



高职高专旅游管理专业规划教材

旅游礼仪

张利民 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

高职高专旅游管理专业规划教材

旅 游 礼 仪

主 编 张利民

参 编 谷玉芬 曾武英 刘艳华



机 械 工 业 出 版 社

本书共分上下两篇,上篇为礼仪基础知识篇,主要讲授礼仪的基础理论与基本知识。从礼仪的起源与发展,对外交往时的一般礼节、礼貌以及对宗教礼仪和我国少数民族礼仪知识的介绍,强调学生对礼仪基础理论与基本知识的准确掌握。下篇为礼仪基本技能应用篇,重点讲授旅游行业的应用礼仪。其中旅游服务人员礼仪行为规范、旅游服务人员的语言修养及旅游接待与服务礼仪都是在应用了礼仪基础理论与基本知识的基础上,结合旅游行业的经营与服务特点而进行阐述的,上述内容基本涵盖了旅游服务人员日常服务过程中应遵守的礼仪规范。

本书适合于高职高专旅游专业的师生使用,也适用于高等学校本科及各类旅游专业培训,还适用于旅游行业员工岗前培训及日常的礼仪训练。

图书在版编目(CIP)数据

旅游礼仪 / 张利民主编. —北京:机械工业出版社,
2004.2
高职高专旅游管理专业规划教材
ISBN 7-111-13905-4

I. 旅... II. 张... 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(2004)第 006019 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
策划编辑:曹俊玲 责任编辑:李超群
封面设计:饶薇 责任印制:李妍
北京蓝海印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行
2004 年 3 月第 1 版·第 1 次印刷
1000mm×1400mm B5·7.5 印张·292 千字
定价:19.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线电话(010)68993821、88379646
封面无防伪标均为盗版

高职高专旅游管理示范 专业教材编审委员会

顾问 杜江 卢昌崇 赵黎明 田里 李昕

主任委员 郑向敏

副主任委员 (以姓氏笔画为序)

刁宗广 范黎光 罗金铭 单凤儒 钱理文

曹俊玲

秘书 黄安民

委员 (以姓氏笔画为序)

石强 石建辉 田金霞 刘力 陈雪琼

陈玉峰 李祝舜 李洪波 沈时仁 汪京强

张利民 宝胜 林江珠 周凤杰 柳素芬

袁正新 蒋长春 舒惠芳 蔡宗和

前 言

随着中国经济发展的不断推进，人们也越来越多地意识到礼仪的重要性。我国素有礼仪之邦的美名，礼仪文化源远流长，几千年来，它哺育着世世代代华夏儿女，也影响着周邦邻国，甚至影响了全世界，成为人类共有的文化瑰宝。目前国人正努力坚守着自己的社会传统——优雅、礼貌、和蔼，这是我们从祖先那里继承下来的礼仪，在继承传统的同时，我们也在观察和适应当代社会不断变化的品味和风格。

中国服务业的发展日新月异，纵观今后社会，在经济日趋繁荣的格局中，在对外交往日益增多的前提下，旅游业从业人员的素质更为人们所注意，而礼仪则成为人们衡量服务人才标准的最低底线，为此要求每一位服务人员都应该在日常的服务工作过程中熟练的应用礼仪为客人服务。本教材即以此为基点，面向高校学生，面向旅游企业从业人员，尤其是新员工，内容包括旅游礼仪的基本知识和旅游应用礼仪。为了便于培训者、管理者和学习者使用，在编写体例上我们做了大胆的尝试，每一章都列出学习的内容提要、小结、复习要点、问题及讨论、案例分析、实训安排，以求理论联系实际，增强可读性及可操作性。

