

高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列

旅游交际礼仪

LUYOU SHEJIAO LIYI

◎ 张丽娟 主编

◎ 牛迪 李岩松 黄志敏 牟昆 副主编



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列

旅游交际礼仪

张丽娟 主 编
牛 迪 李岩松 副主编
黄志敏 牟 昆

北京交通大学出版社

·北京·

内 容 简 介

本书是按照高等教育教学改革最新理念编撰的新型实用教材和训练用书,全书根据旅游服务人员工作过程为导向编排教学内容,全面系统地介绍了旅游服务人员在工作岗位上应该遵循的各种礼仪规范和具体操作要求。

全书内容主要分为八大模块 28 个项目单元,包括绪论、旅游服务人员形象礼仪、旅游服务人员接待礼仪、旅游服务人员社交礼仪、宗教礼仪、我国主要少数民族及港澳台地区礼仪、我国主要客源国的习俗与礼仪、国际礼宾活动礼仪与出入境的礼节规范等内容。本书案例新颖、语言简洁、内容丰富、可操作性强、实用性强,可作为高等院校本科、专科和高职旅游管理专业、酒店管理专业,以及相关专业学生的学习教材,也可供宾馆、酒店、旅行社等旅游企业的礼仪培训借鉴之用,同时也是广大礼仪爱好者的理想读物,更是旅游从业人员在工作中的必备用书。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游交际礼仪 / 张丽娟主编. —北京:北京交通大学出版社, 2013. 1

(高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列)

ISBN 978 - 7 - 5121 - 1383 - 1

I. ① 旅… II. ① 张… III. ① 旅游服务 - 礼仪 - 高等学校 - 教材 IV. ① F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 027721 号

责任编辑:吴嫦娥 特邀编辑:李晓敏

出版发行:北京交通大学出版社 电话:010-51686414

地 址:北京市海淀区高粱桥斜街 44 号 邮编:100044

印 刷 者:北京时代华都印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:11.75 字数:300 千字

版 次:2013 年 2 月第 1 版 2013 年 2 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978 - 7 - 5121 - 1383 - 1/F · 1144

印 数:1 ~ 3 000 册 定价:27.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。



Qianyan

前言

随着我国改革开放的深入和国民经济的持续发展,我国的旅游业取得了举世瞩目的成就,旅游业已成为我国第三产业的支柱产业和重要经济增长点,据世界旅游组织预测,到2020年旅游业将成为世界第一大产业。

为了适应我国旅游业的发展和社交礼仪普及的需要,满足高等院校旅游管理、酒店管理等专业教学的需求,以及旅游企业服务工作实际需要,高校一线教师经过多年的研究探索,在结合教学工作经验、参考时下较新的书面资料的基础上,编写了《旅游交际礼仪》一书,力求为读者提供最新、最实用的旅游交际礼仪规范和技巧。

本书与其他同类教材相比,具有以下两大特色。

1. 体例新

本教材最大特色是突破了传统教材的编排框架模式,精心优化,以行动导向理论和实践为基础,采用模块式编排体例,从旅游岗位服务人员的礼仪基本技能和核心能力出发,设置不同的学习项目,使教学活动实务化、实战化。

2. 内容精

本教材在保证学科体系完整的基础上,注重知识的系统性,精练、准确、简明地阐述了旅游交际礼仪的基本理论。避免了烦琐的理论叙述,易学、易懂、易操作;实例新颖,利用“知识拓展”、“扩展阅读”、“经典案例”提升学生在旅游交际活动和服务工作中的能力与水平,同时通过“案例诊断”、“项目模拟实践”等训练提高学生分析问题和解决问题的能力,强化其理论与实践相结合的应用能力和水平。

此外,为了满足广大教师的教学需求,编者专门制作了精美的电子教学课件,并且配有课后基本练习的参考答案,可从北京交通大学出版社网站(<http://press.bjtu.edu.cn>)下载,或发邮件至 cbswce@jg.bjtu.edu.cn 索取。

本书由张丽娟担任主编,牛迪、李岩松、黄志敏担任副主编。张丽娟编写模块二,牛迪编写模块一、模块三和模块七,李岩松编写模块四,黄志敏编写模块五、模块六和模块八。全书由张丽娟和牟昆负责总纂、框架构建、统稿、定稿和校对工作。此外,本书的电子教学课件由张丽娟制作完成。

本书的编撰与出版,得到了内蒙古财经大学职业学院、内蒙古财经大学旅游学院、沈阳大学职业技术学院和北京交通大学出版社的大力支持与帮助,特此表示衷心的感谢!


