



高职高专“十二五”规划教材

旅游服务礼仪

Lvyou Fuwu Liyi

(第二版)

主编 李 俊 赵雪琴



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



高职高专“十二五”规划教材

旅游服务礼仪

Lvyou Fuwu Liyi

(第二版)

主 编 李 俊 赵雪琴

副主编 彭 婷 冯 芳 王 玲



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/李俊,赵雪琴主编. —2版. —武汉:武汉大学出版社,
2012.4

高职高专“十二五”规划教材

ISBN 978-7-307-09630-1

I. 旅… II. ①李… ②赵… III. 旅游服务—礼仪—高等职业教育—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第042731号

责任编辑:易 瑛 责任校对:刘 欣 版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:湖北金海印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 12.5 字数: 231 千字

版次: 2008年2月第1版 2012年4月第2版

2012年4月第2版第1次印刷

ISBN 978-7-307-09630-1/F · 1648 定价: 26.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

在中国旅游产业快速发展,旅游服务及管理日益走向国际化、规范化、标准化的今天,为应对更加激烈的国际竞争,全面提升旅游人才,尤其是旅游高端人才的综合素质,为旅游事业大发展储备高起点的后备人才,已是旅游行业迫在眉睫的头等大事。中国的旅游人才正面临着前所未有的机遇和挑战。为加强旅游专业学科建设,适应旅游业发展形势的迫切需要,我们根据高职高专院校旅游专业教学的实际情况,编写了此书。

本教材在编写过程中,特别注意旅游专业的学生对旅游礼仪、规范的理解和掌握,从而全面提高旅游的服务能力,努力体现多头并进的旅游专业人才培养理念,以期能使旅游专业学生及其从业人员在掌握旅游服务礼仪的基本理论知识和操作技能的基础上更好地适应当今旅游业发展现状的要求。

本教材的研制人员既有丰富的行业工作经验,又有丰富的旅游专业的教学经验,都是活跃于教学第一线的骨干教师。在教材的研制中,大量采纳并高度提炼了他们在实际工作中积累起来的宝贵的教学经验以及收集到的宝贵的材料,希望能为使用该教材的师生提供一些真实、生动并能互动的有效素材。本教材共十三章,分别介绍了旅游服务礼仪的基础知识、旅游从业人员个人素质的培养,旅游服务、接待知识及规范,旅游从业人员日常工作和人际交往礼仪知识,我国部分少数民族礼仪知识,我国主要客源国及地区礼仪知识,宗教礼仪知识等内容。教材根据高职高专学生的特点,重点强调了教与学、学与用的关系,加大了技能技巧、实际操作、模拟训练等内容的比重。

本教材由李俊、赵雪琴担任主编并统稿,各章具体分工如下:

前言、第一章 李俊;

第二、十、十三章 赵雪琴;

第三、四、五章 彭婷;

第六、七、八章 冯芳;

第九、十一、十二章 王玲;

附录 谭增勇;

谭增勇参与了全文统稿及修改工作。

本教材研制过程中,参阅了大量专家、学者的论著,吸取了近年来旅游专

业教学研究的最新成果，以及旅游行业实践中有启发性的新观点，在此向众多专家、学者表示衷心的感谢。还要特别感谢谭增勇老师对本书从筹备、出版到改版以来的无私奉献和大力支持。

在此，我们还要感谢湖北省宜昌市清真寺马云晓阿訇，宁夏回族自治区海原县西安镇李进祥阿訇，湖北省宜昌市天主教堂龚志喜神父，湖北省宜昌市古佛寺根定法师，湖北省道教协会王平副会长等宗教界人士对本教材有关宗教礼仪等方面内容的斧正。

限于时间和水平，缺点、疏漏在所难免，敬请各位同仁与读者提出宝贵意见，以便进一步修订、完善。

高职高专“十二五”规划教材

《旅游服务礼仪》研制组

2012年4月

目 录

第一章 旅游服务礼仪概述	1
第一节 旅游服务礼仪的概念	1
第二节 旅游服务礼仪的特点	4
第三节 旅游服务礼仪的重要作用	5
第二章 旅游服务人员礼仪修养	9
第一节 旅游服务人员礼仪修养的意义	9
第二节 旅游服务人员礼仪修养的方法	10
第三章 旅游服务人员的仪表礼仪	17
第一节 旅游服务人员仪表礼仪	17
第二节 旅游服务人员服饰礼仪	19
第三节 旅游服务人员饰品佩戴原则	27
第四章 旅游服务人员的仪容礼仪	31
第一节 仪容的礼仪重心——头部	31
第二节 妆 容 礼 仪	32
第五章 旅游服务人员的仪态及举止礼仪	37
第一节 旅游服务人员仪态礼仪	37
第二节 旅游服务人员举止礼仪	47
第六章 旅游服务人员服务用语礼仪	57
第一节 旅游服务行业用语的基本特征	57