本书在编写过程中力求形成如下特点：

1. 针对性

本书作为旅游院校的教材，突出针对性。一是行业针对性，即针对旅游行业，主要介绍旅游行业服务礼仪。二是层次针对性，即针对旅游行业从业人员的水平和条件安排教材内容和体系，同时又针对培训者或管理者而安排相应的指导内容。三是培训和学习的方式针对性，由于培训对象的特点和培训时间的短暂，不可能采用满堂灌的教师传授型方式，而应采用精讲多练，实际操作与场外指导相结合的全新教学方式。本书适应了这一要求，建立了一种以简要的文字做理论阐述、介绍，与案例、事例相结合的知识体系。

2. 实用性

本书是一本以提高旅游行业从业人员的服务素质，增强其解决问题能力的教材。因此，特别注意本书的实用性，以知识是否“必需”、“实用”为教材内容取舍和结构设置的标准，尽量介绍旅游行业各岗位的礼仪基本知识和必须掌握的礼仪应用知识，使学生或受训者迅速掌握礼仪要领，马上能上岗操作并切

实发挥作用。

3. 创新性

本书在内容编排上,努力在总结专家、学者经验的基础上,讨论、分析实际问题,并将整个内容划分为礼仪基础知识篇和礼仪基本技能应用篇两大部分。打破了传统教材从概念到概念的写法,而是以简要文字叙述礼仪的基础理论和基础知识,重点介绍旅游行业的应用礼仪,是一本以培训能力为目标的实训型教材,重点编写我国较为传统的礼仪和国际礼仪的发展趋势,突出知识的实践性以及管理者在培训员工时的可操作性。

本书由渤海大学张利民主编并统稿,渤海大学谷玉芬(第一章、第三章)、华侨大学曾武英(第二章、第六章)、渤海大学张利民(第四章、第五章)、渤海大学刘艳华(第七章)等同志参加编写。

