



高等院校旅游类专业精品系列教材
“互联网+”新形态一体化精品教材

旅游服务礼仪



主编◎周 嫻 覃庆华 刘月娇

 吉林大学出版社



高等院校旅游类专业精品系列教材
“互联网+”新形态一体化精品教材

旅游服务礼仪

主 编 周 妍 覃庆华 刘月娇

副主编 (按姓氏拼音排序)

冯 蓉 郭景婷 刘月芳

禹 琴 张 伟 郑莉萍



吉林大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务礼仪 / 周妤, 覃庆华, 刘月娇主编. — 长春: 吉林大学出版社, 2017.7
ISBN 978-7-5692-0485-8

I. ①旅… II. ①周… ②覃… ③刘… III. ①旅游服务—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 182972 号

书 名 旅游服务礼仪
LÜYOU FUWU LIYI

作 者 周 妤 覃庆华 刘月娇 主编

策划编辑 黄凤新

责任编辑 黄凤新

责任校对 玄 烨

装帧设计 世纪宏图

出版发行 吉林大学出版社

社 址 长春市人民大街 4059 号

邮政编码 130021

发行电话 0431-89580028/29/21

网 址 <http://www.jlup.com.cn>

电子邮箱 jdcbs@jlu.edu.cn

印 刷 北京荣玉印刷有限公司

开 本 787 × 1092 1/16

印 张 17.5

字 数 370 千字

版 次 2017 年 7 月第 1 版

印 次 2022 年 2 月第 2 次

书 号 ISBN 978-7-5692-0485-8

定 价 49.80 元

版权所有 翻印必究



前言

Preface

随着旅游业的快速发展,国际国内交往日益频繁,礼仪成为不可或缺的素质之一。对于旅游从业人员来说,礼仪是树立企业形象和提高旅游接待质量的重要保证。

礼仪在某些场合代表着个人、组织甚至是国家、民族的形象,是一个国家和民族文明程度高低的标志,体现着人们的文化教养和道德水平。为了实现高等职业教育培养面向生产、建设、管理、服务第一线的高等技术应用性专门人才的目标,培养出合格的、高质量的新型实用型高等职业从业人员,遂编写了《旅游服务礼仪》一书。

本书以就业为导向,以任务为引领,项目为主导,体现岗位技能要求,注重提高学生操作能力。在内容上,力求以基本概念和原理为主,注重理论联系实际,突出能力培养,努力提高教材的实用性。

本书根据高职高专院校人才培养目标以及从事旅游从业人员的实际需要来设置教材内容,主要包括认识礼仪、旅游从业人员的形象塑造、旅游从业人员的语言修养、旅游从业人员的社交礼仪、宴会礼仪、旅游接待与服务礼仪、旅游涉外服务礼仪、宗教礼仪常识、我国少数民族礼仪九个项目。针对性强,主要侧重实用性、可操作性,注重技能训练,每章节都有案例分析、技能训练和延伸阅读,易教、易学,力求理论与实际相结合,适用于高职高专、本科院校旅游服务类专业的师生使用,还可适用于旅游行业从业人员的培训。

本书是教师 and 行业、企业人员共同参与开发的教材,是现代学徒制人才培养的创新模式。参与编写教材的是具有旅游行业、酒店工作背景的“双师”素质教师和酒店行业专家,其中深圳凯宾斯基酒店人力资源总监秦兰、深圳中洲圣廷苑酒店胡小妮总监等酒店行业专家直接参与了教材的编审工作,增强了教材内容的实用性和针对性。



本书由周好、覃庆华、刘月娇担任主编，杨环焕、张伟、郑莉萍担任副主编。具体分工如下：周好编写项目一、项目七；覃庆华编写项目二、项目八；刘月娇编写项目三；杨环焕编写项目四；张伟编写项目五；郑莉萍编写项目六，全书由周好负责统稿和修改的工作。

本书在编写过程中参考了大量有关礼仪方面的书籍和文献资料。由于编者水平有限，编写时间仓促，书中难免存在不妥之处，敬请广大读者批评指正，以求日臻完善！联系电话：010-60206144。

编 者





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 / 10
- 任务三 旅游服务礼仪概述 / 17

项目二 旅游从业人员的形象塑造 / 25

- 任务一 仪容礼仪 / 26
- 任务二 仪表礼仪 / 32
- 任务三 仪态礼仪 / 41

项目三 旅游从业人员的语言修养 / 59

- 任务一 礼貌用语 / 60
- 任务二 旅游服务用语的基本要求 / 68
- 任务三 酒店从业人员的用语礼仪 / 77
- 任务四 旅行社从业人员的用语礼仪 / 84