另外，本书在编写过程中参阅了国内外大量的文献资料，限于篇幅，在此不能一一罗列，就此向著者表示诚挚的谢意。

由于我们水平有限，书中差错和不当之处在所难免，希望广大读者和专家指正，对您的批评和建议我们表示由衷的感谢！（主编的电子邮箱：zljalan@163.com）

编 者

2013 年 1 月

Mulu 目 录



模块一 绪论	(1)
◇ 学习与技能训练目标	(1)
项目 1.1 礼仪的起源与礼仪的历史沿革	(1)
项目 1.2 东西方礼仪的比较	(8)
项目 1.3 礼仪在旅游交际中的作用	(13)
◇ 基本练习	(14)
◇ 案例诊断	(14)
◇ 项目模拟实践	(15)
模块二 旅游服务人员形象礼仪	(16)
◇ 学习与技能训练目标	(16)
项目 2.1 旅游服务人员的仪容礼仪	(17)
项目 2.2 旅游服务人员的仪表礼仪	(20)
项目 2.3 旅游服务人员的仪态礼仪	(28)
◇ 基本练习	(39)
◇ 案例诊断	(40)
◇ 项目模拟实践	(40)
模块三 旅游服务人员接待礼仪	(42)
◇ 学习与技能训练目标	(42)
项目 3.1 旅行社服务接待礼仪	(43)
项目 3.2 酒店服务接待礼仪	(44)
项目 3.3 会议接待礼仪	(59)
◇ 基本练习	(61)
◇ 案例诊断	(62)
◇ 项目模拟实践	(62)
模块四 旅游服务人员社交礼仪	(63)
◇ 学习与技能训练目标	(63)
项目 4.1 迎送礼仪	(63)
项目 4.2 见面礼仪	(64)
项目 4.3 馈赠礼仪	(73)
项目 4.4 宴请礼仪	(75)

项目 4.5 电话礼仪	(79)
◇ 基本练习	(80)
◇ 案例诊断	(81)
◇ 项目模拟实践	(81)
模块五 宗教礼仪	(82)
◇ 学习与技能训练目标	(82)
项目 5.1 佛教礼仪	(82)
项目 5.2 道教礼仪	(89)
项目 5.3 基督教礼仪	(93)
项目 5.4 伊斯兰教礼仪	(96)
◇ 基本练习	(101)
◇ 案例诊断	(101)
◇ 项目模拟实践	(102)
模块六 我国主要少数民族及港澳台地区礼仪	(103)
◇ 学习与技能训练目标	(103)
项目 6.1 我国主要少数民族礼仪	(104)
项目 6.2 港、澳、台地区礼仪	(120)
◇ 基本练习	(123)
◇ 案例诊断	(124)
◇ 项目模拟实践	(124)
模块七 我国主要客源国的习俗与礼仪	(125)
◇ 学习与技能训练目标	(125)
项目 7.1 亚洲部分国家的习俗与礼仪	(126)
项目 7.2 欧洲部分国家的习俗与礼仪	(130)
项目 7.3 美洲部分国家的习俗与礼仪	(135)
项目 7.4 大洋洲部分国家的习俗与礼仪	(138)
项目 7.5 非洲部分国家的习俗与礼仪	(140)
◇ 基本练习	(142)
◇ 案例诊断	(143)
◇ 项目模拟实践	(144)
模块八 国际礼宾活动礼仪与出入境的礼节规范	(145)
◇ 学习与技能训练目标	(145)
项目 8.1 常见的国际礼宾活动	(146)
项目 8.2 出境手续的办理及途径	(164)
项目 8.3 与外国人交往的注意事项	(170)
◇ 基本练习	(178)
◇ 案例诊断	(179)
◇ 项目模拟实践	(179)
参考文献	(180)



模块一

绪 论



学习与技能训练目标

1. 掌握礼仪的基本概念、起源和发展。
2. 了解东西方礼仪的区别。
3. 认识礼仪在旅游交际活动中的作用。
4. 激发学生对学习礼仪、运用礼仪的兴趣。



情景导入

礼仪效益

曼谷东方宾馆坐落在泰国首都曼谷风光秀丽的湄南河畔，最近被美国权威的《公关事业投资者》杂志评为“世界最佳饭店宾馆”。东方宾馆具有 100 多年的历史，宾馆经理认为：“最佳宾馆是由最佳员工创造的，而最佳员工则是靠严格的培训产生的。”该酒店有员工 2 980 人，年培训费高达 11 万美元，酒店的新员工在上岗前均经过为期半年的与业务技能相关的礼仪训练。以后每隔一段时间还要进修。酒店规定，员工不能与客人争吵，否则将立即被解雇。东方宾馆员工训练有素的优质服务为酒店赢得了声誉，同时树立了良好的形象，致使许多客人慕名而来。

资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/2f7af182ec3a87c24028c47a.html>。