本书在编写过程中,得到了渤海大学、华侨大学领导及同事的大力支持和具体指导,作者在此表示由衷的感谢。

本书在编写过程中,参阅了大量国内外专家、学者的著作及相关的书刊资料,使我们受益匪浅,在此对有关专家、学者表示感谢。

由于学识有限,在本书的编写过程中难免有错误或疏漏之处,敬请专家和读者批评指正。

编 者

目 录

前言

上篇 礼仪基础知识篇

第一章 礼仪的起源与发展.....2

第一节 礼的基本概念.....2

一、礼的含义.....2

二、礼貌.....2

三、礼节.....3

四、礼仪.....4

五、礼宾.....6

第二节 礼仪的起源与发展.....8

一、礼仪的起源.....8

二、现代礼仪.....12

第三节 东、西方礼仪比较.....17

一、东方礼仪及其特点.....17

二、西方礼仪及其特点.....20

第四节 礼仪与社会公德.....21

一、社会公德的含义.....21

二、社会公德的特点.....21

三、礼仪与社会公德的关系.....22

四、社会公德对行为规范 的要求.....22

五、加强道德修养的途径.....25

第五节 礼仪与个人修养.....25

一、修养的含义.....25

二、礼仪、礼貌与个人修养 的关系.....25

三、人际交往中礼貌修养 的原则.....25

四、培养个人良好礼貌修养

的途径.....27

本章小结.....28

复习要点.....28

问题与讨论.....28

案例分析.....28

第二章 对外交往的一般礼节

礼貌.....30

第一节 基本礼仪.....30

一、礼节礼仪.....30

二、交际礼仪.....39

三、言谈礼仪.....44

四、举止礼仪.....56

五、仪表礼仪.....65

第二节 生活礼仪.....73

一、家庭礼仪.....73

二、寿诞礼仪.....75

三、馈赠礼仪.....77

第三节 公共礼仪.....81

一、餐饮礼仪.....81

二、拜访礼仪.....84

本章小结.....87

复习要点.....87

问题与讨论.....88

案例分析.....88

实训指导.....89

第三章 宗教礼仪90

第一节 佛教礼仪91

一、佛教的起源91

二、佛教的常识92

三、佛教的主要礼仪93

四、佛教禁忌98

第二节 基督教礼仪99

一、基督教的起源99

二、基督教常识99

三、基督教的主要礼仪101

四、基督教禁忌103

第三节 伊斯兰教礼仪104

一、伊斯兰教的起源104

二、伊斯兰教常识105

三、伊斯兰教的主要礼仪106

四、伊斯兰教禁忌108

本章小结109

复习要点109

问题与讨论109

案例分析110

第四章 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

一、回族111

二、蒙古族114

三、藏族119

四、壮族124

五、维吾尔族126

六、朝鲜族130

七、满族131

八、苗族132

九、哈萨克族134

十、傣族136

十一、彝族138

第二节 旅游团队参加少数民族

节日活动注意事项140

一、概述140

二、注意事项140

第三节 我国的少数民族政策141

一、尊重少数民族饮食

习惯141

二、尊重和照顾少数民族

年节习惯141

本章小结142

复习要点142

问题与讨论142

下篇 礼仪基本技能应用篇

第五章 旅游服务人员礼仪

行为规范144

第一节 沟通与交流礼仪144

一、沟通与交流的原则144

二、送花礼仪149

三、书写礼仪152

第二节 电话接听服务礼仪154

一、电话接听服务规则155

二、电话接听服务技巧159

三、电话接听注意事项162

第三节 接待服务礼仪164

一、接待的组织与安排164

二、不同规格的迎送礼仪167

第四节 接待服务礼仪禁忌168

一、中国禁忌168

二、西方禁忌169

本章小结	170	三、语言能力的培养	187
复习要点	171	本章小结	189
问题与讨论	171	复习要点	189
案例分析	171	问题与讨论	189
第六章 旅游服务人员的语言		案例分析	190
修养	174	第七章 旅游接待与服务礼仪	192
第一节 旅游接待礼貌用语的特点		第一节 旅游饭店的接待与	
和基本要求	174	服务礼仪	192
一、旅游接待礼貌用语的		一、前厅接待礼仪	192
特点	174	二、餐饮服务礼仪	198
二、旅游接待礼貌用语的		三、客房服务礼仪	209
基本要求	176	第二节 旅行社接待礼仪	212
第二节 旅游接待常用礼貌用语		一、旅行社概述	212
的规范运用	177	二、导游服务礼仪	216
一、礼貌用语的常用类型	178	三、突发事件处理礼仪	224
二、礼貌用语使用注意		第三节 旅游商务活动礼仪	224
事项	181	一、售货与购物礼仪	224
第三节 旅游接待人员良好语言		二、旅游产品推销礼仪	228
能力的培养	183	本章小结	229
一、旅游接待语言艺术及		复习要点	229
其表现形式	183	问题与讨论	229
二、培养良好口才的		案例分析	230
途径	186	参考文献	232

上篇 礼仪基础知识篇

第一章 礼仪的起源与发展

我国素有礼仪之邦的美名。礼仪文化源远流长，几千年来它哺育着华夏儿女，也影响着周邦邻国，甚至影响了世界，成为人类共有的文化瑰宝。本章就礼仪的基本概念，礼仪的起源与发展，礼仪的原则、特点、作用等问题进行讨论，引导学生了解、理解并掌握礼仪的内涵与外延。

第一节 礼的基本概念

一、礼的含义

礼是人们在长期的社会生活实践中约定俗成的行为规范。礼的含义比较丰富，一般来讲，有四层含义：一是指敬意。礼的繁体字为“禮”。《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神，引申为表示敬意的通称。二是指仪式。即为表示敬意和隆重而举行的仪式。三是泛指社会交往中的礼貌和礼节。四是特指规范，即奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。比如孔子所说的“齐之以礼”中的“礼”就是品节制度之意。

二、礼貌

（一）礼貌

礼貌是人与人之间在接触交往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，反映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，它通过语言、动作等来表示对交往对象的尊重。

