



中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

服务礼仪

fuwu liyi

■ 主编 段学成



 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

服 务 礼 仪

主 编 段学成
主 审 杨朝晖
编 委 吴晓春 刘 洋 刘德海
匡宝红 王晖晖 杨朝晖



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书是在国家对旅游从业人员的知识技能水平,以及相关职业教育和职业培训提出的高要求的基础上编写的。本书共有七章,包括礼仪综述,旅行社服务礼仪,饭店接待礼仪,涉外商务礼仪、营销礼仪,会展服务礼仪及宗教礼仪和我国部分少数民族礼仪。

本书适用于相关职业教育教学,也适用于相关培训机构培训使用。

版权专用 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

服务礼仪 / 段学成主编. —北京:北京理工大学出版社, 2010. 7

ISBN 978 - 7 - 5640 - 3394 - 1

I. ①服… II. ①段… III. ①服务业-礼仪-职业教育-教材 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 138819 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京通县华龙印刷厂

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 8.75

字 数 / 224 千字

版 次 / 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

责任校对 / 王 丹

定 价 / 16.00 元

责任印制 / 母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换

前言

伴随我国旅游业的快速发展，国家对旅游从业人员的知识技能水平以及相关的职业教育和职业培训提出了更高的要求。为了更好地适应全国中等职业技术学校旅游服务与管理专业的教学要求，我们组织全国有关学校的一线教师 and 行业专家，编撰了这本旅游服务与管理专业教材。

本教材的编撰工作主要包括以下几个方面：

第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。根据旅游服务与管理专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的知识结构与能力结构，同时，进一步加强实践性教学的内容，以满足企业对技能型人才的要求。

第二，适应旅游服务与管理行业的发展，合理选择教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识和新技能，力求使教材具有比较鲜明的时代特征。

第三，创新教材编写模式，注重利用案例辅助讲解知识点与技能点，为学生营造更加直观、生动的学习环境，提高学生的学习兴趣。同时，针对相关知识点，设计了一些互动的栏目，意在拓展学生的知识面，引导学生自主学习。

第四，认真贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重，职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖导游人员资格考试的知识和技能。

本教材可供中等职业技术学校旅游服务与管理专业使用，也可作为职业培

训教材。

本教材主要内容涉及礼仪概述、旅游服务人员的仪容仪态礼仪、语言礼仪和社交礼仪、旅行社服务礼仪、饭店服务礼仪、国际交往礼仪、宗教礼仪、我国部分少数民族礼仪和我国主要客源国和地区的习俗与礼仪。