启示：礼仪贯穿于旅游服务工作的始终。重视礼仪对改善员工服务形象、提高员工的服务水平有积极作用，同时礼仪效应也会为组织赢得良好的经济效益和社会效应。

项目 1.1 礼仪的起源与礼仪的历史沿革

素有“礼仪之邦”的中国，是人类文明的发源地之一，同时是文明古国之一。礼仪起源于何时，长期以来人们一直在探讨。现代人类学、考古学的研究成果表明，礼仪起源于人类最原始的两大信仰：一是天地；二是祖先。周代出现《周礼》、《礼记》、《仪礼》（后世



称为“礼学三著作”)。其中,《周礼》一书,相传是周朝开国元勋、大思想家周公(姬旦)所著,其内容大部分是西周旧制,同时记载着作者许多政治思想,被列为儒家重要经典,迄今已有3 000余年历史。

1.1.1 礼与华夏文化

根据人类学、历史学的研究,人类礼仪的产生主要源于两个方面。

1. 源于原始的宗教祭祀

据《辞海》解释:“礼”的本意为敬神;从繁体字“禮”的结构来看,左边是“示”字,意为祭祀敬神,右边是祭物,表示盛满祭物的祭具摆放在祭台上,献给神灵以求福佑。这是因为在原始社会,生产力水平极其低下,人类处于原始、蒙昧的状态,对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸、天塌地陷等自然现象无法解释,从而对自然界产生神秘感和恐惧敬畏感,形成了对大自然的崇拜,并按人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。同时,由于对自身的梦幻现象无法解释,产生了“灵魂不死”的观念,进而产生了对民族祖先的崇拜。对自然力量和民族祖先的崇拜一直是原始社会最主要的两个崇拜对象。对二者的崇拜,主要是以祭祀的方式表现出来,通过祭祀活动表达人类对神和祖先的信仰、崇拜,期望人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先,从而得到保护。在他们祭祀天地神明、保佑风调雨顺、祭祀祖先、保佑多赐福少降灾的过程中,原始的“礼仪”就同时产生了。

2. 源于协调人类的相互关系和约定俗成

人类为了生存和发展,在与大自然抗争的同时,人类的内部关系,如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是人类面临的必须解决好的问题。在群体生活中,男女有别、老少各异,扶老携幼、爱护弱小既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要保证和维护的秩序,可以说维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始动力。在此基础上,礼仪扩大到人际关系的其他方面。

另外,礼仪在许多情况下并不是由哪个人创造的,而往往是在人与人之间的交往过程中,在社会生活中共同认定而形成,并被大家一致遵守和沿用的,所以礼仪是约定俗成的。

1.1.2 我国礼仪的沿革

伴随着人类社会的产生和发展,礼仪也经历了一个由无到有、由低级到高级、不断变革的漫长历史时期。由于历史阶段不同,不同时期的礼仪有着十分显著的特征。

1. 原始社会的礼仪

此时人类还处于愚昧的状态,生产力水平低下,人际关系十分简单,礼仪也非常简朴。由于没有同大自然抗争的力量,科学文化水平十分低下,对大自然和人自身的认识十分有限,对于很多现象不能给予正确的解释,因此对大自然的崇拜、图腾崇拜、祭天敬神成为原始社会礼仪的主要内容。同时,原始社会只有等级而没有阶级,如老幼、首领与成员等的区分,社会成员之间是平等的、民主的、有等级的,因此这个时期的礼仪,也反映了民主、平等、等级的社会观念。原始社会的礼仪对于教育社会成员、维护社会秩序、规范生产和生活起到了相当于法律的作用。可以说没有礼仪,原始社会就不能存在和发展。

2. 奴隶社会的礼仪

随着社会生产力发展,原始社会逐步解体,人类进入了奴隶制社会,礼仪也被打上了阶

级的烙印。奴隶主为了维护其统治，将原始的祭祀仪式发展成为符合奴隶制社会需要的伦理道德规范，礼仪成为维护奴隶主尊严和权威、调整统治阶级内部关系、麻醉和统治人民的工具。例如，周代的“三礼”（即《周礼》、《仪礼》、《礼记》），全面系统地反映了周代的礼仪制度，标志着周礼已达到系统、完备的阶段，并由原先祭祀天地祖先的形式跨入了全面制约人的行为的领域。奴隶社会的尊君成为礼仪的核心，奴隶和奴隶主没有平等可言，妇女的地位更得不到起码的尊重。奴隶主通过礼仪制度不断地强化人们的尊卑意识，以维护统治阶级的利益，巩固其统治地位。在这个时期我国出现了孔子、孟子、老子等一大批礼学家，第一次形成了一套完整的礼仪制度，提出了许多重要的礼仪概念和规范，确定了我国崇古重礼的文化传统。“三礼”等珍贵的典籍和文献，是我国礼仪的经典之作，对我国后世的礼仪建设起到了不可估量的作用。