（二）礼貌的一般表现形式

礼貌分为礼貌行动和礼貌语言两部分。

礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻等。

礼貌语言是一种有声的行动。礼貌的一般表现形式有五种。即：仪容、仪表、仪态；语言、谈吐；着装、服饰、发型；面部表情、姿势；待人接物、为人处世的方式、态度。如使用“女士”、“先生”等敬语，“恭候光临”、“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。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”、“礼尚往来”、“来而无往非礼也”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，也是我国古代衡量礼貌周全与否的准则之一。今天我们正在提倡的礼貌语言为五声十个字，即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”，充分体现了语言文明的基本形式。

（三）礼貌的具体要求

在不同的国家和民族，处于不同的时代以及不同的行为环境中，礼貌表达的形式和要求虽然不同，但其基本要求是一致的，即相互尊重与友好相处，待人接物时应做到诚恳、谦恭、和善和有分寸。因此，礼貌的具体要求表现为五个方面，即：严于律己，宽厚待人；热情友好，尊重他人；待人接物落落大方、不卑不亢；办事慎重而不推诿；行为举止有教养，符合职业素质要求。

讲究礼貌是人类社会发展的客观要求，是维持社会生活正常秩序的起码条件。人们在日常工作、学习和生活中，总是难免产生这样或那样的矛盾，如果能够讲究礼貌，相互谅解，相互尊重，矛盾就比较容易得到化解而不致升级激化。

讲究礼貌是一个人良好道德品质的体现，对人的尊重友好必须是发自内心、以诚相待的。表面的客套不是礼貌，它往往是不真诚的，故作姿态、表里相悖的。讲究礼貌应把握分寸，不卑不亢、落落大方、热情有度，既不失礼，又讲原则，而不应放弃原则，过分殷勤，低声下气，甚至卑躬屈膝。

三、礼节

（一）礼节

礼节是人们在日常生活特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、致意、问候、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是关于对他人态度的外在行为规则，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现。礼节与礼貌之间的关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有相应的礼节。

（二）礼节的一般表现形式

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。由于当代国际交往的频繁，各国的礼节既表现出互相融通的趋势，又体现出许多具有鲜明特色的礼节形式。如中国古代的作揖、跪拜；当今世界各国通行的点头、握手；南亚诸国的双手合十；欧美国家的拥抱、亲吻；少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是不同国家礼节的表现形式。因此，在相互的交往中，熟知和尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯，就显得十分必要了。

四、礼仪

(一) 礼仪

礼仪是一个复合词语,包括“礼”和“仪”两部分:“礼”指“事神致福”的形式(即敬神);“仪”指“法度标准”。在礼学体系中,礼仪是有形的,它存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响,并随着时代的发展而发展变化。

礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述涵义主要表达了以下三层意思:首先,礼仪是种行为准则或规范。其次,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。再次,在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力。它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的表现。遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。第四,礼仪是对礼节、仪式的统称。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的,是一个表示礼貌的系统和完整的过程。

礼仪可以从下面不同的角度进行解释。

从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养、素质体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范,或标准做法、行为准则。

从交际的角度来看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交际方式。

从民俗的角度来看,礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,它是人的心灵美的必然的外化。

(二) 礼仪的表现形式

依照运用对象、适用范围及使用目的的不同,礼仪有以下 10 种表现形式:

1. 个人礼仪

个人礼仪是社会个体的行为规范与待人处事的准则,是个人仪表、仪容、言谈、举止、服饰等方面的有关规定。个人礼仪以个体为支点,以修养为基础,以尊敬为原则,以维护社会文明为目标和基本尺度。是个人道德、品质、文化素质、教养良知等精神内涵的外在表现。

2. 家庭礼仪

礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用是家庭礼仪,它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等等礼仪规范。

3. 公务礼仪

公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下,把握公务活动过程中特殊的礼仪规范,可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪,如工作汇报、办公室礼仪等、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪、颁奖礼仪。

