



# 目 录

## Contents

### 项目一 认识礼仪/ 1

- 任务一 礼仪的起源与发展/ 2
- 任务二 中国礼仪与西方礼仪/ 7
- 任务三 导游旅游服务礼仪及功能/ 13

### 项目二 旅游从业人员的形象塑造/ 20

- 任务一 仪容礼仪/ 21
- 任务二 仪表礼仪/ 27
- 任务二 仪态礼仪/ 37

### 项目三 旅游从业人员的语言修养/ 55

- 任务一 礼貌用语的学习与运用/ 56
- 任务二 旅游接待与服务人员的基本语言要求/ 63
- 任务三 酒店从业人员的职业礼貌语言/ 71
- 任务四 旅行社从业人员的职业礼貌语言/ 78

### 项目四 旅游从业人员的社交礼仪/ 86

- 任务一 称呼与介绍/ 87
- 任务二 会客与访客行为礼仪/ 96
- 任务三 沟通与交流礼仪/ 106
- 任务四 接待礼仪/ 110



## 项目五 宴请活动礼仪/ 117

- 任务一 宴请的形式/118
- 任务二 宴会的组织/ 125
- 任务三 出席宴会的礼仪要求/ 136
- 任务四 宴会菜点知识及中西餐饮食规范/ 135

## 项目六 旅游接待与服务礼仪/ 150

- 任务一 旅游酒店的接待与服务礼仪/ 151
- 任务二 导游人员的接待与服务礼仪/ 163
- 任务三 旅游商务活动礼仪/

## 项目七 旅游涉外礼宾礼仪/180

- 任务一 迎送、会见与会谈、签字仪式/ 181
- 任务二 开幕式、授勋、授奖/ 188
- 任务三 礼宾次序及国旗悬挂/ 193
- 任务四 涉外礼仪/ 198

## 项目八 宗教礼仪常识/ 206

- 任务一 佛教的礼仪与禁忌/ 207
- 任务二 基督教的礼仪与禁忌/ 215
- 任务三 伊斯兰教的礼仪与禁忌/ 219

## 项目九 我国主要客源国和地区的习俗与礼节/ 224

- 任务一 亚洲国家和地区的习俗与礼节/ 225
- 任务二 欧洲国家和地区的习俗与礼节/ 240
- 任务三 美洲国家和地区的习俗与礼节/ 251
- 任务四 其他国家的习俗与礼节/ 260

## 项目十 我国少数民族礼仪/ 267

- 任务一 我国主要少数民族的习俗与礼仪/ 268
- 任务三 旅游接待中的少数民族礼仪/ 281

## 附录 涉外沟通技巧/ 290

## 参考文献/ 293



# 项目一

# 认识礼仪



## ◆项目内容

了解中国古代礼仪的演变阶段；掌握礼仪的基本概念；掌握礼仪的作用与准则。认识礼仪在旅游

## ◆项目内容

1. 礼仪的起源与发展
2. 中国礼仪与西方礼仪
3. 旅游服务礼仪及功能

## ◆项目重点

1. 礼仪形成与发展的过程
2. 东西方礼仪的不同特点和差异
3. 旅游服务礼仪的概念
4. 旅游服务礼仪应遵循的原则
5. 旅游服务人员的基本素质



礼仪作为人类文化的表现形式之一，如同其他诸如文字、绘画等文化表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮、落后，逐渐走向开化、进步和文明的标志。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的渐进过程。揭示礼仪的起源及其历史演变，有利于我们更深刻地把握礼仪的本质，全方位地了解礼仪文化，并通过对传统礼仪文化的扬弃，更好地指导我们的现代礼仪实践。

## 任务一 礼仪的起源与发展



### 案例引入

#### 孔融让梨

孔融（153-208年），鲁国（今山东曲阜）人，是东汉末年著名的文学家，建安七子之一，他的文学创作深受魏文帝曹丕的推崇。据史书记载，孔融幼时不但非常聪明，而且是一个注重兄弟之礼、互助友爱的典型。

