

高职旅游类新概念系列教材

旅游职业礼仪

主 编 陈 璐

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社



高职旅游类新概念系列教材

旅游职业礼仪

主 编 陈 璐

副主编 倪 洁 戚 薇 许 赞

主 审 朱彦竹

江苏工业学院图书馆
藏书章

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社



图书在版编目(CIP)数据

旅游职业礼仪 / 陈璐主编. —南京: 江苏科学技术出版社, 2009. 9

(高职旅游类新概念系列教材)

ISBN 978-7-5345-6593-9

I. 旅… II. 陈… 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 148732 号

高职旅游类新概念系列教材

旅游职业礼仪

主 编 陈 璐

责任编辑 傅永红

责任校对 郝慧华

责任监制 张瑞云

出版发行 江苏科学技术出版社(南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009)

网 址 <http://www.pspress.cn>

集团地址 凤凰出版传媒集团(南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009)

集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>

经 销 江苏省新华发行集团有限公司

照 排 南京紫藤制版印务中心

印 刷 南京大众新科技印刷有限公司

开 本 787 mm×1092 mm 1/16

印 张 14.25

字 数 300 000

版 次 2009 年 9 月第 1 版

印 次 2009 年 9 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5345-6593-9

定 价 24.00 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

《高职旅游类新概念系列教材》编写委员会

主 任 肖 飞 张新南

副主任 张久明 周春林 冯 明 蔡戎生

成 员 王建平 匡家庆 马彦纯 沈雪梅 阮立新

邵万宽 吴 梅 邵 华 张 军

序 言

随着全球经济社会的高速发展和人们对生活质量要求的不断提高,旅游业已经成为全球范围内充满活力和生机的朝阳产业。中国旅游业也经历了从无到有、从小到大的发展过程。改革开放以后,我国的旅游业得到了长足发展,无论是出入境和国内旅游的人数、旅游收入,还是在世界旅游市场中的地位,都得到了很大提高。据世界旅游组织预测,2020 年中国将成为世界最大的旅游目的地国家,同时也将成为世界十大旅游客源国之一。此外,旅游收入在我国国民生产总值中所占的份额也呈明显的增长趋势,旅游业与国民经济的关联程度越来越高。我国已经成为一个结构比较完善、品质比较高端并积累了一定经验的旅游产业大国。

人才资源是我国旅游业发展的根本动力所在。中国旅游职业教育与旅游产业发展几乎同步,数十年中为旅游行业培养了大批专业人员,为促进我国旅游业发展做出了卓越贡献。特别是进入 21 世纪以来,我国的旅游高等职业教育发展步伐加快,规模进一步扩大,质量有了明显提高。旅游高等职业教育的特点是:人才培养起点高,进入行业后的可塑性强;人才的行业性特征明显,供求双方的亲密度高;与旅游发达国家注重职业化教育的特征相吻合,具有鲜明的时代性。正因为如此,旅游高等职业学院的学生总是受到旅游行业的青睐,拥有广泛的就业市场。同时,他们进入旅游行业后能够一步一个脚印地踏实工作,往往具有更多的发展机会。可以肯定,随着我国建设旅游强国目标的一步迈进,旅游高等职业教育将更加受到行业的追捧。

但是,我们必须承认,在旅游高等职业教育迅速发展的同时,其发展的质量远远没有跟上数量上的增长。多年来旅游职业教育一直依据理论的系统性、知识的完整性这一传统普通教育思路来执行自己的教育教学工作,理论性内容偏重,本科压缩型痕迹突出,职业化特点不明

显。反映在我国旅游职业教育的相关教材建设上,突出的问题是编的多、写的少;剪辑的多、研究的少;沿袭的多、创新的少;理论的多、操作的少。不少教材与数年前乃至十多年前的内容相比没有太大的差别,甚至有明显失误,普遍存在着与旅游产业发展真实状态不符的情况。职业教育教材不同于普通的学科教育教材,必须将“以就业为导向”“以学习者为中心”“以职业生涯发展需要为原则”作为教材编写的基本指导思想,使学生在知识、能力、态度诸方面具备适应行业发展需求的综合素质,以满足职业岗位要求。我们编写的这套旅游职业教育教材正是向着这一方向不懈努力的一种尝试,力求彰显职业教育特色,为培养学生职业综合素质而服务。本套教材主要针对的是旅游职业教育基础课程,立足于博采众长、兼收并蓄、全面提升的总体原则,体现传统与现代的结合、理论与实践的统一,注重实际运用,强调所学知识的有用性,重视与国际旅游教育接轨,形成了以下明显的特色。