编 者

高 等 学 校

第一章 礼仪概述

第一节 礼仪的概念

第二节 礼仪的起源

第三节 礼仪的功能

第四节 礼仪的分类

第五节 礼仪的构成要素

第六节 礼仪的适用范围

第七节 礼仪的养成

第八节 礼仪的修养

第九节 礼仪的礼仪

第十节 礼仪的礼仪

第十一节 礼仪的礼仪

第十二节 礼仪的礼仪

第十三节 礼仪的礼仪

第十四节 礼仪的礼仪

第十五节 礼仪的礼仪

第十六节 礼仪的礼仪

第十七节 礼仪的礼仪

第十八节 礼仪的礼仪

第十九节 礼仪的礼仪

第二十节 礼仪的礼仪

第二十一节 礼仪的礼仪

第二十二节 礼仪的礼仪

第二十三节 礼仪的礼仪

第二十四节 礼仪的礼仪

第二十五节 礼仪的礼仪

第二十六节 礼仪的礼仪

第二十七节 礼仪的礼仪

第二十八节 礼仪的礼仪

第二十九节 礼仪的礼仪

第三十节 礼仪的礼仪

第三十一节 礼仪的礼仪

第三十二节 礼仪的礼仪

第三十三节 礼仪的礼仪

第三十四节 礼仪的礼仪

第三十五节 礼仪的礼仪

第三十六节 礼仪的礼仪

第三十七节 礼仪的礼仪

第三十八节 礼仪的礼仪

第三十九节 礼仪的礼仪

第四十节 礼仪的礼仪

第四十一节 礼仪的礼仪

第四十二节 礼仪的礼仪

第四十三节 礼仪的礼仪

第四十四节 礼仪的礼仪

第四十五节 礼仪的礼仪

第四十六节 礼仪的礼仪

第四十七节 礼仪的礼仪

第四十八节 礼仪的礼仪

第四十九节 礼仪的礼仪

第五十节 礼仪的礼仪

第五十一节 礼仪的礼仪

第五十二节 礼仪的礼仪

第五十三节 礼仪的礼仪

第五十四节 礼仪的礼仪

第五十五节 礼仪的礼仪

第五十六节 礼仪的礼仪

第五十七节 礼仪的礼仪

第五十八节 礼仪的礼仪

第五十九节 礼仪的礼仪

第六十节 礼仪的礼仪

第六十一节 礼仪的礼仪

第六十二节 礼仪的礼仪

第六十三节 礼仪的礼仪

第六十四节 礼仪的礼仪

第六十五节 礼仪的礼仪

第六十六节 礼仪的礼仪

第六十七节 礼仪的礼仪

第六十八节 礼仪的礼仪

第六十九节 礼仪的礼仪

第七十节 礼仪的礼仪

第七十一节 礼仪的礼仪

第七十二节 礼仪的礼仪

第七十三节 礼仪的礼仪

第七十四节 礼仪的礼仪

第七十五节 礼仪的礼仪

第七十六节 礼仪的礼仪

第七十七节 礼仪的礼仪

第七十八节 礼仪的礼仪

第七十九节 礼仪的礼仪

第八十节 礼仪的礼仪

第八十一节 礼仪的礼仪

第八十二节 礼仪的礼仪

第八十三节 礼仪的礼仪

第八十四节 礼仪的礼仪

第八十五节 礼仪的礼仪

第八十六节 礼仪的礼仪

第八十七节 礼仪的礼仪

第八十八节 礼仪的礼仪

第八十九节 礼仪的礼仪

第九十节 礼仪的礼仪

第九十一节 礼仪的礼仪

第九十二节 礼仪的礼仪

第九十三节 礼仪的礼仪

第九十四节 礼仪的礼仪

第九十五节 礼仪的礼仪

第九十六节 礼仪的礼仪

第九十七节 礼仪的礼仪

第九十八节 礼仪的礼仪

第九十九节 礼仪的礼仪

第一百节 礼仪的礼仪

目 录

第1章 礼仪综述·····	1
第一节 礼仪的基础知识·····	1
一、礼仪·····	1
二、礼貌、礼节和仪式·····	3
第二节 东西方礼仪的特点比较·····	4
一、东方礼仪·····	4
二、西方礼仪·····	5
第三节 旅游服务礼仪的作用·····	6
一、基本概念·····	6
二、作用·····	6
第2章 旅行社服务礼仪·····	9
第一节 导游人员的服务礼仪·····	9
一、迎接旅游团服务·····	9
二、沟通协调·····	10
三、讲解服务·····	12
四、预防和处理突发事件·····	13
五、送别服务·····	16
第二节 话务人员的服务礼仪·····	17
一、电话接听及转接服务·····	18
二、接受咨询·····	19
三、接受电话投诉·····	21
四、客户电话回访·····	22
第三节 外联人员的服务礼仪·····	22
一、仪容、仪表、仪态·····	23
二、拜访和推销·····	24
三、商务谈判·····	26
第四节 计调人员的服务礼仪·····	27

一、业务预订和确认	27
二、计调服务	29
第3章 饭店接待礼仪	31
第一节 前厅服务礼仪	31
一、大门应接员的服务礼仪	31
二、行李员的服务礼仪	32
三、大堂清洁员的服务礼仪	33
四、梯口应接员的服务礼仪	33
五、总台接待员的服务礼仪	33
六、洗手间服务员的服务礼仪	34
七、订房员的服务礼仪	34
八、问讯员的服务礼仪	34
九、外币兑换员的服务礼仪	35
十、收银员的服务礼仪	35
十一、商务中心文员的服务礼仪	36
十二、总机人员的服务礼仪	36
十三、大堂助理的服务礼仪	37
第二节 餐厅服务礼仪	37
一、迎候礼仪	38
二、卫生礼仪	38
三、安全礼仪	38
四、迎宾员的服务礼仪	39
五、引位员的服务礼仪	39
六、值台员的服务礼仪	40
七、传菜员的服务礼仪	42
第三节 客房服务礼仪	42
一、迎客的准备工作礼仪	42
二、客人到店的迎接礼仪	43
三、住客的服务工作礼仪	43
四、客房服务员的服务礼仪	44
五、楼层接待员的服务礼仪	44
六、离店的结束工作礼仪	45
第四节 康乐及酒吧服务礼仪	46
一、康乐服务礼仪	46
二、酒吧服务礼仪	47
第4章 涉外商务礼仪	49
第一节 宴请礼节	49
一、宴请的种类	49
二、组织宴会的礼貌礼节	50
三、出席宴会的礼貌礼节	51