3. 封建社会的礼仪

在奴隶制社会礼仪的基础上，顺应封建社会政治统治的需要，礼仪进一步深化发展。封建礼制在最大限度地运用于社会统治的同时，通过一系列的教化，使礼制的规范和要求，不仅运用于一切社会生活领域，而且内化为人们的思想意识，指导和规范人们的言行，成为人们思想和行为的准则。奴隶社会的尊君观念在封建社会发展为“君权神授”的理论体系，即皇权是神给的，所以“天不变，道亦不变”。这“道”指的就是著名的“三纲五常”。“三纲”即君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲；“五常”即仁、义、礼、智、信。至此，完整的封建礼仪道德规范就形成了。到了宋代，封建礼制有了进一步发展，产生了封建理学理论，并把道德和行为规范作为封建礼制的中心，“三从四德”就是这一时期妇女道德礼仪的标准，妇女的地位进一步下降。明清时期延续了宋代以来的封建礼仪，并进一步完善。封建礼仪中的“君权神授”夸大神化了帝王的权力，“三纲五常”、“三从四德”使人的个性受到了极大的压抑，限制了人们之间的平等交往。封建礼仪集政治、法律、道德于一身，是统治阶级最重要的统治工具；同时也为调整封建社会人们的相互关系，为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准，在历史上发挥了积极作用。

4. 半封建半殖民地社会的礼仪

伴随着西方侵略者的坚船利炮，中国被迫打开了闭关锁国的大门，沦为半封建半殖民地社会。西方侵略者进入中国的同时，西方的政治、经济、文化、思想，以及资本主义的道德和礼仪也一同进入中国，在西方文明和文化的冲击下，中国传统政治秩序和中国传统伦理道德体系逐渐瓦解和崩溃。在礼仪制度和规范上，一方面，中国封建礼制面临着“礼崩乐坏”；另一方面，由于中国传统文化博大精深，资本主义礼仪规范只能部分地为中国人民所接受。所以这一时期，中国传统礼仪和资本主义礼仪相互撞击，在一定范围和一定层次上融合，形成中西合璧的礼仪大杂烩。资本主义礼仪规范的传入方式虽然不光彩，但由于其在规范中体现了自由、民主、尊重、和谐等思想，符合人类文明的发展方向，其文明程度超过了以往各个社会，所以受到了中国进步阶层的欢迎，并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面。资本主义礼仪规范在中国的推广和实施，为中国传统礼仪注入了新的生机，简化了中国传统礼仪的繁文缛节，客观上促进了世界各国礼仪道德文化之间的交流。



1.1.3 礼的基本概念

1. 礼仪

从概念上看,礼是表示敬意的通称,是通过尊敬的言语表达出来的,是悠久的历史与长期的社会生活实践奠定而成的,并且为大家共同遵守表示敬重的一种仪式。礼涵盖“诚”与“信”,即友好、谦恭、敬爱、体贴、关爱。礼表达了更宽泛的概念,通常被看做是礼仪、礼节、礼貌的通称。

礼仪是人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以指在较大较隆重的场合表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式,也可以泛指人们相互交往的礼节、礼貌。礼仪是对礼貌、礼节和仪式的统称。

“礼”在《辞海》中的解释是:敬神,引申为表示敬意的统称。其既可以指为表示敬意而隆重举行的仪式,也可指社会交往中的礼貌和礼节,是人们在长期生活实践中约定俗成的行为规范。

2. 礼貌

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。古人对礼貌的解释是:“礼者,接之以礼;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”就是说待人处事要文明有礼貌,言语动作要谦虚、恭敬。礼貌是人与人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,体现了人们的文化层次和文明程度。人们在交往中互有礼貌,不仅体现了人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系,而且有助于调节人与人之间的相互关系,缓解和避免某些不必要的个人冲突。讲究礼貌是人类社会发展的客观要求,是人们正常地进行社会生产和社会生活的起码条件。

3. 礼节

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式,没有礼节,就无所谓礼貌,而讲礼貌就必然要伴有具体的礼节。礼节的形式很多,如握手、鞠躬、拥抱、接吻、点头致意、举手注目等都属于礼节。各国、各民族都有自己的礼节,并且礼节也随着时代的进步而发展变化。因此,旅游服务人员在各种旅游交际活动中,熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗是十分必要的。

4. 仪式

仪式是一种正式的礼节形式,是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序、规范化的活动。由于目的不同,举行的仪式也多种多样,有迎送仪式、签字仪式、授勋仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式等。仪式作为表达礼貌、礼节的形式在礼仪中具有重要的作用。