第一,系统完整。本系列教材涵盖旅游高等职业教育的各门主要基础性学科,从不同的角度为学生夯实专业基础,为旅游职业技能的进一步提升创造条件。每本教材在自成体系的同时也兼顾到教材之间的横向联系及其与专业课程之间的纵向联系,以期形成完整的旅游职业教育体系。

第二,内容权威。本系列教材的编写者既拥有扎实的理论知识功底,又拥有丰富的第一线经验,他们严格按照优秀教材的编写标准,编创结合,既保留经典内容,更将原创性质的研究成果和新颖观点融入教材之中,在力争做到教材内容准确、科学的同时体现出自身的创新性。

第三,体例新颖。本系列教材打破了传统的写作模式,并没有停留在知识内容的简单表述上,而是设立了专题讨论、经典案例、在线思考、实践练习等模块,将学生必须掌握的知识与技能化整为零,并穿插大量实用的图例与表格,以方便日常的教育教学工作。

第四,注重实用。基础课程的开设归根到底是要为学生日后的旅游实践工作服务的,因此,本系列教材着眼于旅游行业从业者基础知识和技能的培养,以期专业项目课程的顺利开展奠定基础。遵循这一原则,本系列教材十分注重与旅游行业的人才需求接轨,与国际旅游业发展趋势保持一致,高度重视课程内容的实用性和可操作性,为学生综合素养的提高和职业技能的增强服务。

本系列教材具有较强的普适性,适合各级各类院校旅游管理及相关专业学生作为教材使用,也可以作为从事旅游研究、旅游管理的有关人员和旅游产业感兴趣者的参考书。

前 言

礼仪是人类文明之花。它既可展现一个民族、一种文化的独特风姿,亦能传递引导人类精神之旅的熊熊火炬。在国际交流合作日趋频繁、旅游事业如火如荼的今日社会,礼仪是职业人士的身份标签。礼仪,是由一颗心出发,到达另一颗心的旅程。学习礼仪的过程,是体会人间大爱的过程。将爱的种子播撒在年轻的旅游工作者的心田,是旅游职业礼仪教学的理想与使命。

《旅游职业礼仪》是一本为旅游从业人员量身定做的礼仪教材,适合本科、专科院校礼仪教学使用,也可供爱好者自学之用。全书共八章,以一个旅游专业人才成长的不同阶段为主线,通过案例分析、实践模拟、情景表演等一系列理论与实践相融合的教学环节,铺就一条通往职业生涯的道路。

本书的特点是:强调学生参与、教学互动;结合社交学、心理学、沟通学、仪态学等多门学科理论与实际操作;力求借助于富有智慧的语言,轻松、巧妙地提供一整套配合教学内容而设的课堂活动思路,使课堂教学不再流于说教,课堂气氛不再沉闷。以上种种使本书区别于同类教材,是职业礼仪教学的更佳选择。

本教材由陈璐主编,具体负责大纲和体例的设计,以及第一、第七、第八章的编写以及教材的统稿工作,第二、第三章由倪洁编写,第四章由戚薇编写,第五、第六章由许贇编写。在编写过程中,感谢张军先生对教材编写给予的无私帮助,感谢朱彦竹女士对教材审稿提出的宝贵意见。由于时间及水平的限制,书中疏漏及不足在所难免,恳请诸位同仁及读者不吝指教。

编 者

二〇〇九年八月

目 录

第一章 导论	1
第一节 古代礼仪文化	1
一、礼的起源	1
二、礼仪的发展	3
三、礼仪的变革	4
第二节 现代礼仪文化	6
一、中西文化的交融	6
二、现代礼仪	8
三、了解礼仪与旅游业的关系	9
第二章 进入新环境	11
第一节 阳光心态	11
一、快乐从自信开始	11
二、情商提升计划	15
第二节 校园礼仪	18
一、校园形象礼仪	18
二、青春社交礼仪	20
三、日常行为礼仪	26
第三章 成为受欢迎的人	30
第一节 打造第一印象	30
一、第一印象的概念及重要性	30
二、形成良好印象诸要素	31
第二节 塑造人格魅力	38
一、人格魅力的特征	38
二、如何塑造人格魅力	38
第三节 成为交谈高手	40



