



21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材

旅游礼仪

LÜYOU LIYI

主编 © 伍海琳



高职模块化教学就是从岗位驱动入手，确定专业的职业能力培养目标，根据该目标将教学课程分解为若干模块，学生可根据自身兴趣精修不同模块，以实现不同的分目标，达到就业需求。



模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到一起，使之更加贴近生活、贴近学生需要，使内容变得更容易操作，有利于学生在活动中学习，在学习中活动。

教材以专业岗位为模块，以实用技能作为核心内容，围绕主题拓展，把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起，形成内容体系。同时，注重教学内容的实用性，强化学生的技能训练，促进学生操作能力的提高。

湖南大学出版社





21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材

旅游礼仪

LÜYOU LIYI

主编 ◎ 伍海琳

副主编 ◎ 彭蝶飞 袁洪渝

教材审定委员会

郑 焱 钟永德 许春晓 彭蝶飞

教材编写委员会

主任：周志宏 伏六明

委员：（按姓氏笔画排序）

王卫国 白稚萍 付检新 伍海琳 江 波 刘韵琴 刘剑飞
刘列夫 李凌眉 陈幼君 陈晓斌 杨文斌 杨洪怡 张为民
周静波 周美芳 尚军辉 禹明华 胡旭晖 郭定芹 聂建波
曹 红 谢 冽 谢 敏 彭晓玲 覃业银 曾丽艳 曾庆安

湖南大学出版社



内 容 简 介

本教材从工作实际出发,力求体现“工学结合”的高等职业教育理念。全书分为礼仪导论、日常交际礼仪、个人形象礼仪、宗教礼仪、饭店服务礼仪、旅行社服务礼仪、涉外礼仪7个模块,每个模块包括若干个具体任务,突出旅游职业岗位对服务人员个人礼仪以及岗位工作过程礼仪的具体要求;每个模块还设有实训练习与思考题,帮助学生更好地理解与掌握所学知识。本教材适用于旅游专业大专学生,也可作为旅游类从业人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

旅游礼仪/伍海琳主编. —长沙:湖南大学出版社. 2009. 7

(21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材)

ISBN 978-7-81113-657-9

I. 旅... II. 伍... 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(2009)第134674号

旅游礼仪

Lüyou Liyi

主 编:伍海琳

策 划:邹 彬 严小涛

责任编辑:严小涛

装帧设计:吴颖辉

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山 邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部),88822264(总编室),88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

电子邮箱:pressyanxt@hnu.cn

网 址: <http://press.hnu.cn>

印 装:长沙化勘印刷有限公司

开本:710×1000 16开

印张:13

字数:277千

版次:2009年8月第1版

印次:2009年8月第1次印刷

印数:1~4000册

书号:ISBN 978-7-81113-657-9/F·225

定价:26.00元

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系



前言

随着我国职业教育改革与发展的不断深入,坚持以就业为导向,构建以能力为本位,以基本职业素质和职业能力培养为主线,以模块化课程结构为主体,凸显高职与行业特色的课程体系,培养适合市场需求的高素质劳动者和实用型技术人才,已成为当前高等职业院校课程改革面临的重要课题!

模块化教学是国际劳工组织为提高劳动者素质开发出的技能培训模式,是目前高职教育普遍认可的教育模式,也是职业教育的成功经验。高职教育应以行业需求为导向,高职院校旅游管理类专业教育与旅游行业联系紧密,其专业人才培养更应体现其职业和岗位的特点。近年来,许多高职院校的旅游管理类专业均结合自身办学优势、专业特点和行业实际,在教学改革上做了大胆尝试,积极开展模块化教学研究,并取得了较为丰硕的成果。但将模块教学改革及课堂实践的理论知识贯穿于整个课程体系的构建并用以践行成套教材的编写,尤为鲜见。