第二节 旅游服务行业用语的正确使用方法	60
第三节 旅游服务行业规范用语	63

第七章 旅游服务人员日常见面礼仪

71

第一节 称呼礼仪	71
第二节 问候礼仪	72
第三节 介绍礼仪	73
第四节 握手礼仪	75
第五节 名片礼仪	76
第六节 通讯礼仪	77
第七节 馈赠礼仪	81

第八章 旅游专题活动服务礼仪

85

第一节 旅游商务会议礼仪	85
第二节 专题新闻发布会礼仪	88
第三节 茶话会礼仪	91
第四节 旅游商务谈判礼仪	95
第五节 电视电话会礼仪	99

第九章 旅游宴请服务礼仪

102

第一节 宴请活动的组织礼仪	102
第二节 出席宴会的礼仪要求	106
第三节 西餐礼仪知识	110

第十章 旅游服务人员人际交往礼仪

116

第一节 一般交往礼仪	116
第二节 与客人交往礼仪	122

第十一章 我国部分民族和港澳台地区礼仪习俗与禁忌

127

第一节 汉族习俗与禁忌	127
-------------------	-----

第二节 部分少数民族礼仪习俗与禁忌	129
第三节 港、澳、台地区礼仪习俗与禁忌	139
第十二章 我国主要客源国的礼仪习俗与禁忌	145
第一节 亚洲国家和地区的礼仪习俗与禁忌	145
第二节 主要欧洲国家礼俗礼仪与禁忌	150
第三节 美洲、大洋洲主要国家礼仪习俗与禁忌	155
第十三章 宗教活动礼仪	161
第一节 基督教礼俗	161
第二节 伊斯兰教礼俗	164
第三节 佛教礼俗	166
第四节 道教礼俗	170
附录 1 世界一些主要国家的国花名称	174
附录 2 结婚纪念日别称	175
附录 3 世界时差对照表	176
附录 4 日本“办事员礼仪一百条”	178
参考文献	188

第一章 旅游服务礼仪概述

中国是具有辉煌历史的礼仪大国，五千年的文明使我们当之无愧地享有“礼仪之邦”的美誉。中华民族的成长历史，是由礼仪这支笔书写和造就的。重礼、守礼、讲礼、遵礼已经内化成了中国人的一种自觉意识，贯穿于社会交往的各个方面。

当今，旅游业已被确立为我国国民经济的支柱产业之一，北京奥运会、上海世博会的成功举办进一步促进了我国旅游业的快速发展，旅游服务人员的水平直接影响旅游业的形象和口碑。因此，旅游服务礼仪自然应当被旅游服务人员普遍应用，学礼、知礼、用礼已经成为旅游服务人员提供优质服务的必要保证。

第一节 旅游服务礼仪的概念

一、我国礼仪的起源及发展

礼是“禮”的简化字，“豊，行禮之器也”，也就是说，用盛玉的器具奉祀神和人谓之“豊”，这种仪式就是“禮”。在原始社会，人们对来自大自然的许多现象，如雷、电、风、雨等都无法理解，对未知世界及自然力量充满了恐惧和敬畏。人们只能靠“天”吃饭，把“天”或“神”看作宇宙间最高的主宰，对其顶礼膜拜，进行祭祀。而对于原始人来说，生存繁衍是他们最大的企盼，粮食丰收是他们赖以生存的物质基础，所以礼仪是他们为祭祀天地神明、保佑风调雨顺、祈求降福免灾而举行的一项隆重的敬神拜祖仪式。他们希望借此可以逃避天灾人祸，可以五谷丰登。

在原始社会，敬神拜祖的祭祀仪式可以称为礼的最初形态。自从有了人，有了人与自然的关系，有了人与人之间的交往，礼的内涵便逐渐产生、发展和扩大。从理论上讲，礼首先起源于人类协调主客观矛盾的需要。