一、交谈从倾听开始	41
二、交谈礼仪与技巧	42
第四节 赢在礼仪	45
一、自助餐礼仪	45
二、作客与待客礼仪	47
三、舞会礼仪	49
四、观摩礼仪	51
第四章 打造职业形象	53
第一节 形象语言——解构形象	53
一、了解自己的脸型和发型	53
二、脸型的加法和减法——耳环、耳坠的使用	57
第二节 面部修饰	57
一、基础妆容	57
二、基础彩妆	59
三、职场妆容	62
四、彩妆造型	63
第三节 服饰——第二肌肤	65
一、色彩语言	65
二、服饰配搭	68
第五章 铺就职业之路	77
第一节 求职礼仪	77
一、有形的准备	78
二、无形的准备	85
第二节 面试礼仪	88
一、面试前的准备	89
二、面试进行时	95
三、面试后的礼仪	103
第六章 职场新人	105
第一节 职场形象	105
一、职场新人工作装的形象	106
二、职场新人出席不同场合的形象	107
第二节 职场基本礼仪	109



一、开关门礼仪	109
二、称呼礼仪	111
三、介绍礼仪	113
四、电梯礼仪	116
五、电话礼仪	118
六、名片礼仪	121
第三节 职场技巧	123
一、职场基本原则	124
二、人际交往相处之道	124
三、细节处理秘方	126
第七章 商务达人	128
第一节 商务形象	128
一、职业装穿着要求	128
二、影响商务形象的服装类别	129
三、男士商务着装要领	129
四、女士商务着装要领	130
第二节 商务会议	132
一、位次礼仪	132
二、与会礼仪	134
第三节 商务接待与拜访	134
一、准备工作	134
二、会面礼节	135
三、举止礼仪	137
四、西餐礼仪	139
第四节 商务宴请	141
一、商务宴请的分类	141
二、宴请礼仪	143
第五节 馈赠礼仪	148
一、赠品选择	148
二、馈赠礼节	149
三、各国馈赠礼仪	149
四、中国赠礼禁忌	150
五、鲜花馈赠礼节	150
六、各国商务礼俗	152



第八章 卓越服务	158
第一节 服务的使命	159
一、国际金钥匙组织	159
二、金钥匙服务理念	160
三、中国酒店的金钥匙	160
第二节 认识我们的客人	161
一、客人来自何方	162
二、了解文化差异	166
三、各国礼仪习俗	167
第三节 关注我们的客人	171
一、无处不在的关注	171
二、寻找、发现客人的需求	173
三、做个全能隐形人	177
第四节 自我提升	179
一、礼貌,是工具,武器,还是其他	180
二、专业的个人行为	181
第五节 常规服务中的礼仪	182
一、问候客人	182
二、与客人交流时的重点要素	185
三、迎来送往	187
四、中间服务	189
五、处理投诉的礼仪	190
附录	196
附录一、各国文化概览	196
附录二、国家公务员行为规范	199
附录三、中国饭店行业服务礼仪规范(试行)	200
附录四、旅游景区工作人员文明礼仪规范	212
参考书目	216

第一章

CHAPTER 1

导 论

第一节 古代礼仪文化

《礼记·冠义》：“凡人之所以为人者，礼仪也。”



本章提示

我国是人类文明的发祥地之一，有着悠久的历史和文化。礼仪作为中华民族文明的核心内容，也有着悠久的历史。对中国礼仪文化的学习和研究，一是依照史书记载，二是以朝代的更替为自然划分。

一、礼的起源

礼仪起源于原始信仰。例如氏族公社举行的祭祀活动，就是古人鬼神信仰的观念表现。中华文化早期崇拜有鬼神崇拜、天地崇拜、图腾崇拜、祖先崇拜等等。



资料链接

祖先崇拜是华夏民族最主要的信仰，所谓祖先崇拜，就是相信祖先灵魂不灭，并成为超自然的一部分。子孙可以通过对祖先的祭祀等途径，得到祖先的赐福与保佑。中国古代的祖先崇拜对古代文化具有广泛而深远的影响，在伦理领域中，以对祖先的尊崇为核心的孝的观念，成为古人行为的重要规范。