综上所述,礼仪是由一系列表现礼貌的礼节构成的,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的重要组成部分。在社会生活和人际交往中,礼仪是用以沟通思想、交流感情、表达意愿、促进了解的一种有效形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。对个人来讲,礼仪是一个人思想文化素质、道德素养和交际能力的外在表现;对社会来讲,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

礼仪作为一种社会规范,从属于伦理道德,是人类社会要维护社会正常生活而必须遵循

的基本的道德行为规范。礼仪作为一种文化现象，是人们在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成的，它以风俗、习惯和传统等形式固定下来，随着人类文明的进步而不断发展和完善。

1.1.4 礼仪的特征、原则和功能

1. 礼仪的特征

礼仪作为人们在社会交往中必须遵守的行为规范，具有鲜明的时代特征和社会特征。这些特征主要表现为具有共同性、继承性、简易性和时代性。学习和掌握这些特征，对于加深对礼仪的理解，更好地应用礼仪有重要的意义。

(1) 共同性

马克思指出：努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则，使之成为各民族之间关系中至高无上的准则。马克思在这里明确肯定了社会各民族成员都必须遵守公共道德。作为社会公共道德重要组成部分的礼仪，由于是在人类共同生活的基础上产生和发展起来的，是同一社会中全体成员调节相互之间关系的行为规范，所以逐渐成为各民族、各阶级、各党派、各社会团体和各阶层人士共同遵守的行为准则。当今社会，讲文明、懂礼貌、相互友好和尊重的礼仪原则和在此基础上不断完善的礼节形式已为世界各国人民所接受并共同遵守。礼仪已成为社会交往中衡量他人、判断自己是否符合社交规范的共同标准和尺度，任何人要想在社交中表现得合乎礼仪，就必须对礼仪规范无条件地遵守。凡是符合礼仪规范的行为，就为大家所接受；不符合礼仪的，就会引起大家的不满和反对。礼仪已经跨越了国家和地区的界限，为全世界人民所拥有，成为全人类的共同财富。

(2) 继承性

任何国家、任何民族的礼仪都是在古代礼仪的基础上继承和发展起来的，都是在长期的社会生活和道德实践中逐步积累起来的，具有鲜明的民族特色。在人类社会发展的历程中，礼仪将人们交往中的习惯做法以准则的形式固定下来并沿袭下去，经过一代又一代的去粗取精，使其代代相传，并随着社会的发展而不断丰富和发展。礼仪一旦形成，即具有一定的稳定性，作为一种良好的社会生活准则，在社会发展中世代相传，是社会进步、人类文明的重要标志。当然，对古代的礼仪不能全盘肯定、全盘继承，而应该有扬弃、有继承更有发展，以适应当今社会发展和时代的需要。礼仪的继承性应反映在对代表礼仪的主流和本质——体现社会文明和进步的高尚礼仪的继承和发展上。

(3) 简易性

简易性是指在人们的社会生活和交往中易于被理解和接受，易于理解其要求和作用。礼仪作为一种道德规范，是人们的行为准则中最简单、最普及、最易于实行的标准，是人们普遍应当做到又不难做到的最低限度的行为要求。礼仪简单易行，便于操作，应用性强，在社会生活和交往中被广泛地运用。只要讲究礼仪，按照礼仪的原则和规范去做，就可以收到很好的效果，做到习惯和自然。由于礼仪的易学易行，使其具有十分广泛的群众性，得到广大群众的认可，使礼仪在社会交往中得到推广和应用。

(4) 时代性

礼仪规范不是一成不变的，它作为一种社会历史发展的产物，一方面随着历史的发展，某一阶段被公认的礼仪准则规范有的被肯定、有的被否定、有的被充实、有的被抛弃，同时



一些新的内容又补充进来,使礼仪适应时代发展变化的要求。另一方面随着对外交流的扩大,世界经济全球化和信息化的逐步到来,各国、各地区、各民族之间的交往日益密切,各自的礼仪也随之相互影响、相互渗透、相互取长补短,使各国、各民族的礼仪在历史传统的基础上不断被赋予新的内容。因此,任何国家、民族的礼仪都具有自身历史的传统和民族的特色,而任何时代的礼仪都体现着时代的要求和时代的精神。随着时代的发展变化,各国、各民族的礼仪也不断发展完善,这是社会的进步,历史的必然。

2. 礼仪的原则

礼仪的原则是人们在社会交往中处理人际关系的出发点和指导思想。旅游服务人员不仅需要学习和掌握礼仪的规则,而且需要懂得和遵循礼仪的原则,这样,在社会交往和接待活动中就可以做到更加自觉、更加自然得体。