正式的礼仪，应当形成于奴隶社会。进入奴隶社会以后，礼被打上了阶级的烙印。为了维护奴隶主的统治，奴隶主阶级将原始的宗教礼仪发展成为符合奴隶社会政治需要的礼制，并专门制定了一整套礼的形式和制度。周代出现的

《周礼》、《仪礼》、《礼记》（简称“三礼”），就反映了周代的礼仪制度，这也是被后世称道的“礼学三著作”。“三礼”的出现标志着周礼已达到了系统化的阶段，礼仪的内涵也由单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面制约人们行为的领域。“三礼”，特别是《周礼》，对后世政治、经济的发展起到了不可估量的作用。

在封建社会时期，礼仪的作用受到了历代统治者的高度重视，并且使其不断地政治化、法律化。奴隶社会的尊君观念在这一时期被演绎为“君权神授说”的完整体系，即“惟天子受命于天，天下受命于天子，天不变，道亦不变”，并将这种“道”具体化为“三纲五常”，夸大神化了帝王的权力，却妨碍了人的个性的自由发展，阻挠了人类的平等交往。盛唐时期，礼仪随着文化的兴盛繁荣也发达起来，封建统治者不仅推崇礼教，还把《仪礼》、《礼记》等著作升格为《礼经》，唐代镌刻的《礼经》石碑至今还陈列于西安碑林。唐代大量文学艺术作品都有礼仪的内容。到了宋代，礼仪在封建体制下又有了长足发展。“家礼”的兴盛是宋代礼仪的又一特点。道德和行为规范是这一时期封建礼教强调的中心，特别是对妇女的道德礼仪要求：“三从四德。”明、清两个朝代延续了宋代以来的封建礼仪，并有所发展，家庭礼制进一步严明，将人的行为限制到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的地步，从而使封建礼仪更加完善。

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和制度受到强烈冲击。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。中华人民共和国成立后，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。

二、旅游服务礼仪的概念

所谓旅游服务礼仪，就是指旅游行业的服务人员或旅游组织在旅游活动过程中应当遵循的尊重他人，讲究礼貌、礼节，注重仪容、仪表、仪态、仪式等的规范和程序。

旅游行业的活动也和其他服务行业一样，是在人与人的交往中实现的。在这个过程中，人的态度、情感将不可避免地对旅游活动、旅游服务的效果产生很重要的影响。旅游活动和旅游服务是物质需要和精神需要的统一。在旅游服

务活动中,不仅存在一般商品和货币,或劳动服务和货币的交换,同时也存在人与人之间的情感交流。货币和商品的交换或服务与货币的交换是物质的、有形的,而情感的交流是隐性的、精神的。旅游服务人员通过这个过程为旅游者提供文明礼貌的服务,使服务对象产生一种心理上的满足和愉悦,从而深刻体会到生活的美好、人际关系的温暖、社会的和谐,旅游者常常是在对旅游产品和服务的消费中去寻找对生活的感觉、对社会的评价的。

旅游服务不单纯是一种经济行为,也是一种文化行为。优美的风景名胜、独具特色的旅游产品、南来北往的旅游者,再加上旅游服务人员优雅的举止、温馨的话语、善解人意的服务,会给人一种艺术的享受,给人以美的陶冶,使人体体会到平等、友爱、和谐的文化氛围。

三、推广旅游服务礼仪的现实意义

旅游服务礼仪是提供礼貌和周到服务的一种行为规范。它所研究的人际关系,是以个人为支点的,既研究个人与个人之间的线性关系,又研究个人与团体,以及组织机构与公众对象之间的网状关系。在旅游消费日益大众化的今天,旅游需求的激增与优质旅游产品供给不足的矛盾突出,推广旅游服务礼仪便成了解决这一矛盾的有效途径。

(一) 推广旅游服务礼仪是提供优质旅游产品的需要

当前,旅游业激烈的市场竞争实质上是服务质量的竞争。旅游企业的市场和客源、生存和发展、声誉和效益,靠的是向宾客提供全方位的优质产品。优质旅游产品应包括一流的设备条件和一流的服务水平,后者包括高尚的服务精神、优良的服务态度、精湛的服务技能、齐全的服务项目、最佳的服务效率等。而旅游服务礼仪则是提供优质旅游产品的关键与必需。