一般来讲,高职模块化教学就是从岗位驱动入手,确定专业的职业能力培养目标,根据该目标将教学课程分解为若干模块,学生可根据自身兴趣选修不同模块,以实现不同的分目标,达到就业需求。而模块划分的最大特点是非学科完整性,是行动导向性的,更有利于开展课堂教学活动。模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到了一起,使之更加贴近生活、贴近学生需要,使内容变得更容易操作,有利于学生在活动中学习,在学习中进行活动。这些优点相对于传统教学有许多创新,也有非常好的效果。但对于教材的编写来说,却有相当难度。其主要原因是在教材的编撰过程中,模块的划分没有统一标准,也没有较成熟的方法借鉴,编写者往往很难把握其尺度。尤其对于基础理论课程教材的编撰,更是难以把握。基于此,我们组织了涵盖业内权威专家及有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师的作者团队,对此进行了积极、有效的探索。本套教材的编写力图体现如下特点:

1. 以学生为中心,贯彻高等教育新理念

当代教育理念告诉我们:学校(教师)应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念;解放思维,以学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动作用。本套教材以专项能力课程内容作为单元模块,整个教学过程围绕一个



个模块展开,以学生为主体,以教师为主导,教师在进行模块教学的过程中起组织、协调、示范和引导的作用。学生可根据确定好的模块有的放矢,把更多时间和精力放在自选模块上,不断地钻研直到精通;教师可在教学中针对学生特点,选择不同内容模块,做出相应的教学要求、指导和评价,让学生也能负责控制和管理好自己的学习活动,增强学生学习的积极性和主动性。

2. 以就业为导向,突出职业能力培养

职业教育的主要目的就是直接为社会培养第一线的实用技能型人才,突出实用技能培养,追求“零距离上岗”。本套教材以专业岗位为模块,以实用技能作为核心内容,围绕主题拓展,把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起,形成内容体系。同时,注重教学内容的实用性,强化学生的技能训练,促进学生动手能力的提高,循序渐进,边学边练,弥补了传统教材讲练分离的不足,能收到事半功倍的效果,充分体现了以技能为基础的职业教育特点,真正实现了专业教学的理论与实践一体化。这不但为学生的就业铺平了道路,也为社会的再培训节约了时间和成本,构建了学校—社会就业直通车。

3. 以模块为主题,构建动态教学模式

模块化教学是一种理论和实践有机结合的系统化教学方法。本套教材的编写充分借鉴课堂教学的程式,积极构建:设定目标——内容构架——任务分解——反馈评价的模块化教学的操作模式。教材首先通过提炼设定了综合性的教学目标及内容框架。这种综合性的教学目标既涵盖学生的知识学习,同时又涵盖学生的操作能力,体现出学生的态度。其次是将模块的教学分解成若干个具体的任务。为了完成这个任务,学生不仅要参加活动,而且更重要的是要学习,要去了解情况,收集必要的资料,并且要发挥自己的特长。简单地说,在模块化教学的施教过程中,不再是以知识的传授为中心,而是以学与做相结合的活动为中心。最后是反馈评价。在教学任务完成后,教师对每位学生在本次活动中的表现给予评价,并对任务完成过程中的各种信息予以整理和反馈,实施动态调整,以此来帮助学生达成目标,从而有效保障整个教学目标的实现及学生能力的养成!

事实上,当前职业教育中,除了专业层面的多元化专项技能模块教育的倾向外,更多、更实用的是课程教育的模块化尝试。我们希望这套教材能在日渐发展、深入的高职旅游管理的理论研究和教学实践中得以不断提升、完善和创新。