4. 社交礼仪

从家庭走向社会,进行社会交往,是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪、拜访与接待的礼仪、交谈与交往的礼仪、宴请与馈赠的礼仪、舞会与沙龙的礼仪、社交禁忌等等。

5. 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说,从商品采购到销售,从商品销售到售后服务等,每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此,商业企业及其每一个成员,如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作,这对塑造商业企业的良好形象,促进商品销售,将会起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪、商业洽谈礼仪、推销礼仪、商业仪式、签字礼仪等等。

6. 习俗礼仪

不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯,充分了解这些风俗习惯,并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯,有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼仪、岁时节令礼仪、人生礼仪(如婚嫁礼仪和丧葬礼仪)等。

7. 宗教礼仪

宗教礼仪是宗教活动的重要组成部分,是宗教信徒在长期活动中形成的体现宗教内容的行为规范和习俗。不同的宗教有着不同的礼仪形式。

8. 礼仪文书

礼仪文书是人们在日常交往过程中,用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式,通过礼仪文书,可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。

常用的礼仪文书有：礼仪书信，如邀请信、贺信、感谢信等；礼仪电报；请柬；名片；贺年片；题词；讣告；唁电；碑文等等。

9. 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业的从业人员，在自己的工作岗位上，向服务对象提供服务时所应遵守的礼仪规范。服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。在具体操作中，服务礼仪有着较为完整且详细的规定和特殊要求。

10. 涉外礼仪

通常被称为国际礼仪。是指在国际交往中，与外国人打交道时所应遵守的礼仪。其基本内容是国际交往惯例，即国际通则。

五、礼宾

（一）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，人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中，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待遇，称为礼宾或礼遇。

（二）礼宾的基本要求

礼宾是一个历史的范畴，强调继承与发展性的结合，强调在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中有着不同的内容和要求，礼宾工作的核心是礼遇。因此，礼宾的基本要求一是礼遇要有依据，二是礼宾讲究次序。

1. 礼遇依据

接待外宾的礼遇规格主要依据国际法规、国际惯例、国内法律、国家关系状况和外交政策来确定。

（1）国际法规 国际法则是国家间的法律，得到世界各国的公认，因此对世界各国都具有法律约束力。各国都有法律上的权利和义务来维护她。例如，联合国于1961年4月18日通过的《维也纳外交关系公约》就是各国确定对外礼遇的重要依据。

（2）国际惯例 长期以来，在国际交往中形成了不少礼遇惯例，虽无法律条文明文规定，但已经约定俗成，各国对此一般不会有异议。

（3）国内法规 各国为了统一对外礼遇，做到有法可依，一般由国家最高权力机关制定有关法令，并颁布执行。此外，国家权力机关或政府外事部门根据形势的变化，不时做出的有关接待外宾礼遇的种种政策性规定，同样必须遵照执行。

（4）国家关系与外交政策 一个国家与其他不同国家的关系状况不同，采

取的具体外交政策不同,给予的外交礼遇规格也有所不同。如20世纪50年代、70年代、80年代,中、美、苏关系在不断的调整变化之中,在不同时期彼此的外交礼遇上均有明显的反映和体现。

2. 礼宾次序

礼宾次序是指国际交往中对出席活动的国家、团体、各国人士的位次按某些规定和惯例进行排列的先后次序。一般来说,礼宾次序体现东道国对各国宾客所给予的礼遇,在某些国际性的集会上,则表示各国主权地位的平等。

礼宾次序的排列虽然在国际上已有一定惯例,但各国做法不尽相同。常用的排列方法有三种:

(1) 按身份与职务高低排列。这是礼宾次序排列的主要依据。在官方活动中,通常是按身份与职务的高低安排礼宾次序。如:按国家元首、副元首、政府首相、副首相、部长、副部长等顺序排列。来访国提供的正式名单或正式通知是确定职务高低的依据。由于各国的国家体制不同,部门之间的职务高低也不尽相同,要根据各国的规定,按相应的级别和官衔进行安排。在多边活动中有时按其他方法排列。无论按何种方法排列,都应考虑身份或职务高低问题。