(二) 推广旅游服务礼仪是提高宾客满意度的需要

旅游接待服务的直接目的是为了最大限度地满足不同客人的正当需求,使客人乘兴而来,满意而归。客人在旅游中的消费,要求在食、住、行、游、购、娱等方面有舒适、方便、安全的感觉;心情要是愉悦的。客人是“上帝”,是旅游服务接待的对象。客人需要在乘车进店、办理住宿、上下电梯、就餐休息、娱乐购物、步行离店的各个环节中时时受到尊重,并享受到热情周到的服务。从心理学角度讲,服务员向客人提供主动热情、耐心周到的文明礼貌服务,可以缓解客人因某些原因而产生的不愉快的消极因素,改善气氛,转变情绪,使客人满意,达到心理上的平衡,尤其是当服务中出现差错时,这种作用更加明显。

(三) 推广旅游服务礼仪是服务人员的天职

称职的接待服务人员必须做到热情待客、礼貌服务。热情待客指的是服务

人员出于对客人的尊重与友好，在服务中注重仪表、仪容、仪态和语言以及操作规范；礼貌服务则要求服务人员发自内心、满腔热忱地向客人提供主动、周到的服务，从而表现出良好的风度和素养。

（四）推广旅游服务礼仪是提高我国旅游业在国际上声誉的需要

旅游行业是我国对外开放的前沿阵地，近些年，来我国旅游观光的外国人以及回大陆访友探亲的港澳台同胞越来越多，我国的旅游业获得了前所未有的发展和繁荣，如何提高服务质量并进一步发挥“窗口”作用具有重要意义。因此，旅游业必须牢固树立“宾客至上”的服务意识，对宾客以礼相待。这就要求旅游服务人员讲究礼仪，在继续发扬中华民族文明礼貌之优良传统的同时，深入了解各客源地的礼仪习俗，以便采取正确的服务方式，体现旅游接待工作的高质量和高水准，给宾客留下美好的印象。

第二节 旅游服务礼仪的特点

注重服务礼仪或提供优质服务，可以有效地提高旅游服务行业的服务质量，进而取得良好的服务效益，树立良好的企业形象，这一点已经被现代旅游行业的经营实践所证明。

礼仪体现的是人与人之间的一种互动关系，它必须符合特定历史条件下的道德规范和传统的文化习惯。旅游服务礼仪指导着人们的一言一行，小到举手投足，大到待人接物。同时，旅游服务礼仪伴随着旅游活动的发展，也在不断地吐故纳新，促进自身的发展。一般来说，旅游服务礼仪有以下几个特点：

一、具体性

服务礼仪是道德规范的组成部分，通过语言、行动来表现，与一般的道德规范不同的是，它有一定的具体形式和规则。例如尊重他人的礼貌要求，在接待服务中被具体表现为经常使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”等敬语，主动为客人开门等动作。

二、国际性

礼仪作为一种文化现象，是全人类的共同财富。它跨越了国家和地区界限，为世界各国人民共同拥有。尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪有一定差异性，但在讲文明、懂礼貌、相互尊重原则基础上形成的完善的礼节形式，已为世界各国人民所接受并共同遵守。

三、民族性

礼仪是伴随着民族而出现的,不同民族的礼仪习俗各具特色。中国是一个多民族国家,56个民族各有自己的礼仪形式;世界上许多国家也都是由多民族组成的,所以礼仪作为约定俗成的行为规范在拥有共性的同时,又表现出一种较为明显的民族差异性。比如汉族的婚礼和维吾尔族的婚礼就有着较大的差别;又比如东方民族含蓄、深沉,西方民族直率、开放,东方人见面习惯于拱手、鞠躬,西方人见面习惯于接吻、拥抱等。这些差异,带有强烈的民族性,民族的特点决定了礼仪形式的不同。我国之所以能够吸引越来越多的外国人前来旅游,最重要的原因就是我国拥有博大精深的民族文化和历史文物古迹,因此在旅游接待过程中,旅游服务人员更应该尊重各个民族的不同习惯,尊重他们的风俗,尊重他们的礼仪。

四、实用性

旅游服务礼仪的实用性表现在它对现实生活的指导意义,特别是在工作中,旅游服务人员如何着装,如何向客人表达友好之情,如何回答客人的疑问等问题都可以在旅游服务礼仪里面找到答案。正是因为其具有很强的实用性,旅游服务礼仪才成为每一位旅游服务人员所必须了解和掌握的内容。

五、发展性

现代生活是多元、丰富、多变的,礼仪文化也不是一成不变的,而是随着社会的进步不断发展变化的。随着国家对外开放的不断深化,通信、交通技术的飞速发展,世界各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透,我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化,礼仪变革向符合国际惯例的方向发展,如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色,又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们国家走向世界,更好地与国际接轨,成为一个真正的礼仪之邦。