在旅游交际活动中,旅游服务人员应当遵循礼仪的“尊重”、“遵守”、“自律”、“适度”等基本原则。

(1) “尊重”的原则

在旅游交际活动中,必须以相互尊重为前提,尊重对方的人格,不妨碍和损害对方的利益,同时又要保持自尊。对人要诚心诚意,做到宽容、大度,要尊重交往对象,平等待人,对任何人都要做到一视同仁,给予同等程度的礼遇,不能因人而异、厚此薄彼、区别对待。尊重是礼仪的情感基础,只有人与人之间彼此尊重,才能保持和谐、愉快的人际关系。

(2) “遵守”的原则

礼仪作为社会行为的准则和规范,是为了维护社会的正常生活而形成和发展起来的,反映了人们的共同利益和要求。在社会生活中,每个社会成员都有责任和义务共同维护与自觉遵守,不论是什么人,都应该用礼仪来规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范,就会受到社会舆论的谴责和公众的指责,交际也难以成功。

(3) “自律”的原则

礼仪的自律原则要求人们从内心树立良好的道德信念和行为意识,并以此约束自己的行为,自觉按照礼仪规范去做,而无须外界的提示和监督。在交往中,要求别人做到的自己应首先做到,要“己所不欲,勿施于人”,严于律己、宽以待人,不断提高自我约束和自我克制能力,在礼仪上做到自律自觉。

在旅游交际活动中运用礼仪时,要学会倾听艺术,包容别人,事实上是容许他人有个人行动和独立自我判断的自由。要加强道德修养,举止大方、谈吐幽雅,能调节人的良好行为,从生活中发现净化心灵,有助于促进社会交流,改善人际关系,塑造良好形象。

(4) “适度”的原则

礼仪交往中应把握好适度的原则,掌握好社交中各种情况下的社交准则和彼此之间的感情尺度。因为,凡事过犹不及,社交也是同样,礼仪运用得过了头或不到位,都不能正确表达敬重之情。要把握好分寸,做到自然得体、恰到好处,不同场合、不同对象都要做到彬彬有理、不卑不亢、落落大方。

旅游服务人员在旅游交际活动中,应充分了解和熟悉不同区域、不同文化背景下的交际行为,以尊重对方的要求。

3. 礼仪的功能

现代社会中,礼仪无时不在、无处不在,渗透在日常生活的方方面面中,发挥着越来越

大的作用。礼仪之所以被广泛提倡，受到社会各界的高度重视，主要是因为它对社会、对个人具有多方面的重要功能，其中最主要的功能有以下几方面。

(1) 教育导向的功能

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，也是一个人思想觉悟、文化教养、精神风貌的重要标志。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。”社会生活中礼仪对国民综合素质，尤其是道德素质的提高具有十分重要的教育和导向功能。加强礼仪教育，提高全体国民的道德素质，做到讲文明礼貌，社会就会更安定、和谐，从而得到较快的进步和发展。

礼仪对个人的教育导向作用尤为突出，在人际交往中，礼仪不仅反映一个人的交际技巧和能力，更反映一个人的气质、风度和教养。通过学习礼仪，可以提高自身的道德修养和文明程度，更好地显示自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人，他的人生道路上将是春风拂面，受到人们的尊重和赞扬，而且他自己就是一片春光，给别人、给社会带来温暖和欢乐。

(2) 沟通协调的功能

促进人际关系的沟通和人们的社会交往，改善人们的相互关系是礼仪的又一重要功能。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。因为，只有讲究礼仪，共同用礼仪来规范彼此的交际活动，才能更好地表达对对方的尊重之情，增进相互之间的了解和友谊。如果不讲究礼仪，即使你心里很尊重对方，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，因此必须遵守礼仪的规则和方式。讲究礼仪，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。

由于每个人的社会政治、经济、文化背景不同，性格、职业、年龄、性别存在差异，在交往中往往存在不同的价值取向。由于思想观念、价值观念不同，有时为了维护自身的利益，在交流中难免会发生不同程度的矛盾或冲突。礼仪作为社会交往的规范和准则，可以很好地协调人们之间的关系，使人们相互尊重、相互理解，起到“润滑剂”的作用。可以说，礼仪的学习和应用，有利于建立新型的人际关系，使人们在交往中严于律己、宽以待人，互尊互敬、互谦互让，文明礼貌、和睦相处，形成良好的社会环境和风尚。

(3) 规范维护的功能

在社会生活中，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，否则社会就会陷入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。正是因为礼仪有规范和维护的功能，人人能自觉地遵守礼仪规范，并逐步形成社会的风尚和良好的道德习惯，从而以这种十分强大的道德力量，保证社会正常的生产和生活秩序。