编者

2009年8月

CONTENTS

目次

模块一 礼仪导论 001

任务1 礼仪的起源与发展 001

任务2 旅游礼仪 008

任务3 旅游工作者礼仪修养 015

◆ 实训练习与思考题 022

模块二 日常交际礼仪 023

任务1 见面礼仪 023

任务2 电话礼仪 035

任务3 餐饮礼仪 040

任务4 馈赠礼仪 050

◆ 实训练习与思考题 054

模块三 个人形象礼仪 056

任务1 仪表礼仪 056

任务2 仪容礼仪 062

任务3 仪态礼仪 072

任务4 言谈礼仪 083

◆ 实训练习与思考题 088

模块四 宗教礼仪 090

任务1 基督教礼仪 090

任务2 佛教礼仪 094

任务3 伊斯兰教礼仪 097

任务4 道教礼仪 100

◆ 实训练习与思考题 102

模块五 饭店服务礼仪 103

任务1 前厅部服务礼仪 103

任务2 客房部服务礼仪 112

任务3 餐饮部服务礼仪 117

◆ 实训练习与思考题 127

模块六 旅行社服务礼仪 129

任务1 接待部服务礼仪 129

任务2 计调部服务礼仪 140

任务3 营销部服务礼仪 144

任务4 导游部服务礼仪 152

◆ 实训练习与思考题 168

模块七 涉外礼仪 171

任务1 亚洲主要国家和地区礼仪 171

任务2 欧美主要国家和地区礼仪 178

任务3 大洋洲主要国家和地区礼仪 188

任务4 非洲主要国家和地区礼仪 192

◆ 实训练习与思考题 197

参考文献 198

后 记 200

PART 1 模块一

礼仪导论

任务1 礼仪的起源与发展

任务目标

- ◆了解礼仪的起源与发展及礼仪在中国的发展过程
- ◆明确礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范，是现代交际中不可缺少的润滑剂。对一个人来说，礼仪是一个人思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精深的业务技能，而且还需要具备良好的综合能力。在很多情况下，个人形象是与单位的产品、服务等量齐观的。礼仪是塑造个人形象的灵魂。它已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件，成为现代竞争的重要砝码，并且越来越受到人们的重视。

任务引入

礼仪作为人类文明表现形式之一，是随着人类的发展、社会的进步而不断充实和完善的，是人类不断摆脱野蛮、愚昧，逐渐走向开化、文明的标志，了解礼仪的起源及发展过程有助于我们全面地了解礼仪文化，深刻地把握礼仪的本质，同时有利于我们继承优良的礼仪传统，更好地在实践中加以应用。

一 中国礼仪的起源与发展

1. 中国礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一。归纳起来有五种起源说：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。

(1) 从理论上说，礼的产生是人类为了协调主客观矛盾的需要。首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临着的内部关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。其次，礼起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

(2) 从具体的仪式上看，礼产生于原始宗教的祭祀活动。原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系的需要。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

2. 中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分四个阶段。

(1) 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪前）。礼仪起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪，区别部族内部尊卑等级的礼制，为祭天敬神而确定的一些祭典仪式，制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

(2) 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—前 771 年）。人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于



这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后2 000多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度参考的经典著作，被称为礼经。

(3) 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771—前 221 年）。这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”，“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用“礼”的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为“礼”关系到国家的生死存亡。

(4) 强化时期：秦汉到清末（公元前 221—1911 年）。在我国长达2 000多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

(5) 现代礼仪的发展。辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特



色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

二 东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强,相比较而言,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人不相同。面对他人的夸奖,中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 在礼品馈赠方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪等都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他



们既不送过于贵重的礼品，也不送廉价的物品，但却非常重视礼品的包装，特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时，在送礼和接受礼品时，东、西方也存在着差异。西方人送礼时，总是向受礼人直截了当地说明：“这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢”，或者说“这是最好的礼物”之类的话；西方人一般不推辞别人的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接过礼物后总是当面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。而东方人则不同，中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选，但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意，请笑纳”之类的话；东方人在受礼时，通常会客气地推辞一番，接过礼品后，一般不当面拆看礼物，唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

4. 在对待“老”的态度方面

东、西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先，凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等，在礼仪中，等级的强调没有东方礼仪那么突出，而且西方人独立意识强，不愿老，不服老，特别忌讳“老”。

5. 在时间观念方面

西方人时间观念强，做事讲究效率。出门常带记事本，记录日程和安排，有约必须提前到达，至少要准时，且不应随意改动。西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据，在他们看来这直接反映了一个人的形象与素质。