(2) 按国家名字的字母顺序排列。在多边活动中的礼宾次序也常采用按参加国国名字母顺序排列,一般以英文字母排列居多,如国际会议、体育比赛等。对于第一个字母相同的国家则按第二个字母排列,以此类推。联合国大会的席位次序也按英文字母排列。但是,为了避免一些国家总是占据前排席位,每年抽签一次,决定本年度大会主席以哪个字母打头,以便让各国都有排在前列的机会。

在国际体育比赛中,体育代表团(队)名称的排列和开幕式出场的顺序一般按国名字母顺序排列,东道国一般排列在最后。体育代表团观礼或召开理事会、委员会等,则按出席代表团团长的身份高低排列。

(3) 按通知代表团组成的日期先后排列。在一些国家举行的多边活动中,按通知代表团组成的日期先后排列礼宾次序,也是国际上经常采用的一种方法。东道国对同等身份的外国代表团,按派遣国决定应邀派遣代表团参加该活动的答复时间先后排列。究竟采用何种方法,东道国在致各国的邀请书中都应加以说明。

在实际工作中,礼宾次序的排列常常不能按一种方法进行,而是几种方法交叉使用,并考虑其他因素,包括国家间的关系、地区所在地、活动的性质与内容和对于活动的贡献大小以及参加活动者在国际事务中的威望、资历等等。例如:通常把同一国家集团的、同一地区的、同一宗教信仰的或关系特殊的国家的代表团排在前面或排在一起。对同一级别的人员,常把威望高、资历深、

年龄大者排在前面,有时还考虑业务性质、相互关系、语言交流等因素。例如:在观礼、观看演出或比赛,特别是在大型宴请时,除考虑身份、职务之外,还应将业务性质对口的、语言相通、宗教信仰一致的、风俗习惯相近的安排在一起。总之,在礼宾次序安排工作中,要进行全面、周到、耐心、细致地考虑,设想多种方案,以避免因礼宾次序方面的问题引起不必要的外交误解和麻烦。

综上所述,礼是一种社会道德规范,是人们社会交际中的行为准则;礼貌是表示尊重的言行规范;礼节是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。礼宾是对礼貌、礼节、礼仪的综合概括和具体运用。总之,“礼”、“礼貌”、“礼节”、“礼宾”尽管名称不同,但其本质都是尊重人、体贴人。在今天的旅游接待服务中,学习和运用礼仪是实现“宾客至上,优质服务”的基础。

第二节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

中国是人类文明的发祥地之一,文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的渊源和基础,作为中华民族文明的标志,也有着悠久的历史。礼仪是人类文明的产物,它的产生伴随着人类的成长,它的发展则伴随着社会的进步。礼仪使人类逐步摆脱了原始的蒙昧状态而进化发展到物质文明与精神文明高度发达的今天。人类发展史证明,社会在一定阶段上的高速发展时期,正是礼仪的相对完善时期,而礼仪的完善则使社会能够得以不断地延续和进步。作为人类社会的调节器,礼仪将伴随人类直至永远。

(一) 中国古代礼仪的起源

礼是怎样产生的?人们一直进行着种种论述和探讨。归纳起来,大体上有五种起源说: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。

从历史唯物主义的观点来看,礼属于上层建筑,是与社会经济基础相适应的。作为一种文化现象,最早产生于人与人的交往之中。在原始社会时期,同一民族的成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中所形成的习惯性语言、动作,构成了“礼”的最初萌芽。在原始社会中,人们常常有意无意地用一些象征性动作来表示他们的意向、感情。这些动作,有的后来成为社会生活的习惯,并常常被用做维护社会秩序、巩固社会组织和加强部落之间联系的手段。进入阶级社会以后,统治阶级利用其中的某些习惯加以改变和发展,逐渐形成各种正