第二节 餐桌礼节	54
一、中餐餐桌礼节	54
二、西餐餐桌礼节	55
第三节 酒水和柬帖礼节	58
一、饮酒的礼节	58
二、饮茶的礼节	59
三、柬帖礼节	59
第四节 国际交往的礼宾仪式	62
一、礼宾次序	62
二、国旗悬挂法	63
三、迎送	63
四、会谈与会见	64
五、签字仪式	65
第五节 我国主要客源国礼节与习俗	67
一、欧美商务礼俗	67
二、大洋洲商务礼俗	70
三、亚洲商务礼俗	71
第5章 营销礼仪	74
第一节 服务意识	74
一、服务意识的概念	74
二、建立良好的服务态度	75
第二节 学会观察	76
一、“看”	76
二、“听”	78
三、与各种类型顾客打交道	80
第三节 促成交易	82
一、坚定信念	82
二、成交的前提	82
三、成交的时机	83
第四节 异议处理	84
一、顾客异议产生的原因	84
二、积极预防	85
三、正确处理顾客的异议	86
第6章 会展服务礼仪	91
第一节 接待人员礼仪	91
一、接待人员的接站服务礼仪	91
二、接待人员安排看望与会见服务	93
三、接待人员安排饮食服务	93
四、接待人员安排住宿服务	95
五、接待人员的文艺招待服务	96

六、接待人员组织参观、考察和游览服务	96
第二节 会展现场服务人员礼仪	101
一、签到服务	101
二、报到服务	102
三、展台工作人员的服务	103
四、会展现场引导人员的服务	104
五、大型代表会议接待服务礼仪	105
六、签约仪式服务礼仪	106
第三节 宴请工作服务人员礼仪	107
一、前期准备工作礼仪	108
二、宴会桌次和席位安排的礼仪	109
第四节 会展后续工作人员服务礼仪	111
一、安排客人返程,清理会议现场	112
二、电话致谢	113
第7章 宗教礼仪和我国部分少数民族礼仪	115
第一节 宗教礼仪	115
一、基督教礼仪	115
二、伊斯兰教礼仪	117
三、佛教礼仪	118
四、道教礼仪	120
第二节 我国部分少数民族礼仪	123
一、满族礼仪	123
二、蒙古族礼仪	124
三、维吾尔族礼仪	125
四、藏族礼仪	127
五、壮族礼仪	128
六、朝鲜族礼仪	130
七、哈萨克族礼仪	131

第 1 章

礼仪综述



本章概述

中国素以“文明古国”“礼仪之邦”著称于世。在其五千年的历史进程中，重礼仪、守礼法、讲礼信、尊礼仪已成为人们的一种自觉意识，贯穿于社会活动的各个方面，成为中华民族的文化特征。本章主要介绍旅游中的礼仪，在旅游服务中注重礼仪、礼节，讲究仪表、举止、语言，执行操作规范，是体现主动、热情、周到服务的外在表现形式，注重旅游服务礼仪是表现对客人尊重或友好的需要，目的是使客人得到精神上的愉悦和身心上的享受。



学习目标

1. 掌握礼仪的基本概念、特点和原则。
2. 熟悉东方礼仪与西方礼仪的特点。
3. 掌握旅游服务礼仪的含义和促成礼仪素质的养成。

* * * * *

第一节 礼仪的基础知识

一、礼仪

礼仪包括礼貌、礼节、仪式三个方面。礼仪是指人们在一定的社会交往场合中，为表示相互尊重和友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。语言（包括书面的和口头的）、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般来说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。在礼学体系中，礼仪是有形的，它存在于社会交往的一切活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。