(一) 万物有灵观念

万物有灵观念是中国最早的宗教观念。在原始社会,由于人们对日月星辰更替、风雨雷电变幻、灾害瘟疫流行等自然现象不能解释,认为鬼神、祖先的灵魂是唯一能对人类生活进行干预的超自然的力量,因此以鬼神作为崇拜的偶像,奉神灵为无上的权威。

(二) 仪式、礼节和礼俗

1. 仪式:那时的礼仪都是与祭鬼神、祭祀祖先相联系的,其主要形式是用礼器举行祭祀仪式,以表示氏族成员对神灵和祖先的敬献和祈求。因此有“礼立于敬而源于祭”之说。



资料链接

礼 器

礼器是中国古代贵族在举行祭祀、宴飨、征伐及丧葬等礼仪活动中使用的器物,也用来表明使用者的身份、等级与权力。

考古发现表明,我国最早的礼器出现在夏商周时期,主要以青铜制品为主。进入商周奴隶制社会后,礼器有了很大的发展,成为“礼治”的象征,用以调节统治阶级内部的秩序,从而维护奴隶主贵族的统治。

这时的礼器包括玉器、青铜器及服饰。玉礼器有璧、琮、珪、璋等。青铜礼器种类数量众多,工艺精美,最为重要,种类有食器、酒器、水器、乐器。

在周朝的时候祭祀有六器:璧、琮、珪、璋、琥、璜。

璧——苍璧礼天:蓝色的圆扁形的玉。

琮——黄琮礼地:黄褐色方形的瓶子。

珪——青珪礼东方:东方属木,木色青。神为苍龙,祭器用青色的长方形的珪。

璋——赤璋礼南方:南方属火,火色赤。神为朱雀,祭器用红色的长形而半尖似刻刀形的璋。

琥——白琥礼西方:西方属金,金色白。神是白虎,祭器用白色刻成虎形的玉。

璜——玄璜礼北方:北方属水,水色黑。神是玄武,祭器用黑色半圆形的璜。

2. 礼节:原始社会的其他生活礼仪与原始人类生活密切相关。比如原始人类用拍手、击掌、拥抱等来表达感情,用手舞足蹈庆贺狩猎的胜利等。

3. 礼俗:生产力水平低下的早期氏族社会,生存需求是第一位的,这限制了礼的发展。随着生产力水平的逐渐提高,生存威胁大大降低,在长期生活中逐步形成了共同的生活习惯,因此,礼俗是人类社会发展到一定阶段,物质生活较为丰富后的产物。“仓廩实则知礼节,衣食足则知荣辱”,人类的生存有了一定的保障后,便开始关注自身的修养——在



日常生活中对行为和思想进行约束与引导,形成了礼俗。

由于中国幅员辽阔,地理气候环境复杂多样,使得中国呈现多种习俗共存的现象,最主要的是农耕文化和游牧文化两大流向。早在新石器时代,我国各地的民居、葬式、食物、器形、服饰等,都有着明显的地域性。

(三) 古代礼仪思想

“礼”者,“理”也。礼是调整人际关系的根本原则,它有两个方面:一是对自身的要求,二是如何对待他人,每个人按礼的精神来处世待人,整个社会就会和谐融洽。

“礼者,合于天时,设于地财,顺于鬼神,合于人心,理万物者也。”——《礼记·礼器》

《荀子·礼论》说:“礼起于何也?曰:人生而有欲,欲而不得则不能无求,求而无度量分界则不能不争,争则乱,乱则穷。先王恶其乱也,故制礼仪以分之,以养人之欲,给人之求,使欲必不穷乎物,物必不屈于欲。两者相持而长,是礼之所起也。故礼者,养也。”这段话告诉我们“礼仪”是控制我们行为的道德规范,是促进社会和谐发展的重要手段。

二、礼仪的发展

(一) 礼制文化的建立

进入奴隶制社会,大规模的奴隶劳动使社会生产力有了很大的提高,社会文明也进一步发展,人与自然、人与人之间的关系也更加深入和复杂。在这种情况下,奴隶主阶级为了维护本阶级的利益,巩固统治地位,修订了比较完整的国家礼仪和制度,提出了许多重要的礼仪概念,确定了崇古重礼的文化传统。

