

旅游从业人员的行为规范

礼貌

礼节

礼仪

● 平章起 主编

天津古籍出版社



主 编 平章起
编 者 范 清 张 茹
于宁宁 曹 华

礼貌·礼节·礼仪

——旅游从业人员的行为规范

天津古籍出版社

〔津〕新登字 007 号

礼貌·礼节·礼仪

——旅游从业人员的行为规范

主编 平章起

编者 范 清 张 茹

于宁宁 曹 华

*

天津古籍出版社出版

(天津市张自忠路 189 号)

新华书店天津发行所发行

天津新华印刷一厂印刷

开本 787×1092 毫米 1/32 印张 6.75 字数 124000

1993 年 12 月第 1 版 1993 年 12 月第 1 次印刷

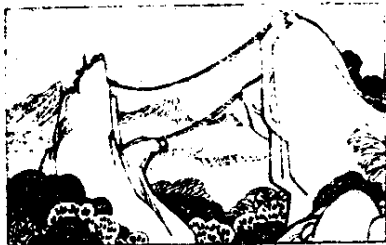
印数 1—3000

ISBN 7-80504-325-6/1·54

定 价:5.70 元

内 容 简 介

本书深入浅出地介绍了礼貌、礼节、礼仪方面的知识。对于礼貌、礼节、礼仪的历史与现实、原则与规范、形式与禁忌等都做了较为全面的阐述。本书从人们的语言、服饰、举手投足的礼貌要求到常用的点头礼、脱帽礼、举手礼、握手礼以及宴会、酒会、茶会、舞会的礼节、礼仪都做了详尽的介绍，并着重介绍了我国人民在社会交往中的礼貌语言、礼节规范和礼宾特点以及世界各国人民不同的礼貌传统、礼节、礼仪的不同形式及其禁忌等。该书主编平章起先生，1983年毕业于南开大学哲学系，为该校社会学系研究生。现在该校旅游系任教。任职著有《青年社会学》、《青年小群体》等，另有《处理人生危机的艺术》等译作。



目 录

一 关于礼的学问	(1)
1. 礼的本质与作用	(1)
礼的溯源——三礼	(1)
礼的作用——协调、保证、促进	(2)
2. 礼貌行为	(4)
礼貌行为的情感性	(4)
礼貌行为的规范性	(6)
礼貌行为的民族性	(8)
3. 礼节形式	(10)
礼的节度	(10)
礼节形式的种类	(12)
关于繁文缛节	(15)
4. 礼仪规范	(16)
礼的仪俗	(16)
礼仪的内容和形式	(18)
礼宾与礼遇	(19)
5. 礼貌修养与教育	(20)
礼貌修养的理想境界	(20)
礼貌修养的内容和方式	(22)

礼貌教育的途径	(24)
二 “以礼齐民”的文明古国	(28)
1. 我国古代的礼仪文化	(29)
歌颂尧舜取法孔孟	(29)
爱亲	(30)
敬长	(34)
隆师	(36)
亲友	(38)
2. 中国古代的饮食礼俗	(40)
以食为天	(40)
“奉席如桥衡”	(42)
“无酒不成礼”	(45)
茶礼	(49)
3. 中国古代的旅游习俗	(51)
“旅”与“游”	(51)
驿站及其礼宾服务	(55)
三 礼貌服务的原则及规范	(61)
1. 微笑服务	(62)
微笑是一种世界语	(62)
一笑值千金	(63)
笑是一种自然美	(63)
2. 礼貌行为规范	(65)
礼由我出、善待他人	(65)
言之有“礼”	(67)
举止得体	(69)
热情好客	(70)
3. 礼貌服务的原则	(73)
善待宾客而不是过于亲密	(73)

提供服务而不是受雇于人	(73)
礼让三分而不是低三下四	(74)
助人为乐而不求索取	(74)
四 常施礼节的运用	(77)
1. 致意与寒暄	(77)
点头致意	(77)
脱帽行礼	(78)
不要从头到脚地审视对方	(79)
骑士们的举手礼	(79)
流行世界的握手礼	(80)
拥抱、亲吻礼	(82)
“鞠躬履方、择地而行”	(83)
2. 日常接待礼节	(84)
如何称呼客人	(84)
学会介绍别人	(87)
嘘寒问暖	(88)
邀请的艺术	(90)
交谈中的礼节	(91)
怎样和客人话别	(92)
3. 常施礼节的适用尺度	(93)
来者都是客	(94)
情感性服务	(94)
讲究礼节性语言	(95)
迅速准确的服务	(96)
五 礼宾仪式及规范	(98)
1. 礼宾次序	(98)
何为尊长	(98)
鸣放礼炮的讲究	(99)
2. 礼宾接待	(100)