遵守时间秩序，养成了西方人严谨的工作作风，办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明，休假时间不打电话谈论工作，甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲，中国人使用时间比较随意，时间观念比较淡漠。包括改变原定的时间和先后顺序，中国人开会迟到，老师上课拖堂，开会作报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的，他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

6. 在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由（在不违反法律的前提下），将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯对方“私人的”所有权利，是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权，同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐，邻里间的



相互关心，问寒问暖，是一种富于人情味的表现。

三 礼的概念与内涵

1. 礼、礼貌、礼节与礼仪

(1) 礼。礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。礼还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

(2) 礼貌。礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映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。

(3) 礼节。礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、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，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

(4) 礼仪。礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”。礼仪是对礼节、仪式的统称。礼仪是人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术；从狭义的角度看，通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

2. 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

“礼”是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则，“礼”、“礼貌”、“礼节”、“礼仪”都属于“礼”的范畴；“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、礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重



人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谄熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广，它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成的；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

四 礼仪的功能

1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。

3. 协调功能

在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人与人之间沟通与交往的礼仪，都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范，约束着人们的动机，指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明，人们的装饰打扮变得越来越富有个性，举止仪态越来越优



雅，并符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的和谐，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐稳定。

【知识拓展】

“礼仪”词源

西方国家的“礼仪”一词始于法语，原意为“法庭上的通行证”。古代的法国把法庭规则写在进入法庭的通行证上，发给进入法庭的每个人，让人们了解并在进入法庭后严格遵守。后来“礼仪”一词进入英国，演变成“人际交往的通行证”，它有三层含义：一是指谦恭有礼的言词和举动；二是指教养、规矩和礼节；三是指仪式、典礼、习俗。

任务2 旅游礼仪

任务目标

- ◆理解旅游礼仪的概念
- ◆掌握旅游礼仪的内容和特点
- ◆掌握旅游礼仪的准则
- ◆掌握旅游礼仪修养的意义及培养途径

旅游业作为一项新兴产业，被称为“出售服务和风景的行业”。要搞好服务就必须学会以“礼”待人，以优质周到的礼仪服务为旅游者提供舒适愉快的旅游环境，从而展示我们民族的文明修养。因此，了解传统礼仪文化和现代礼仪常识，学会运用礼仪行为规范与人相处，树立我们企业乃至国家、民族的文明形象是旅游服务的基本要求。

任务引入

根据礼仪定义，结合旅游的特点，对旅游礼仪的定义可以有广义和狭义两种理解。广义的理解：旅游礼仪是人们在旅游过程中人际交往的礼节礼仪，包括旅游过程中旅游者与旅游者之间、旅游工作者与旅游者之间以及其



他交往场合的礼节礼仪。狭义的理解：旅游礼仪就是旅游过程中旅游从业者为消费者提供旅游服务时的行为规范和准则，即在旅游过程中旅游从业者为消费者提供吃、住、行、游、购、娱全方位旅游服务时的礼节礼貌和服务程序。本任务侧重于旅游服务中礼节礼貌和服务程序礼仪的认识和分析。

一 旅游礼仪的定义和本质

1. 旅游礼仪是一种以服务为特征的交往形式

旅游是那些暂时离开自己的常住地、为了满足生活和文化的需求或个人各种各样的愿望，而作为经济和文化商品的消费者逗留在异地的人的交往活动。不管该定义是否完整，它都突出了人际交往的意思，故取名为交往定义。可见旅游活动在一定意义上其本身就包括人际交往活动。人际交往的方式和途径是多种多样的，有工作学习上的交往，也有社团和企业间的业务交往，还有日常生活中存在于各个方面的交往。但这些交往往往都是较单一和局部的。旅游中的交往向人们提供了更大的社会空间。在旅游过程中，旅游者可以自由选择交往对象，不受种族、地域、性别和年龄的限制，从而丰富和弥补了一般交往的不足。此外，也存在旅游工作者与旅游者之间服务与提供服务这种特殊形式的交往。