夏、商、周三代所处的奴隶社会,整个礼仪的思想基础都建立在上帝、鬼神、天命的信仰上。商代的礼主要是祭祀祖先和鬼神,礼制则始于商而成于周,周人把“礼”与“德”结合起来,成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。此后,礼仪逐步扩展为吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼等各种礼制。“五礼”的范围已基本包容了中国古代社会生活的各个领域,全面地规范着整个社会生活,制约着人的行为,并逐步成为一种具有相对稳定性的精神内容。

(二) 礼经

先秦至汉时期,关于礼的典籍甚多,内容非常详细完备。《仪礼》、《周礼》、《礼记》是为后世称道的“三礼”。“三礼”的内容大体上反映了从周至汉的礼仪制度。这三部传世“礼经”,对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为、培育人格都起到了不可估量的示范作用。

周礼的内容可说是无所不包,具有了相当的系统性和完备性,充分反映了上古时代中华民族的尚礼精神。后来经过儒家从伦理道德上加以阐释,使其更加深入人心,传承沿



袭,深刻地影响着世世代代炎黄子孙的心态、仪表和交际行为。



资料链接

“三 礼”

——《仪礼》简称《礼》也称《礼经》或《士礼》,被称为是中国古代的贵族礼仪。记载各种典礼仪式、礼节和礼俗,分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼。

——《周礼》最初名为《周官》,主要记载了建国设官的思想。六官:天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官,以天官为基础,负责掌管整个王朝的政治、经济、军事、司法、教育、礼仪等国家大事。包举万事万物,是一部治国安邦之汇典。

——《礼记》阐述礼仪的作用和意义,被称为“礼制教科书”。主要论述和记载了先秦的礼制、礼仪,解释《仪礼》,记录孔子和弟子的问答,以及修身做人的准则等等。涉及政治、道德、法律、哲学、祭祀、历史、文艺、历法、日常生活、地理等方面。

三、礼仪的变革

礼仪在其传承沿袭过程中,不断发生着变革。中华礼仪,向来由两部分组成:一为礼制,二为礼俗。礼制是国家的礼仪制度;礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。从人类学角度考察,礼俗是先于礼制的。

(一) 多姿多彩的礼俗

原始社会,氏族部落的礼仪完全处于一种自在状态,只是为本部落或本地区民族的生产有序而建立的行为规则,而且是约定俗成的,没有人为的强制性。礼俗具有自发性、自在性和随习性的特点,所以它可以自在自为地传承发展,以致形成了后来丰富多彩的格局,创造了灿烂的中华文化。

(二) 完整规范的礼制

礼制则是阶级社会的产物,是伴随着国家的产生而产生,也是伴随着国家的发展而发展的。当物质生产和精神文明的发展使氏族部落逐渐融合统一,产生了阶级和国家之后,统治者要求国民的行为规范和统一,于是便产生了朝章法典、礼仪制度。

最初的礼制是承袭先进部落的礼俗制定的,然后以此去规范万民百姓。在礼制的发展过程中,也不断吸收了民间的优良礼俗,同时又淘汰一些过时无用的礼制内容,礼制就是在历史的传承与对民俗的借鉴中不断改造发展起来的。

礼制把原来礼俗的规格提高了,使其庄严神圣,规范统一,而且被更广泛地使用。礼制的主要功能是维护国家机器的正常运转。而礼俗则使社会每一分子自觉遵守规范



并互相制约,促使社会井然有序,两者互补互用,共同保证了人际交往和社会生活的有序进行。

(三) 思想不断丰富

礼仪的演变有其内部的思想哲学根源。历来统治者都把礼仪作为确立伦理道德观念,调整人际关系和社会生活的准则。

在礼仪方面,儒家文化是正统、是主流,儒家的礼教影响着我国几千年的文化的发展,成为中国文化之精魂。儒家学者宣传“礼教”,提倡以修身、“仁爱”为本,认为在各种伦理关系中,对人仁爱是礼的最根本要求。在人际关系中,要以“中”为用,“中庸”的表现形式就是礼。