要了解你的客人	(101)
接待程序	(101)
送行	(102)
3. 节庆活动的礼仪	(103)
应该知道的节日	(103)
公关契机	(103)
4. 宴会的礼仪	(104)
出席宴会的礼仪和禁忌	(104)
宴请活动的组织安排	(106)
中餐宴会的组织准备及其服务礼仪	(107)
西餐宴会的组织准备及其服务礼仪	(113)
5. 酒会、茶会、舞会的礼仪	(118)
冷餐酒会的服务礼仪	(118)
茶会的服务程序	(119)
舞会的礼节礼仪	(120)
六 体态语言的使用	(125)
1. 姿态	(125)
站有站相、坐有坐相	(125)
步态的讲究	(130)
手势语	(132)
2. 神态	(135)
眼睛——心灵的窗户	(135)
微笑助你成功	(139)
谈话中的神态与身体距离	(141)
七 礼仪活动的服饰要求	(147)
1. 服饰的造型、色彩与人的形体和性格	(148)
服饰的适体型与披挂型	(148)
年轻人的着装	(148)

不同体型人的着装	(149)
服饰的色彩美	(150)
2. 礼仪活动中饰物的选择	(154)
帽子的戴法与礼节	(154)
围巾的选择与结法	(155)
首饰的佩带	(155)
鞋的选择	(157)
3. 几种典型礼仪活动的着装	(157)
喜庆活动的着装	(157)
隆重庆典仪式的着装	(158)
悲伤场合的着装	(159)
4. 国际性服装——西装	(160)
西装的起源普及和变化	(160)
西装的穿法	(161)
领带的选择与系法	(163)
手帕的装饰	(164)
5. 一些国家的礼服	(166)
中山装	(166)
旗人与旗袍	(167)
日本的和服	(167)
印度妇女的纱丽	(168)
苏格兰男子的凯尔特	(168)
八 礼尚往来的禁忌	(170)
1. 约会	(170)
准时赴约是最高的礼节	(170)
早到 3 分钟还是晚到 3 分钟	(171)
“先约优先”	(171)
跟他们约会要有足够的耐心	(171)
2. 送礼	(173)

礼轻情意重	(173)
礼品重装潢	(174)
不要给拉美国家的人送手帕	(175)
不要给日本人送带 16 瓣菊花图案的礼品	(175)
不要给阿拉伯国家的人送酒	(176)
给英国人送礼不用太破费	(177)
不要给法国人送菊花	(177)
3. 烟酒的禁忌	(177)
公共场合不要吸烟	(177)
吸烟的礼节礼貌	(178)
不要连续为第三个人点烟	(178)
切勿贪杯	(179)
4. 饮食的禁忌	(179)
宗教国家的饮食禁忌	(179)
不食动物内脏的欧美人	(180)
不爱吃海鲜的东欧人	(180)
饮食礼仪诸多的日本人	(181)
九 千里不同风、百里不同俗	(182)
1. 数字习俗	(182)
受尊敬的“3”	(182)
褒贬不一的“4”	(183)
宗教之数“7”	(184)
数中帝王“9”	(185)
灾难之数“13”和星期五	(186)
神秘之数“108”	(187)
2. 花木语言	(187)
欧美花语	(187)
同花异语	(189)
象征爱情的花卉	(190)

七彩花卉	(190)
3. 色彩意识	(191)
喜庆色彩的红色	(191)
象征帝王的黄色	(192)
表示肃穆的白色	(193)
代表庄重的黑色	(194)
象征生命的绿色	(194)
给人宁静的蓝色	(195)
4. 动物观念	(196)
5. 入国问禁、入乡随俗	(197)
以茶待客的中国人	(197)
回避厕所的英国人	(198)
严格使用“你”和“您”的俄罗斯人	(199)
讲究甚多的日本人	(199)
法律禁忌奇特的美国人	(200)
忌针的埃及人	(201)
重头轻脚、重左忌右的泰国人	(202)
善用扇子的西班牙人	(202)
乘坐特殊电梯的以色列人	(203)
从不放窗帘的荷兰人	(203)
女子剃光头、男子梳辫子的坦桑尼亚人	(203)
附：参考书目	(204)
后记	(206)