礼仪特点

作为现代人的行为规范，礼仪有它自身的特性，主要体现在以下几点：

1. 继承性

在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个剔除糟粕、继承精华的过程，一个扬弃的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节得以根除。比如那些“温良恭俭让”“尊老爱幼”的行为规范得到了弘扬。而古代的磕头跪拜风早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子所需的三跪九叩，更早已被抛进历史的垃圾堆。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

2. 发展性

礼仪也是与时代紧密联系起来的，在经济日益发达的社会，人与人之间往来交际越来越频繁，而礼仪也在不断地发展和完善。对待礼仪，人们都是去粗取精，去其糟粕，取其精华。例如，封建社会的旧礼仪反映的是尊卑等级的封建意识，如揖首、顿首和空首等名目繁多的跪拜礼，反映的是施礼者和受礼者双方身份地位的不平等。正因为这种上下级之间、长幼之间虚伪的行为的局限性，使双方毫无感情交流可言。这样的礼仪形式已被历史潮流所淘汰。在现代社会，取而代之的是握手礼等便于人们交往，同时又能表示人们之间互相尊敬的礼仪形式。经过千百年的传承演变，一些礼仪形式已经发生了很大变化。例如，今天人们在款待宾客、举行庆典活动时，以右为上，而在秦汉之前是以左为上。礼仪具有发展性，所以人们在社会中就不要墨守成规，落后于时代。

3. 普遍性

古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。远古时候，人类为了求生存要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在，如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托，尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而存在。礼仪的内容已渗透到社会政治、经济、文化领域，以及人们的日常生活方面。大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业的开张致喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定的礼仪行为准则。

4. 多样性

在人类社会生活中，礼仪与人人有关，涉及人们生产、生活的各个方面。世界各地的礼仪种类繁多，几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪，从举止礼仪到规范化礼仪，从仪表礼仪到服饰礼仪，从宗教礼仪到风俗礼仪等，在不同的国家、不同场合，礼仪的表达方式各不相同。例如，在国际交往礼仪中，仅见面礼节就有问候礼、点头礼、握手礼、亲吻礼、合十礼和脱帽礼等多种形式。

5. 民族性

由于各民族的文化传统和心理特征各不相同，所以各个民族和地区的礼仪形式及其代表的意义也都存在着差别。

同一礼仪内容在不同民族中可以有着不同的表现形式。在我国,人们相见时,相互行握手礼,双方的性别、年龄和职位等因素决定着由谁主动握手。日本人在互相见面时行鞠躬礼,而鞠躬的深度直接与问候人受尊敬的程度有关。欧美人在互相见面时有行拥抱礼和接吻礼的习惯,而行礼的方式因被问候人的身份不同而有所区别。

同一礼仪形式在不同民族中也可能代表不同的意义。由于各民族的礼仪形式与其文化传统、道德观念有着直接的关系,礼仪的民族性特征非常明显。比如,在美国家庭中,子女可以直接呼父亲的名字,而这一做法在中国则是无理的表现,是被绝对禁止的。因此,在现代社会生活中,各地区、各民族的人们在礼仪形式方面应互相了解、互相尊重、求同存异、入乡随俗。

二、礼貌、礼节和仪式

1. 礼貌

礼貌可以分为礼貌语言和礼貌行为两个部分。礼貌,是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬的规范。礼貌语言是一种有声的行动,如使用“小姐”“先生”等敬语,“欢迎光临”“我能为您做些什么”等谦语,“贵姓”“几位”等雅语。礼貌行为是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、鼓掌等。

在交往时讲究礼貌,不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系,而且能调节公共场合的人际关系,缓解或避免冲突。旅游服务人员对宾客开展礼貌服务,可以让宾客有在家一般的亲切、温暖之感。

2. 礼节

礼节,是礼貌的具体表现方式,是指人们在日常生活特别是在交际场合,表示相互尊重、友好问候、祝愿慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式,如中国古代的作揖、跪拜;南亚诸国的双手合十;欧美国家的拥抱、亲吻;少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等都是不同国家礼节的表现形式。在国际社会交往日趋频繁的今天,各国的礼节有着互相融通的趋势。但各国、各民族的特点是各不相同的,传统的礼节也多有不同。因此,在旅游服务过程中,熟知和尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯十分必要。