第三节 旅游服务礼仪的重要作用

过去,旅游只是少数人可以参与的活动;随着生产力的不断发展,人民生活不断改善,旅游已日渐成为大众生活中必不可少的部分,旅游服务礼仪自然成为协调旅游业健康、快速发展的重要工具。旅游服务礼仪的作用是多方面的,其中最主要的作用有以下几个方面:

一、教育作用

礼仪是一个国家、一个民族的文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志,也是衡量一个人综合素质高低的重要标志。礼仪教育是培养和造就社会主义社会一代新人的重要内容,其教育导向作用是不可或缺的,也是其他形式不可替代的。我国著名的思想家颜元说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身修,心尚礼则心泰。”在旅游交往过程中,旅游服务人员知礼、懂礼、恰当运用服务礼仪,不仅可以不断提高自身道德修养,而且可以潜移默化地影响旅游服务对象的素质。

二、沟通作用

促进人际关系的沟通和交往,改善人们的相互关系,是礼仪的又一重要作用。现代社会人际交往日益增多,通过社交可以调节生活、建立友谊,交流感情、融洽关系,增长知识、扩展信息。要正常地交流就要讲究礼仪,礼仪的重要性越来越突出。在旅游交往的过程中,大家来自五湖四海,相互之间可能不认识、不了解,只有讲究礼仪,共同用礼仪来规范彼此的交际活动,才能拉近彼此的距离,增进相互之间的了解和友谊。如果不讲究礼仪,或者不能恰当地运用礼仪,即使你从内心里尊重对方,想得到对方的好感,也不会给对方留下好的印象。因为人与人之间的相互观察和了解,一般都是从礼仪开始的,比如一句关心的问候语、一次友好的握手都可以唤起人们的沟通欲望,相互建立起好感和信任,进而形成和谐、良好的人际关系,促进交际的成功。

三、协调作用

每个人由于成长环境及受教育程度的不同,再加上性格、职业、年龄、性别的差异,在交往中往往存在不同的价值取向。在人际交往中,为了维护自身利益,人们在行为方式上往往不同程度地带有“利己排他”的倾向。这就必然会使交往双方发生不同程度的矛盾和冲突。礼仪的原则和规范,约束着人们的动机,指导着人们为人处世的方法,从而能很好地协调人与人之间的关系、人与社会的关系,使人们在相互理解、相互尊重的前提下友好相处,创造和谐的社会秩序。

在我国,旅游业起步比较晚,旅游方面的法律、法规及市场运作都还不规范、不完善,在旅游消费过程中,旅游服务人员与顾客之间难免会出现矛盾,如果不懂得运用旅游服务礼仪来协调和处理矛盾,不仅会影响客人对某个旅游企业的看法,甚至会影响一个地区、一个国家的形象。

四、维护作用

良好的社会秩序与道德、法律规范紧密联系。《礼记》写道：“为政以礼。”法律是维持社会稳定的重要工具，但是法律并不能约束所有的关系，在法律所不及的领域内，就需要用道德、用礼仪来规范和维护社会的稳定了。

不论是生产活动还是日常生活，都必须按一定的客观规律办事，都必须有正常的社会秩序，每个人的行为都必须遵守一定的社会生活准则和规范，否则社会就会陷于混乱而无法正常运行。礼仪约束着人们的态度和动机，规范着人们的行为方式，协调着人与人之间的关系，维护着社会的正常秩序，在社会交往中发挥着巨大的作用。可以说，社会的运行与稳定，社会秩序的井然有序，人际关系的协调融洽，家庭邻里的和睦安宁，都要依赖于人们共同遵守礼仪的规范和要求。对于旅游企业和旅游服务人员而言，除了要遵守旅游方面的法律、法规外，还应依从旅游服务礼仪，这是维护旅游行业有序、健康发展的有力保证。

五、推动社会发展的作用

礼仪状况是社会稳定的晴雨表。衡量一个社会的礼仪状况，最主要的是社会的安定程度。一个由于经济贫困而引发社会动荡不安的社会环境是不会讲究礼仪的。“仓廩实而知礼仪”是一个规律。我国的社会主义物质文明、政治文明正在健康发展，社会主义精神文明也在不断进步和发展。社会主义物质文明、政治文明、精神文明的共同发展，构成了我国社会发展和进步的总趋势。礼仪是社会主义精神文明的一个重要组成部分，每一个旅游服务人员讲礼仪，就可以减少工作内耗，提高工作效率，企业创造更多的经济效益和社会效益。各行各业讲礼仪，将有利于推动社会的文明、进步与发展。