孔融四岁的时候，常常和哥哥一块吃梨。每次，孔融总是拿一个最小的梨子。有一次，爸爸看见了，问道：“你为什么总是拿小的而不拿大的呢？”孔融说：“我是弟弟，年龄最小，应该吃小的，大的还是让给哥哥吃吧！”

#### 思考讨论

孔融让梨的故事流传千载，成为礼仪、团结、友爱的典范。我们一起学习中国古代的礼仪。

中国被誉为“礼仪之邦”，礼仪传统源远流长。你还知道哪些中华文明礼仪的典故？

礼仪作为人类文化的表现形式之一，如同其他诸如文字、绘画等文化表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮、落后，逐渐走向开化、进步和文明的标志。礼仪的起源及其历史演变，有利于我们更深刻地把握礼仪的本质，全方位地了解礼仪文化，并通过对传统礼仪文化的扬弃，更好地指导我们的现代礼仪实践。

### 一、礼仪的起源

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。

#### （一）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，表示把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、山崩地裂、洪涝海啸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，原始人产生了“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。对两者的崇拜，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，从而得到力和保护。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。

### （二）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哪个人创造的，往往是在人与人的交往过程中，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。

## 二、礼仪的演变与发展

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。不同的历史阶段，不同时期的礼仪有着十分显著的特征。

### （一）原始社会的礼仪

原始社会时期，人类还处于蒙昧的状态，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，由于原始社会只有等级而没有阶级，如老幼、首领与成员等，社会成员之间是平等的、民主的、有等级的，这个时期的礼仪，也反映了民主、平等、等级的观念。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。

### （二）奴隶社会的礼仪

随着社会生产力的发展，原始社会逐步解体，人类进入了奴隶社会，社会也被打



上了阶级的烙印。奴隶主为了维护其统治，将原始社会的祭祀礼仪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。如周代的“三礼”（即《周礼》《礼仪》《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、荀子等一大批礼学家，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。

### （三）封建社会的礼仪

在奴隶社会礼仪的基础上，顺应封建社会政治统治的需要，礼仪进一步深化发展。封建礼仪制在最大限度地运用于社会的政治统治之中的同时，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，而且转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。完整的封建礼仪道德规范形成了。到了宋代，封建礼制有了进一步的发展。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重要作用。

### （四）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太门，并进入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，西方文明和文化冲击了中国传统伦理道德。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国民所接受。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和相互取长补短。

### 三、礼仪的特征

作为一种文化现象和社会交往规范的礼仪，具有以下五个方面的特征。

#### （一）继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。在各民族的文化冲突中，相对来说，最易随着冲突而改变自身的文化的是表层结构，而文化的深层结构则不易在冲突中改变，特别是其中的“心理积淀”部分。心理积淀是文化结构中最深层的文化层面，它不仅是个人的长期形成的心理习惯，这种积淀在人们心中形成了一定的观念定势、思维定式、价值定势，并通过时间活动表现出来。正因为如此，使得现代文化与传统文化有着密切的关系。中国的礼仪文化经过几千年的继承和发展，不仅构成了中华民族精神文化的一个重要组成部分，同时也形成了中华民族自己的礼仪文化心理。这种礼仪文化心理是以反映中华民族文明水平、道德风貌、大智大勇等健康高尚的礼仪修养为本质特征的，是中华民族优秀礼仪文化的心理积淀。正因为礼仪具有继承性的特点，因而使得礼仪文化的丰富与发展成为可能。事实上，每一个民族的礼仪文化，都是在本民族固有礼仪文化的基础上，通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来的。我国的现代礼仪就是在优秀的中华传统礼仪文化的基础上，广泛吸收东西方礼仪文化之长而形成和发展起来的。