2. 旅游礼仪是一种规范化、程序化的服务礼仪

旅游业是一种服务行业，在旅游过程中，旅游业为消费者提供吃、住、行、游、购、娱全方位的服务，这种服务要求严格按照一定的行为规范和服务程序进行。对旅游业而言，“客人就是上帝”。旅游工作者通过为消费者提供尽善尽美的服务，使旅游者受尊重的心理得到了极大的满足，旅游者也由此与旅游工作者建立起真诚友好的关系，这种交往从而也成为一种极具情感特色的交往。

不仅如此，旅游礼仪也是一种积极而健康的交往形式。旅游交往的最大特点是融交往于休闲、娱乐中，因而它成为人们易于接受的交往形式。旅游中人们通过观光游览、休闲度假，达到了人与自然的交流。同时，这也开阔了人们的胸襟，调动了人们交往的主动性。在自然、融洽、轻松而愉快的气氛中，人们更容易抛弃某些固有的偏见，沟通彼此的思想感情，从而产生其他的交往形式所达不到的效果。

由此可见，旅游礼仪的本质可以概括为：旅游礼仪是现代礼仪的重要组成部分，是一种以服务形式为特征的积极而健康的人际交往形式以及相应的



行为规范和准则。从旅游业的角度来讲,旅游礼仪也就是旅游从业者为旅游者在旅游活动中提供的符合礼仪规范和准则的礼仪服务。

二 旅游礼仪的内容和特点

1. 旅游礼仪的内容

通过对旅游礼仪的定义和本质特征的认识,结合旅游业的实际,我们不难看出,旅游礼仪既然是旅游从业者为旅游者在旅游活动中所提供的符合礼仪规范和准则的礼仪服务,而这种礼仪服务又是通过旅游从业者来体现和实现的,因此,旅游礼仪应包括两个方面的内容,一方面是旅游从业者在旅游活动中的礼仪修养,即旅游从业者自身应具备的基本礼仪;另一方面则是旅游从业者在旅游服务的不同部门和岗位的服务礼仪。

(1) 旅游从业者的基本礼仪修养。在旅游活动中,旅游服务的主体是旅游从业者,旅游从业者的礼仪修养是自身素质和旅游业形象的外化,因此,旅游从业者的礼仪修养十分重要,其基本礼仪修养应是:①遵守人际交往中的一般礼仪准则,如遵守公德、遵时守信、真诚友善、谦虚随和、理解宽容、热情有度、互尊互帮等;②注重日常礼仪,如体现在语言上的称呼礼节、问候礼节、应答礼节和体现在行为举止上的迎送礼节和操作礼节等;③注重个人的仪容、仪表、仪态,如着装、修饰、个人卫生以及站、坐、走的姿势和说话的声音、面部表情等。

(2) 旅游各部门和主要岗位的服务礼仪。旅游活动全过程主要涉及行、吃、住、游、购、娱六个方面,这六个方面的礼仪服务要求也就构成了旅游服务礼仪的基本内容。“行”的礼仪包括旅游中乘坐各种交通工具时的服务礼仪,主要通过交通部门,如民航、铁路和公路的司乘人员的服务来实施和体现;“吃”的礼仪包括旅游活动中进餐和赴宴会时的礼仪;“住”的礼仪包括旅游活动中入住宾馆饭店时的礼仪服务,主要通过宾馆饭店服务人员的服 务来实施和体现;“游”的礼仪服务,包括参观游览中的讲解和生活服务,主要通过旅行社导游人员的服务来实施和体现;“购”和“娱”的礼仪服务,则分别指在旅游中到商店购物和从事娱乐活动的礼仪服务,主要通过旅游商店售货员和娱乐场所的服务员来实施和体现。

旅游活动的跨地区、跨部门和跨行业的特点使旅游业涉及的范围十分广泛,目前人们比较认同的主要旅游企业为宾馆饭店、旅行社、旅游交通三大行业,因此,旅游的基本礼仪以及旅游各部门和岗位的服务礼仪也就主要体