总之，礼仪是一个企业全面工作的重要组成部分。礼仪虽不像法律那么严肃，不像道德那么肃然，也不像企业的规章制度那么严格，但礼仪却如同春风化雨一般，对于建立企业良好的形象，对于协调方方面面的关系有着难以估量的价值。

【案例 1】

富而有礼，以礼强国

新加坡的国民素质之高赢得了世界的公认，大凡到过新加坡的人，都对这个美丽的花园岛国留下了深刻的印象。这与新加坡长期在国民中大力开展礼仪教育有很大的关系。20 世纪 70 年代后期，当时的新加坡总理李

光耀就提出了要把新加坡建成一个“富而有礼”的国家。他们在大力抓国民经济建设的同时，将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育提高到一个非常重要的位置，甚至将“忠、孝、仁、爱、礼、义、廉、耻”八种美德列入政府必须贯彻的“治国之纲”中。在新加坡，礼仪是每个公民都必须接受的教育内容之一。为规范国民行为，使之养成良好的礼仪习惯，他们甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。

分析：新加坡的“以礼治国”给予我们什么启示？

【案例2】

亚洲最佳饭店——天津喜来登

喜来登集团是世界上最大的豪华饭店集团组织之一。天津喜来登饭店开业不久，一位外宾发现他衣服上掉的扣子一到这里就被服务员钉好了，他很感动，立即写了表扬信。像这类小事不胜枚举，而正是这些小事使天津喜来登饭店树立起了良好的形象。员工的自觉行为被派来暗访的调查员上报到美国喜来登总部，该店被评为喜来登集团亚洲最佳饭店。

分析：天津喜来登饭店被评为喜来登集团亚洲最佳饭店说明了什么？

◎思考题

1. 如何理解旅游服务礼仪的概念？
2. 旅游服务礼仪的特点有哪些？
3. 举例说明旅游服务礼仪的重要性？

◎讨论题

结合大学生行为规范进行校园日常礼节、礼貌行为的讨论，养成从我做起、从身边的小事做起、从现在做起的好习惯。

1. 为什么说礼仪在我们身边？
2. 为什么说教养反映素质，素质体现于细节，而细节又决定一个人的成败？

第二章 旅游服务人员礼仪修养

中国是一个文明古国，中华民族是一个有着光荣传统的优秀民族，而我们现在从事的是社会主义旅游事业，走的是党中央、国务院提出的有中国特色的社会主义旅游道路，对旅游服务人员礼仪修养的要求更高。

第一节 旅游服务人员礼仪修养的意义

一、礼仪修养的含义

修养是一个广泛的概念，是指一个人在道德、技艺、学识等方面，通过刻苦学习、艰苦磨炼以及陶冶，逐渐使自己具有某些素质和能力。礼仪修养就是人通过学习、熏陶等，使自己在内具有良好的礼仪素质，并在外表现出彬彬有礼的举止和行为。礼仪修养是一个内外兼修的过程。

说到礼仪，不能不提到道德。礼仪和道德息息相关，道德是社会对人的基本要求，礼仪是为人处世的标准化做法，礼仪是道德的外化，礼仪修养是道德修养的重要组成部分。礼仪的至高境界，就是内心的道德修养。

二、加强礼仪修养的重要性

（一）加强礼仪修养是提高旅游服务人员职业道德的重要保证

旅游服务人员的职业道德是指在旅游职业活动中应遵循的原则和规范。如前所述，礼仪和道德互为表里，旅游服务人员只有加强自身的礼仪修养，才能自觉地遵守旅游职业道德和规范，也只有充分地发挥旅游职业道德的作用，把旅游行业建设成社会主义精神文明窗口，旅游服务人员自身的礼仪修养才能上一个新台阶。“道德仁义，非礼不成”，因此，旅游服务人员加强礼仪修养，是提高旅游职业道德水平的重要保证。

（二）加强礼仪修养是旅游服务人员文明接待、礼貌服务的前提

在接待、服务宾客的岗位上，礼仪修养好的人自然会彬彬有礼、自然大方、应对自如，会给宾客留下深刻的印象，有利于开展工作；礼仪修养不够的人则表现出怯怯生生、无所适从；或者在内心缺乏对客人的真诚和敬意，仅仅