(4) 推动发展的功能

礼仪具有推动社会进步、发展社会主义精神文明的功能。历史上，孔子主张“为政以德”，即以德治国，并认为：“道之以政，齐之以刑，民免而无耻；道之以德，齐之以礼，有耻且格。”《管子》中也说：“礼义廉耻，国之四维；四维不张，国乃灭亡。”把礼仪列为立国要素之首，充分说明了礼仪在国家建设和社会发展中的重要地位与作用。

在现代社会中，人们常常把礼仪看做一个民族的精神面貌和凝聚力的体现，看做精神文明的一个重要组成部分。学习礼仪、遵守礼仪，可以净化社会风气，提升个人和社会的精神品位，展示良好的形象，推动精神文明建设，促进社会的和谐与发展。社会主义精神文明建设具有中国特色社会主义的重要特征，关系社会主义的兴衰成败。提倡讲礼仪，提高每个人和全社会的道德水平，推动社会的文明与进步，对于社会主义现代化建设具有十分重要的意义。



扩展阅读

我国古代礼仪与现代礼仪的差别

从总体上讲，现代礼仪与我国古代礼仪存在三点差异。其一，二者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的；现代礼仪虽承认身份差异，但更强调人格平等、社会平等，并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。其二，二者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的；而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。其三，二者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关；而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

资料来源：金正昆. 涉外礼仪教程. 北京：中国人民大学出版社，1999.

项目 1.2 东西方礼仪的比较

1.2.1 东方礼仪及其特点

新中国成立以后，社会性质发生了根本的变化，礼仪同道德一起，为形成和建立良好的社会公德，提高人民素质作出了贡献。社会主义社会的礼仪，既继承和弘扬了中华民族的传统美德，又学习和吸收了世界其他国家和民族的先进礼仪。这些礼仪在 20 世纪五六十年代集中发挥了行为规范和道德准则的作用，形成了人们之间诚恳相待、助人为乐，甚至“路不拾遗、夜不闭户”的举世公认的良好社会风尚。

改革开放以来，随着我国同世界各国交流的增多，西方的礼仪文化迅速传入我国，使我国礼仪规范又增加了许多新的内容，更加符合国际惯例的要求。我国现代礼仪既是在中国传统礼仪的基础上，取其精华、去其糟粕，继承和发扬了中华民族在礼仪方面的优良传统，具有时代特点的礼仪规范，又是适应改革开放，在新的层次上同国际礼仪接轨，符合国际通行原则的礼仪规范。由于历史背景和文化传统的不同，同西方礼仪相比，我国礼仪具有以下

特点。

1. 重视血缘和亲情

重视血缘和亲情关系是中华民族的历史文化传统。由于人际关系中最稳定的因素就是血缘关系，所以我国人民信奉“血浓于水”的传统观念。中国人的家庭观念特别强，传统的家庭观念崇尚四世同堂的大家庭，满足于“人丁兴旺，儿孙满堂”。在传统的大家庭里，家长具有绝对的权威，并维系家庭各个成员之间的关系，尊老敬老、“父母在，不远游”等传统思想，充分体现了中国传统的家庭宗族观念。另外，“故土难离”、“落叶归根”等思想，也是这种思想观念的反映。

2. 强调共性

我国非常注重共性，人民具有较强的民族感，在社会生活中强调集体主义原则，个人服从集体。人们比较注意外人和对自己评价，而往往忽略自身的感受，在人际交往中，礼仪往往也反映出这样的倾向；而西方礼仪则强调个人至上、个性自由，特别注意维护个人的尊严，尊重个人的隐私。

3. 谦虚谨慎，含蓄内向

中国性格一般宽厚平和、含蓄内向、忍耐力强，与人相处往往谦虚谨慎、克制自己；而西方人士则开放洒脱、不拘小节、感情外露，十分注重自我价值和自我感觉。同样是别人真诚的赞美，西方人往往用“谢谢”表示接受对方的好意；而中国人往往用“做得不好”来表示自己的谦虚。随着改革开放和国际交流的增加，中国人在弘扬民族礼仪特色的基础上，学习借鉴西方的礼仪，中国礼仪在不断地丰富和完善。

4. 讲究礼尚往来

在相互交往中，中国人往往更富有人情味和感情色彩，强调礼尚往来。这里的“礼”主要是指礼物。“往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也”。也就是说，在交往中，如果接受了别人的礼物而不回赠，是很不礼貌的。通过相互赠送礼物，可以加强联系、表达感情。中国人送礼的名目繁多、形式多样；而西方人士在礼物的选择和送礼的形式上则简单得多。