一 关于礼的学问

战国末期著名的思想家荀况曾在《劝学》中写道：“礼者，法之大分，类之纲纪也。故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极”。荀子是第一个使用“道德”一词并用礼加以解释的思想家。在荀子看来，礼是最大的学问，是道德的最重要原则。中国是礼仪之邦，以礼治国是中国几千年的传统。在开放的中国弘扬礼的文化，研究礼的学问，普及礼的知识，这对于树立中国旅游业的新形象有着巨大的意义。在中国的旅游业中，我们不仅要提倡礼貌行为，讲究礼节形式，遵守礼仪规范，而且要进行普及性的礼貌教育，这就是说，在旅游服务中讲究以“礼”为中心的旅游职业道德，应是中国旅游业的重要特色之一。

1. 礼的本质与作用

礼的溯源 ——三礼

礼本谓敬神，后引申为表示敬意的通称。古代有所谓“三礼”之说。东汉郑玄注为，“三礼”即《仪礼》、《周礼》、《礼记》三书

的全称。后来又有人说,所谓三礼是古代祭天、祭地、祭宗庙的三种礼节。《隋书·礼仪志一》说,唐虞之时,祭天之属为天礼,祭地之属为地礼,祭宗庙之属为人礼。但不管礼的词源是由何而来,而现在人们常说的礼,无非有三种含义。一是表示敬意的通称,如礼貌;二是指为表示敬意和隆重而施行的礼节礼仪;三是指一种制度品节的礼教。如果把以上三种含义归结到一点,那么礼的本质就是一定阶级和阶层为维护本阶级、阶层相互关系协调和谐而形成的一套人们相互表示尊敬的准则、规范和仪式。简单说礼的本质就是维护人们的相互关系。因此礼属于道德的范畴。礼的核心是礼貌,礼的形式是礼节,礼的规范是礼仪。

礼的作用——
协调、保证、促进

礼貌、礼节、礼仪在社会发展中有
着不可替代的作用。它们可以协调人
们之间的相互关系,保证社会生活的
正常进行,促进社会文明程度的提高。

首先,讲究礼貌行为对建立和发展社会主义社会人与人之间的新型关系有着重要的作用。礼貌作为道德的范畴是一种意识形态,它是通过社会舆论、风俗习惯、内心信念等特有形式来调节人们之间的相互关系。在社会中有许多社会关系,如工农关系、干群关系、邻里关系、家庭关系还有涉外关系等等,要建立和发展平等、团结、友爱、互助的新型关系,就要积极倡导讲究礼貌行为,让人们在社会交往中养成礼貌习惯,增强礼貌修养,使人们互尊互敬、互谦互让、和睦相处,形成良好的社会风尚。

其次,遵守礼节形式可以有效地保证社会生活的正常进行。礼节形式是社会历史文明发展的结晶,是人们在长期的社会生活中约定俗成的产物。人们在社会经济生活、文化生活和日常生活中要想顺利的进行,都必须按一定的客观规律办事,必须有一定的正常的社会秩序,使每个人的行为都必须遵从一般的生活准则和形式。礼节就是人们日常生活的规则和规律,就是人们最常见最普遍的文明行为。一种高尚的文明行为,如果只有少数人能做,那就只能是可歌可泣的文明行为,因为它不普遍,所以还不能代表一个时代的文明。但是如果一种很普遍,最基本的礼节行为,如讲究礼貌用语,人们的行为举止得体,而且形成一种习惯,那么,它就可能产生一种巨大的道德力量,有效地保证社会生活的文明进步发展。

另外,倡导礼仪规范可以弘扬一个国家、民族、社会良好的精神风貌。

礼仪是各种礼节的规范形式,它不仅表现为一种程序、仪式和规范,更主要的是它代表一个国家、民族的社会风貌,是文明程度的重要标志之一。礼仪也是风俗和传统的产物,在礼仪规范中有些形式被认为是严格不变的典范,有些规范已经丧失了或逐渐丧失了直接的社会合理性,而只是具有象征的意义。礼仪的这种隆重的和示威性的仪式可以激发人们的社会情感,进而弘扬一个国家民族社会的时代精神。