3. 仪式

仪式是指在特定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。仪式举办依照目的不同,可以分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。在举行仪式时要遵循严格的规范和程序。迎接外国国家元首或政府首脑时检阅仪仗队和鸣放礼炮、展览会开幕或大厦落成的剪彩、大型工程的奠基仪式等,都属于在较大较正规的场合举行的隆重仪式。



礼仪原则

在日常生活中,学习、应用礼仪,应在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律,即礼仪的原则:

1. 遵守和自律

每一位参与者,不论身份高低、职位大小、财富多寡,都必须自觉、自愿地遵守礼仪,以礼仪原则去规范自己在交际活动中的一言一行和一举一动。

古人云:“己所不欲,勿施于人。”学习、应用礼仪,最重要的就是自我要求、自我对照、自我反省。自己不讲究礼仪,只要求别人讲究礼仪,不能称为真正的礼仪。

2. 平等和从俗

礼仪的核心点，是尊重交往对象、以礼相待。对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不能因为对方在年龄、性别、种族、文化、职业、地位、身份、财富及与自己的亲疏关系等方面有所不同就区别对待、厚此薄彼。

“十里不同风，百里不同俗。”礼仪必须入乡随俗，与绝大多数人的习惯保持一致，不能目中无人，自以为是，更不要否定他人的礼仪原则。

3. 尊敬和宽容

孔子曰：“礼者，敬人也。”尊敬是礼仪的本质，尊敬原则就是要求人们在交际活动中，与交往对象既要互尊互敬、互谦互让、友好相待、和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。

在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。由于习惯、地域等不同，礼仪也会表示出各自的特点。因此，对不同于自己习惯的行为要能容忍，不必处处以自己的标准来要求别人。

4. 真诚和适度

英国哲学家弗兰西斯·培根说：“行为举止是心灵的外衣。”待人以诚、诚心诚意、诚实无欺、言行一致、表里如一，这些都是礼仪的最基本的原则。因为只有真诚地对待每一个人，才会更好地被对方所理解和接受。

应用礼仪时，必须注意技巧，合乎规范，特别是要做到把握分寸，认真得体。切忌过犹不及。礼仪如果做得过了头，也会让人觉得不舒服，从而达不到应有的效果。

第二节 东西方礼仪的特点比较

一、东方礼仪

古老的东方，以其富有人情味的传统礼仪向世人散发着无穷的魅力。东方礼仪的特点主要有：

1. 谦逊含蓄

与率直坦诚的西方人相比，东方人则是谦逊和含蓄的。中国人或日本人在向别人送礼物时，尽管礼物是经过精心挑选的上品，但在送人时也总会恭敬地说“微薄之礼，不成敬意，请笑纳”；而西方人在送人礼物时，则会说：“这是最好的礼品。”一位东方姑娘面对称赞她美丽漂亮的先生，若不摇头否定会被看做是失礼的；而一位西方姑娘若不对称赞她漂亮的先生说声“谢谢”，则被看成是不礼貌的。

2. 强调共性

在西方，提倡个性自由，崇尚个人力量；而在东方，国家、民族甚至“集团”的凝聚力非常强烈。在日本，企业的经营充满着家族式色彩，人人都以为集团谋事出力为荣。

3. 礼尚往来

“来而不往，非礼也”。基于这种思想，日文中“馈赠”一词译成中文为“赠答”，意为赠送和还礼。日本人很注重还礼。如突然接受礼品而无物可回赠时，即便是用纸张代替，也要放入对方送礼的容器里，以示自己答谢之情。

4. 重视血缘

东方民族都非常重视家族和血缘关系。“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”，敬老爱幼之风，自古皆然。“落叶归根”“父母在，不远游”，无不体现出东方人强烈的家庭种族观念。在中国、日本人的家庭里，四代同堂，共处一室，这在西方人看来是不可思议的。

二、西方礼仪

西方礼仪的产生与西方文明的发展密切相关，它启蒙于古希腊，形成于17—18世纪的法国，发展过程中深受古希腊、古罗马和法兰西文化的影响。西方礼仪的特点主要有：

1. 强调个人尊严

西方人维护个人尊严，崇尚个人的力量，追求个人的利益。在西方，冒犯对方“私人”所有权是非常失礼的行为。因为他们尊重别人的隐私权，也要求别人尊重他们的隐私权。但东方人往往因此觉得西方人冷漠、无情、没有生气。

