪容反映企业的管理水平和服务水平

员工的仪表仪容反映出企业的管理水平和服务水平。在当今旅游市场激烈竞争的年代,“硬件”(企业的设施、设备)已大为改善、日趋完美,这样,作为“软件”的接待服务人员素质对接待服务水平的影响就很大了。而接待服务人员的仪表仪容在一定程度上反映了接待服务人员的素质。

(三) 注重仪表仪容是尊重宾客的需要

注重仪表仪容是尊重宾客的需要,是讲究礼貌、礼节、礼仪的一种具体表现。宾客在饭店逗留期间或参加旅行社组织的旅游观光活动中,是在追求一种比日常生活更高标准的享受。这里包含着美的享受,即视、听、嗅等感官美的享受。接待服务人员的仪表仪容美既能满足宾客视觉美方面的需要,同时又使宾客在着装整洁大方、讲究礼貌礼节礼仪的接待服务人员当中,感到自己是位高贵的客人,其求尊的心理得到满足。

(四) 注重仪表仪容也是自尊自爱的表现

爱美之心人皆有之,每一个旅游接待服务工作人员都想得到宾客对自己仪表仪容的称赞。所以良好的仪表仪容既能表示对宾客的尊重,又能体现自尊自爱。

我们提倡端庄大方的仪表和整洁美观的仪容,这就要求我们旅游业的员工不断地通过学习,加强文化修养和道德修养,培养高尚的审美观,在实践中提高素质,在岗位上展示社会主义中国青年一代的精神风貌。

综上所述,我们可以清楚地看到旅游接待服务工作人员的仪表仪容是何等重要。它不仅仅是个人形象问题,而且更重要的是它反映了一个国家或一个民族的道德水准、文明程度、文化修养、精神面貌和生活水平。所以,要发展我国的旅游业,吸引更多的世界各国朋友、海外侨胞、台、港、澳同胞和全国各民族兄弟前来经商、观光游览或探亲访友,就应该着眼于国家和民族的利益,为维护旅游业的声誉和提高经济效益,注重仪表仪容。

三、旅游企业对从业人员仪表仪容的基本要求

在接待服务中,企业对员工的仪表仪容有下列一些基本要求。

(一) 服装方面的基本要求

衣着是人们审美的一个重要方面,服饰的大方和整洁有一种无形的魅力,它能反映一个人的社会生活、文化水平和各个方面的修养。衣着的美,很大程度上在于“相称”,也就是要与自己的职业、身份、年龄、性别相称,与周围的环境、场合协调。

制服是标志一个人从事何种职业的服装,诸如医生、警察、军人等都有标志自己职业特色的制服。这些制服的设计充分考虑了穿着者所从事的职业和身份,是和穿着者的整个工作环境及工作职能相适应的。因此,与环境相配还有一种美的内涵。穿上醒目的制服不但易于他人辨认,而且也使穿着者有一种自豪感和职业的责任感。

饭店众多工作岗位上的接待服务工作人员都有各自岗位的制服(或称识别服),这是本行业工作的需要。

穿制服要注意整洁,制服的美观整洁既突出了员工的精神面貌,也反映了企业的管理水平和卫生状况。穿制服要特别注意领子和袖口的洁净。如果你穿的制服又脏又皱,就会引起宾客的反感,容易使宾客产生不好的联想;对于一些习惯于用制服是否平整洁净来判断整个服务水准的宾客来说,制服平整洁净的意义就显得尤为重要。所以每天上岗前,接待服务人员要细心地反复检查制服上是否有菜汁、油渍,扣子是否齐全,衣裤是否有漏缝和破边。总之,需经反复检查后才能上岗。为了替换洗涤和以防急用,多备一套制服是必要的。每个员工应知道制服不可随意修改,为了追求时髦而乱加修改,是不允许的。对于导游人员,根据其工作的特点,即使旅行社未规定要穿着统一的制服,但穿着要整洁、得当,服装要勤洗勤换也是最起码的要求。

鞋是服装的一部分。每天应当把皮鞋擦得干净、光亮,破损的鞋子应及时修理。如果有