1.2.2 西方礼仪及其特点

西方礼仪是同西方文明一起产生、协调发展的。西方礼仪最早萌芽于古希腊，形成于17至18世纪的法国，英语的“礼仪”一词就是从法语 *Etiquette* 演变而来的。在法国，*Etiquette* 原意是法庭上用的通行证，它的上面记载着进入法庭应遵守的事项。后来，其他公共场合也都制定了相应的行为规则，这些规则由繁而简，构成系统，逐渐得到大家的认可，成为社会交往中人际关系的通行证。西方礼仪的发展深受西方各国文化的影响，尤其在西方资产阶级登上历史舞台后，生产力得到巨大的发展，并且在上层建筑进行了伟大的变革，这一时期的礼仪也有了重大的发展，作为少数贵族专利品的封建礼仪习俗逐步被社会文明规范的礼仪所取代。西方礼仪就是在此基础上不断发展、完善，形成了当代的西方礼仪。

由于各国国情、文化和习惯的不同，西方礼仪同我国礼仪有较大的差异。我们要在继承我国礼仪精华的同时，注意汲取西方礼仪的长处，为我所用。对西方礼仪的学习借鉴，不能全盘照抄、照搬。正确地认识西方礼仪及其特点，了解与我国礼仪的区别是很有必要的。



1. 强调个性，崇尚个性自由

西方礼仪处处强调个人为本、个人至上，个人在法律允许的范围内拥有绝对的自由。在社会交往中，强调以个人为单位、个人为对象，将个人的尊严看得神圣不可侵犯，十分注意维护个人的自尊。在接人待物时，把个人作为社交的主体，习惯以自己的立场作为行为的中心，很少因别人和环境的影响而说违心话、办违心事，认为人人都有自己的立场和自己的事，谁都不愿勉强别人或被别人勉强。在社会生活中崇尚个人力量，追求个人的利益。他们认为冒犯对方的私人所有权是非常失礼的行为，因此西方人尊重别人的隐私权，也要求对方尊重他们的隐私权。所以，在涉外交往中，“对女士不问岁数，对男士不问钱数”成为交往的惯例。

2. 尊重妇女，女士优先

在一切社交场合，为表示尊重妇女，特别强调女士第一，遵守女士优先的原则。交际活动中，总是给妇女以种种的特权，关心妇女、帮助妇女、保护妇女。在社交中，不尊重妇女是十分失礼的，甚至会被大家斥为缺乏教养而激起公愤。

3. 简易务实

西方礼仪强调简易务实，认为在交际活动中，既要讲究礼貌，表示对对方的尊敬，又要简洁便利、实事求是，不要许多繁文缛节和造作。交往中，不提倡过分的客套，不欢迎过度的自谦、自贬，尤其反对虚假、自轻、自贱。另外，西方礼仪也在一定程度上反映出西方人感情外露、富于创新和在交往中注意效率的精神，具有很强的现实性。

4. 平等、自由、开放

西方礼仪强调“自由、平等、博爱”，“一切人生而自由平等”，在交往中提倡人人平等，包括男女平等、尊重老人、爱护儿童。对儿童不是溺爱和娇惯，助长儿童的依赖性，而是尊重和培养儿童的自主精神。对儿童也如对成人一样，注意尊重儿童，有事以商量的口气同儿童说，不在儿童不理解时武断地下命令，儿童有错误如实指出，一般不训斥打骂。在交往中，西方人一般思想活跃、兴趣广泛，幽默风趣、开放自然，敢于发表自己的意见，富于竞争精神，具有外向型倾向。虽然，西方礼仪并没有彻底改变旧时代礼仪的不平等实质，但其礼仪的文明程度超过了封建社会以来的各个社会，许多方面值得我们学习借鉴。

1.2.3 国际礼仪通则

随着改革开放的不断深入，中国人同外国人直接打交道的机会越来越多，不论是旅游接待，还是友好往来，都有一个既要尊重对方，又要维护好我方的国格、人格的问题。处理好这个问题的关键，就是要在涉外交往中学习、应用国际礼仪，遵守国际交往惯例。

国际礼仪指的是在国际交往活动中，符合国际惯例，向交往对象表示尊敬和友好的约定俗成的习惯做法。由于历史的原因，西方礼仪在某种程度上似乎成了国际礼仪。但是，国际礼仪并不等同于西方礼仪，并且随着社会的发展，国际礼仪也在不断地进步与完善。

国际礼仪通则是国际礼仪的基本原则，它既是对国际礼仪的高度概括，也是在国际交往活动中应遵循的基本准则。了解和掌握国际礼仪通则并在交际中遵守和应用，可以更好地进行沟通和交流，并起到事半功倍、举一反三的作用。

1. 遵守最基本的生活准则

共同生活准则是在公共生活和人们交往中公认的、最简单的公共生活准则。遵守最基本