项目四 旅游从业人员的社交礼仪 / 91

- 任务一 称呼与介绍礼仪 / 92
- 任务二 沟通与交谈礼仪 / 109
- 任务三 宴会礼仪 / 118



项目五 旅游服务岗位礼仪 / 141

- 任务一 酒店服务礼仪 / 142
- 任务二 旅行社服务礼仪 / 162
- 任务三 旅游景区服务礼仪 / 174

项目六 旅游涉外礼宾礼仪 / 185

- 任务一 涉外礼宾国际惯例 / 186
- 任务二 常见涉外礼宾活动 / 198
- 任务三 我国主要客源国和地区的习俗与礼仪 / 207

项目七 宗教礼仪常识 / 225

- 任务一 佛教礼仪习俗与禁忌 / 226
- 任务二 基督教礼仪习俗与禁忌 / 234
- 任务三 伊斯兰教礼仪习俗与禁忌 / 239

项目八 我国少数民族礼仪 / 245

- 任务一 我国主要少数民族的习俗与礼仪 / 246
- 任务二 旅游接待中的少数民族礼仪 / 261

参考文献 / 273





项目一

认识礼仪

◆知识目标

- 1.了解中国礼仪的演变过程。
- 2.理解礼仪的基本概念。
- 3.认识礼仪在旅游接待中的重要性。
- 4.掌握礼仪的作用和原则。

◆能力目标

- 1.能够认识并分析东西方礼仪的差异。
- 2.能够在旅游服务工作中遵循相关的礼仪原则。
- 3.能够提升自身关于旅游服务方面的素质。



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



任务引入

孔融让梨

孔融（153—208），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，常和兄长一块吃梨。每次，孔融总是拿一个最小的梨子。有一次，父亲看见了，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，大的还是让给兄长吃吧！”

| 思考 |

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？



任务学习

中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会的历史发展起了广泛深远的影响，其内容十分丰富。

一、礼仪的概念

礼仪，是对礼节、仪式的统称。指在人际交往中，自始至终以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己、敬人的完整行为，是人们在社交活动中对他人表示尊重与友好的行为规范和处世准则，并为社会的广大公众所普遍认可。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。

从表象上看，礼仪涉及的无非是仪表、姿态、谈吐、举止等方面的小事小节，然而小节之中显精神。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。总之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。能否自觉遵守礼仪，不但是衡量一个人道德修养的基本尺度，而且是衡量一个国家文明程度的重要标志。

礼仪规范表现在礼貌、礼节、仪式、仪表等方面。

（一）礼貌

礼貌，是指人们在相互交往中表示敬重和友好的行为规范。礼貌是待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿势等形式，来表示对他人的敬重。礼貌包括礼貌行为和礼貌语言两个部分：礼貌行为是一种无声的语言，需要通过人们的仪表、仪容、仪态来体现；礼貌语言是一种有声的语言，要求人们说话和气，言谈得体，不讲脏话和粗话。

（二）礼节

礼节，是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示尊重、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及必要的协助与照料的惯用形式。例如：鞠躬、握手、献花等，是待人接物的惯用形式。

（三）仪式

仪式是一种重大的礼节。在中国古代，仪式的应用范围很广。凡是重大的活动，如帝王上朝、官员升堂或出行，以及祭祀鬼神、庆祝节日等，都要举行各种仪式。人们通过仪式，可以表达一定的思想、情感或愿望。例如，上朝或出行仪式是帝王或官员希望通过这种仪式来显示威风，祭祀鬼神仪式是人们通过这种仪式向鬼神表达敬意。近代以来，仪式的应用范围逐渐缩小，主要应用于重大的庆祝活动以及国际交往等；人与人之间交往的礼节，也趋向于简单、灵活和实用。这是人与人之间关系趋向平等的体现，也是社会进步和文明的体现。

（四）仪表

仪表，是指人的外表，包括容貌、姿态、风度、服饰等内容。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。一个人的仪表有年龄、职业、场合上的不同要求。

二、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

在原始社会，人类生产力水平极其低下，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”便产生了。

（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要解决好的问题。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。

三、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也十分有限，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。

（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。

（四）半殖民地半封建社会的礼仪

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，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的各个社会，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。



四、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

礼仪是一个国家和民族传统文化的重要组成部分。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—人员，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。

五、礼仪的功能

礼仪的功能是多方面的，其中最重要的功能集中表现在以下几个方面。

（一）教育功能

礼仪是现代文明的集中表现，它可以衡量一个国家的文明程度和国民素质的高低。礼仪蕴含着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代的精神。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