2. 自由平等开放

从古希腊开始，在与自然抗争中，西方人就形成了独立进取的乐观精神，提倡人人平等，积极参与竞争。西方人崇尚个人自由，西方人的家族观念不强。

3. 尊重妇女

在西方，“女士优先”不仅仅是一个口号，而是长期真实地体现在生活中。

4. 简单实用

西方礼仪是西方各国人们在长期的实践活动中产生和形成的，因此具有很强的现实性，但在东方人看来西方人不够诚恳。



东西方礼仪的差异

1. 表达方式

东方人以“让”为礼，凡事都礼让三分，非常谦逊和含蓄；西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚。

2. 血缘亲情

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；相比较而言，西方人独立意识强，不太重视家庭血缘关系，而更看重利益关系。

3. 对待“老”的态度

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”。

4. 时间观念

西方人时间观念强，做事讲究效率；相对来讲，东方人使用时间比较随意，时间观念不强。

5. 礼品馈赠

在中国，重视礼尚往来，人际交往特别讲究礼数，往往将礼品作为人际交往的媒介和桥梁；西方礼仪强调务实，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。

礼仪形式的不同并不与礼仪的宗旨相矛盾。不同时代、不同区域的礼仪文化所追求的正是人与人之间的和谐相处,而所遵循的基本原则正如老子所言“己所不欲,勿施于人”。东西方礼仪,性相近,习相远。由此可见,东西方礼仪不过是一棵大树上分开的两个枝丫罢了。21世纪是东西方文化全面交流的时代,在经济全球化的大背景下,东西方礼仪的交流、碰撞、融合已呈不可抵挡之势。进一步提升旅游服务人员的礼仪素养,已成为提高旅游企业核心竞争力的有效载体。

第三节 旅游服务礼仪的作用

一、基本概念

有形、规范、系统的服务礼仪,不仅可以树立旅游服务人员和旅游企业良好的形象,更可以塑造受客人欢迎的服务规范和技巧,能让旅游服务人员赢得客人理解、好感和信任。

旅游服务礼仪即服务人员在服务工作中,通过言谈、举止、行为等,对客人表示尊重和友好的行为规范。旅游服务礼仪的实际内涵是指服务人员在服务过程中向客人提供服务的标准的、正确的做法,简单地说是旅游服务人员在服务过程中适用的礼仪规范和工作艺术。

旅游服务礼仪是体现服务的具体过程和手段,使无形的服务有形化、规范化、系统化。旅游服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。

二、作用

1. 解决旅游服务纠纷的润滑剂

旅游服务接待工作接触面广,不同国家、不同民族甚至不同个人的信仰与生活习惯都不相同,在旅游服务过程中,发生一些纠纷是难免的。因此无论纠纷是物质性服务引起的还是精神性服务引起的,也不管是旅游服务人员的原因还是旅游者的问题,处理纠纷的第一原则是有理有节。不管发生什么情况,都要发扬“礼让”的精神,不允许有任何与旅游者争吵、打斗的不礼貌言行。旅游工作人员的不礼貌行为只会激化矛盾,使事态进一步恶化。要处理好纠纷,需要旅游服务人员有较高的礼仪修养水平。

2. 对客人尊敬友好,表现服务人员素质

运用服务礼仪,除了可以使服务人员在对客人服务的过程中胸有成竹、处变不惊之外,还能够帮助服务人员规范自身行为,更好地向宾客表达自己的尊重、友好与善意,给宾客留下一个美好印象。这就要求旅游服务人员在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言操作规范,以此表现待客礼貌。与此同时,旅游服务人员还要发自内心的满腔热忱地向宾客提供主动、周到的服务,从而表现出服务人员良好的风度与素养。

3. 礼仪修养反映了一个国家的形象

因为来自五湖四海旅游者,不可能有较长时间来了解某一国家或者地区,所以他们往往通过与其接触的旅游服务人员来判断、评价一个国家或一个地区的文明程度和精神风貌。旅游服务人员良好的礼仪修养会产生积极的宣传效果,能为其所在的企业、城市、国家树立良好的形象,赢得荣誉。