#### （二）差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的。但在具体运用时，由于文化传统、风俗习惯与宗教信仰的不同以及时间、空间或对象的差别，存在着很大的差异。这种差异主要表现在三个方面：

（1）同一种礼仪内容由于时间、空间的差别，有着不同的表现形式。例如，我国古代的跪拜礼现在就被鞠躬礼或握手礼所代替。又如，同是见面礼，不同的民族和地区则有不同的形式，除较为通行的握手礼外，还有鞠躬、合十礼、抱拳礼、拥抱礼等。

（2）同一种礼仪形式，在不同的国家、地区或民族间有着不同的意义。例如，在阿拉伯地区，男人之间手拉手一起行走是一种友好和尊重的表示；而在美国则被视为同性恋者。又如，中国人点头表示同意，摇头表示不同意；而在保加利亚，摇头表示同意，点头则表示不同意。

（3）同一种礼节，在不同场合、对不同对象也有细微的差别。如握手，若是初相识，别握得太久，特别是男士与女士握手，一般轻轻握一下就松开，不宜太久，否则有失礼之嫌；而男士碰到久别重逢的挚友，则可尽情地紧握，甚至把手握痛了也不算



失礼。

正是由于礼仪存在着上述这些差异，因而要求人们在社交活动中，特别是在涉外活动中，应尽可能多地了解和掌握对方的礼仪习惯，使自己的言行举止彬彬有礼，以促进社会交往的成功。

### （三）丰富性

礼仪是一种行为规范，它涉及社会的方方面面，同时，不同的人在他所生活、学习和工作的特定领域里，又有各种特定的礼仪要求。因此，不论是在内容上还是在形式上，礼仪都是丰富多样的。事实上，从孩子降生到人世开始，他的父母就已开始对他（她）进行家庭礼仪教育了。以后通过家庭教育和学校教育，青少年逐渐懂得“尊老爱幼”“尊师守纪”“文明礼貌”等礼仪规范与礼仪常识，并潜移默化地成为他们的自觉行为。当一个人走上工作岗位后，他们除了要遵守社会基本的礼仪规范外，还要熟悉和遵守各种职业礼仪。即使是从事同一职业的同一个人，他在与人交往的过程中，每个环节都有不同的礼仪要求。例如，举行宴会时，宴会的服务员在引领迎宾、斟酒倒水、上茶布菜、更换餐具和递巾送客的每一个环节，都有相应的礼仪要求，绝不可疏忽大意。凡此种种，都反映了礼仪的丰富性。

### （四）互动性

礼仪的互动性，是指在一方施礼的情况下，另一方必须做出相应的反应，否则即被视为失礼，因为施礼本身就是相互尊重有礼貌的表现。正所谓“礼尚往来：往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也”（《礼记·曲礼上》）。这在国际交往中尤其要注意，因为以礼相待是国际交往的准则。例如，1989年4月28日，我国海军郑和号远洋训练舰访问夏威夷返航途中，巧遇美国太平洋舰队导弹驱逐舰“奥尔登多夫”号时，美舰为表示友好，主动高速驶往郑和舰右后侧施礼，我国郑和舰全体官兵也立即以我军礼节向美舰鸣笛还礼，以示友好。

### （五）时代性

礼仪是时代的产物，它不仅是特定时代人际关系的润滑剂，而且在内容和形式上也都有明显的时代烙印。改革开放以来，随着我国科学技术的飞速发展和人民生活水平的迅速提高，在这古老而又年轻的中华大地上涌现了许多新的礼仪方式。例如，借助邮电部门进行电话、呼机拜年，传送鲜花与礼仪电报；通过大众传媒进行电视点歌表达谢意与祝贺等。近年来，又兴起了发送电子邮件，网上对话、购物馈赠等。这些新的礼仪方式给我国的现代礼仪增添了一道亮丽的时代色彩。

### 技能训练

学生通过上网或广泛阅读大量相关书籍，了解传统礼仪的特点、形式及其自身发展。