2. 礼 貌 行 为

礼貌行为 的情感性

礼貌是指恭敬和顺的仪容。在人们的相互交往中以礼待客,和颜悦色,温文尔雅能充分反映一个社会、国家、民族的文明程度。孟子曾经说过,“尊敬之心,礼也”。后人对此解释说,礼者,接之以礼;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。用我们今天的语言来下定义,那么礼貌就是在人们的交际活动中所应有的方式、容貌和品行,是人们相互表示敬重或友好的行为规范。礼貌是文明行为的基本要求,在旅游接待服务中,讲究礼貌行为,不但能获得客人的好评,同时也能体现一个民族和时代的风格和道德风貌。

礼貌的本质在于情,礼貌服务应该是一种情感性服务。旅游工作者的服务对象是游客,既然是客,以礼待客就在情礼之中,讲究礼貌服务应是旅游工作者职业的本质特点之一。如果人们对旅游业的印象不过是安排车票和预约住所的地方,是提供各种各样旅游信息的地方,是洽商旅行地方机构,那么这对旅游业的评价是不高的,因为,这种评价只能说明旅游工作者不过给人以机能性的服务,为人们提供某种方便,而从服务的本质来说,它不仅是机能性的,而且是情感性的。所谓情感性服务是指服务工作者对客人提供热情、周到的服务,包括行为、语言、表情等。

正确的旅游服务应是情感性服务和机能性服务的二者

有机结合。两种服务缺少一种都不会得到正确的评价。因为人们有理性也有感情,做出有无服务的判断是靠理性,做出服务好坏的评价则靠感情。而情感性服务又是服务工作的本质。

礼貌行为不是“客套”与礼节上的应酬。旅游工作者的服务与迎来送往如果局限在形式上,不过是应酬与客套,那么他们提供的只是机能性服务而不是情感性服务。礼貌行为应体现在人与人之间的相互尊重或友好合作的新型关系上。礼貌行为是在人与人之间的相互作用中发生的。在旅游服务中,旅游工作者应是礼貌行为的主体,他应具备与客人和谐相处、友好往来的意念和行为,他应主动争取客人的好感。情感是人们精神活动的情感方面,反映一个人主观的道德立场。共产主义、爱国主义、乐观主义等道德原则不仅以理性的形式,而且以情感性形式存在于人的意识中。这些道德原则不仅是世界观,而且是处世的态度。因此,这就要求旅游工作者不仅要树立正确的世界观,而且要有正确的情感体验。他们应具有义务感、责任心、自尊心、同情心,要能主动关心客人的需要、欲求和愿望,关注客人的利益,他们易于激动的问题、思想和感情,恰如其分地对待客人自爱、自豪、自尊的感情。总之,旅游工作者应具备尊敬、宽容、谦虚、同情、高尚、信任的良好道德品质,避免粗鲁、自大、高傲、不宽容、多疑、不信任的作风,只有这样才能真正做到以情感人,礼貌服务。

礼貌行为 的规范性

礼貌属于道德的范畴,是社会公德的基本组成部分,是社会公德中对人们最基本、最起码的要求。因此礼貌行为具有一定的规范性,它对于调节人们的相互关系,维系一个社会的和谐发展,提高一个民族的文明程度都有着重要的作用。礼貌行为的规范性主要表现在以下几个方面。

首先,礼貌行为是道德的基本范畴。道德规范是人们根据自己的道德意识,在反复的道德实践中逐步形成的某种风俗、习惯和传统。而这些风俗、习惯和传统的基本形式就是礼貌行为。我们衡量一个人道德水平高低的基本标准就是看一个人的礼貌行为。如果人们没有相互尊重、相互礼让、团结友爱这些礼貌原则,那么人们的相互交往就难以做到正常与和谐。因为,礼貌也是以舆论和评价的方式调整人们的相互关系,所以,礼貌也是道德的范畴。尽管礼貌没有一套十分明确的文字规定,但是,一个民族长期形成的风俗和传统就是一些不成文的规范,而正是这些规范不断地调整着人们的行为。

其次,礼貌是社会公德的组成部分。社会公德是指一个社会的全体居民为着维护社会正常的生活,而共同遵守的最简单、最起码的公共生活准则,它是道德规范体系中最基本的组成部分。所谓“公德”一方面是指在公共场合人们应遵守的公共生活的准则,一方面是全体居民在日常生活中共同遵守的道德原则,他们反映的是人类最一般、最基本的关系,而不是阶级关系。这些准则和原则无论是哪一个阶级