为了求得社会的和谐、统一,儒家将各种人的关系划分为五类,君臣、父子、兄弟、夫妻、朋友,谓之“五伦”。各类人际关系中都规定相应的道德规范,这就是君惠臣忠、父慈子孝、兄友弟恭、夫义妇顺、朋信友诚。这些道德原则化为具体的行为规范,就是各种各样的礼仪。

此外,道家崇尚自然无为,主张废除礼仪道德;法家主张以法代礼,实行强权政治;墨家以义代礼,主张平等、博爱、利他。这些学派都分别影响着后代礼仪的发展,形成了灿烂多姿的中国文化。

(四) 法律的介入使之逐步完善

礼仪的变化还与法律的发展有关。礼仪和法律都是社会公认的行为规范,但两者维护规范的力量不同。法律是依靠国家的权力来维护的,带有明显的强制性,而礼的维系力量主要来源于文化传统、风俗习惯、社会舆论和道德。

随着现代社会的发展,法律不断被具体和完善,法律与礼仪相互融通。一方面,许多礼仪规范变成了法律,如保护环境、保护妇女儿童合法权益等;另一方面,一些原先作为法律的内容,也被划为礼仪的领域,如服饰、称呼等礼节。

礼仪在中国是一种文化形态,它既包括一套以仁、义、礼、智、信为中心的价值观念,也包括一系列以礼节仪式为内容的风俗习惯。礼仪在其发展和演变的过程中,一方面起着调节、整合、润滑各种社会关系的作用,作为一种无形的力量制约着人们的行为,规范人们的思想,建立起和谐的社会生活秩序;另一方面,礼仪中的繁文缛节又逐渐成为限制人的个性自由及人格平等的枷锁,逐渐被时代所抛弃。

每一个时代的仪式和礼节都会有所变化,礼仪的演变随着时代的发展而加快,但其所蕴含的精神本质——即人与人之间相互尊重、和谐发展——是永恒的。



第二节 现代礼仪文化

一、中西文化的交融

19 世纪中叶,西方列强的坚船利炮敲开了封闭的国门,西方的文化也随之渗入,从 19 世纪末到 20 世纪上半叶,随着清政权的衰亡、新制度的建立,中国人翻开了崭新的历史画卷。与社会变革同时进行的,是文化、思想的变革。特别是改革开放以来,我国与世界各国的文化交流日益频繁,中外文化的交融也是大势所趋。

不同国家的文化差异常常表现在语言表述或是行为习惯的差异上。

例如,在迎接远方来客时,我们常以“你一路上辛苦啦!”来表示慰问,或用“舟车劳顿”、“风尘仆仆”一类的词来表达内心的关爱之情。但英语国家表述则是:“我想你的旅途一定很棒!”或者“旅途愉快吗?”等令人感觉轻松、愉快的语句。如果用“I'm afraid you must have a tiring journey.”这一语法上正确的英语,来迎接英语国家的客人,他们听起来会觉得很不自然。

文化差异导致的观念上的不同也表现在一些日常行为上。旅游从业人员在为客人服务时,时常会感受到这种差异。

例如,在飞机客舱中服务老年乘客或行动不便的乘客时,乘务人员会主动帮助国内宾客提拿行李、上前搀扶等,旅客们对此类热情的服务通常都是欢迎的。但服务外宾时则需先征询对方是否需要帮助,在得到对方的允许后才提供帮助,因为这是尊重他们个人意愿的表现。

所以,系统而全面地了解世界各地的礼仪文化对我们这些从事旅游服务业的同学来说非常重要。

(一) 西方礼仪文化简介

中式礼仪具有重视血缘和亲情、强调共性、谦虚谨慎、含蓄内向、礼尚往来等特点,而西方礼仪则强调简单务实、尊重隐私、女士优先,讲究平等、热情有度。中外人士都应该遵守的国际礼仪通则是:信守时约、相互谅解、求同存异、入乡随俗。

随着东西方之间的交流日渐深入和普遍,中国现代礼仪文化正日益趋向国际化。了解西方礼仪文化,了解别国人民的生活方式及日常行为方式,掌握并得体地应用它们,对于建立友谊,巩固信任,从而提高服务质量来说是非常重要的。

(二) 国际第一礼俗——“女士优先”

——同女士打招呼时,男士应起立。