4. 礼仪修养可以改善企业内部的经营环境

一个旅游企业往往由多个分工不同的部门组成,每个部门之间都存在着相互协作、相互支持的关系。要想建立良好的内部和外部环境,提高自身的知名度和美誉度,就需要企业人员之间、部门与部门之间都能够和睦相处,遇事能够从对方的角度着想,在沟通方面注意礼仪和分寸。这样不仅可以调节旅游企业职工之间、部门之间的关系,形成相互尊重、团结协作的风气,而且可以减少工作内耗,提高工作效率。



礼仪素质养成

礼仪素质养成是一个自我认识、自我提高的过程,是通过有意识的学习、仿效、积累而逐步形成的。古人云:“玉不琢,不成器。”礼仪修养反映出一个人的学识、修养、品格、风度,是一个人的人格的外在体现。只有具备了高度的自觉意识,礼仪才会转化为自觉的行动,在日后工作中才会有良好的礼仪习惯。

1. 重视参与礼仪实践

礼仪修养关键在于实践,付诸于行动。我们要努力加强礼仪养成的实践,要在生活中、校园里和社会上的各种场合中,自觉地从大处着眼,小处着手,以礼仪的准则来规范自己的言谈举止。要以主动积极的态度,坚持理论联系实际,将自己学到的礼仪知识积极地应用于社会生活的各个方面。

2. 自觉接受礼仪教育

服务礼仪意识和行为不是先天就有的,而是要依靠教师的指点和培养,依靠良好的学校和社会环境影响逐渐养成的。通过礼仪学习和教育,使学生明确服务礼仪标准和要求,树立正确的礼仪意识,认识礼仪养成的重要性,产生强烈的自我修养愿望,从而产生积极的礼仪行为。

礼仪与道德文化是相辅相成的。举止大方、温文尔雅、彬彬有礼的风度是以良好的道德文化修养为基础的。因此,学生要提高自己的礼仪修养,就必须树立正确的世界观、人生观和价值观,养成良好的职业道德,同时有意识地广泛学习科学文化知识,使自己具备一定的知识素养。

3. 不断加强自我反省

“吾日三省吾身”,古人强调提高个人修养要注意反躬自省。礼仪养成既要注重自我监督,又要处处留意自我检查。这样,将有助于自己发现缺点,找出不足,将礼仪养成真正变为学生个人的自觉行动和习惯做法,努力做到“习惯成自然”。



1. 什么是礼仪和礼貌、礼节?它们之间有什么联系与区别?
2. 东西方礼仪各具有什么特点?
3. 什么是旅游服务礼仪?注重旅游服务礼仪有哪些重要作用?
4. 学生如何养成良好的礼仪素质?
5. 案例分析

(1) 一位年轻人乘车到郊区办事,下车后找不着方向。于是边吐着烟圈,边向路边卖西瓜的老人问路:“嘿,老头,往南村还有多少里?”见老人没有回答,又问了一句:“问你

呢，往南村还有多少里？”老人抬起头，慢条斯理地回答：“往南村呀，还有2500丈！”年轻人一听火了，说：“问你多少里，你说丈是什么意思？”老人说：“对你这种不懂里（礼）的人，我只能讲丈，不能讲里（礼）。 ”

思考：分析年轻人和老人的行为，哪些是礼貌的行为？哪些是无礼的行为？请根据案例，分析礼貌、礼节、礼仪的相互联系。

（2）东方大饭店的小杨从机场接客人回饭店。途中，小杨礼貌地与一位外国客人闲聊。从闲聊中，小杨知道客人回饭店放了行李，马上要去另一饭店会见一位客户。下车后，小杨不仅主动帮客人办理入住手续，还为客人叫好出租车等待客人下来。当客人见到待命的出租车，既感激又惊讶，因为他根本没料到小杨会帮他叫好车等他下来。因此，他很高兴地连声向小杨道谢。两天后，客人要离开饭店了，他特意去跟小杨道别：“小姐，我今天要离开你们饭店了，非常感谢你为我提供的礼貌和周到的服务，希望下次来的时候能再次见到你。”此刻，小杨也惊讶了：自己只不过主动为客人做了一些力所能及的小事，客人却记在心里，一阵喜悦和满足感使小杨露出了甜美的笑容。

思考：小杨为什么会得到客人的表扬？从这个案例中，你对礼貌服务有什么新的认识？