（二）沟通功能

人们的社会关系主要有经济关系、政治关系和道德关系。在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人与人之间沟通与交往的礼仪，起着十分重要的“润滑剂”作用。交流双方的行为只有符合“礼仪”的要求，人际交流才能得以正常进行，才能增进双方之间的感情。热情的问候，友善的目光，亲切的微笑，文雅的谈吐，得体的举止等，都可以唤起人们的沟通欲望。建立起彼此的好感和信任，可以促成交流的成功和范围的扩大，进而促进人们所从事的各种事业。



（三）协调功能

在人际交往中，人们为了维护自身利益，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，指导着人们立身处世的行为方式。从一定意义上说，礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系，可缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍，从而很好地协调人与人之间的关系、人与社会的关系。

（四）服务功能

在现代社会的旅游与服务行业，优质服务的标准是最大限度地满足客人的需求，尤其是满足客人的精神需求。

在客人的各种需求中，尊重的需求始终处于第一位，而礼仪的“退让以敬人”的原则，恰好满足了客人的这种需要。所以，在旅游与服务行业，礼仪服务是优质服务的主要内容。它通过服务人员良好的仪容、仪表、仪态，规范得体的礼貌服务用语与标准的服务操作程序，亲切的笑脸、诚恳的态度、细致而周到的体贴与关怀，将“客人是上帝”这一传统而又全新的服务理念演绎得淋漓尽致。

（五）塑造功能

礼仪作为规范和约束人们行为的准则，不仅能潜移默化地净化和熏陶着人们的心灵，还能从行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我。礼仪帮助人们塑造了一个全新的自我，使人们在社交场合，在公众面前更加注重塑造自身良好的形象，充分展示各自的风采。

（六）维护功能

礼仪既会反映整个社会文明发展的程度，又会反作用于社会，对社会的精神文明产生广泛、持久和深刻的影响。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的和睦，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求，社会上讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐、稳定。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。



延伸阅读

冠笄礼——中国传统的成年仪式

成年仪式标志着一个人从不成熟走向成熟，是一种普遍的文化现象。由于男女的差别，成年仪式又被分为成丁礼（或成男礼）和成女礼，在古代则称为冠礼和笄礼。

冠礼，古人说它是“礼之始”。是“嘉事之重者”（见《礼记·冠义》）。在行冠礼之前，当事人还是孩子，加冠以后，他就成为大人。别人就要以成人之礼相待，自己的言行举止也应该按社会的礼仪规范来进行。正因有如此重要的作用和意义，所以古代的冠礼是很为庄重和复杂的。据我国《礼记》记载，古代男子20岁行冠礼。

据《礼记》记载，女子行笄礼在15岁，年龄上早于男子。所谓笄，就是将头发挽起来，用笄簪上。古时候，无论男女，幼年时候都不结发，头发是自然披散的，最多也就是将头发扎成两撮垂在脑后，称“总角”，并不加修饰。及至成年时，头发就要精心收拾起来，男子加冠，女子是加笄。

任务实训

项目	礼仪自查与互评
实训目的	了解礼仪的起源与发展
实训指导	1. 小组活动，互相谈谈自己对礼仪的认识，分析对方在日常生活中具备的礼仪行为。 2. 总结生活中的礼仪。 3. 每组选出一位代表解说。



【模拟职场】

职场情境：

我国素有“礼仪之邦”的美誉，自古以来就把礼仪教育看作是治国安邦的重要方略，讲文明礼仪、重礼貌、和善待人是我们中华民族世代相传的传统美德。古代大思想家、教育家孔子提出的“不学礼，无以立”就是主张礼仪治国，如今看来仍具有深远的历史意义和现实意义，是我们中华民族不朽的精神瑰宝。然而，在科学技术高速发展的今天，你是否有文明和礼仪的缺失行为。

角色扮演：

1. 学生4人一组，2人扮演模仿古代礼仪，另外2人则模仿表演现代礼仪。
2. 总结传统礼仪，看看自己哪些做得不好？

结果检测：

考察学生的礼仪要求、表演呈现、个人总结，具体要点如下。

1. 礼仪规范与表演呈现

不同时期不同礼仪都有规范，收集礼仪的同时还要整理礼仪规范及适用场合，表演要符合要求。



2. 个人总结

每个人在小组内都反思一下自己的礼仪行为，看看自己哪些做得好？哪些做得不好？怎样理解礼仪在新时代的新内涵？

思考与练习

分析对照《三字经》中那些沿用至今的礼仪规范标准，看看自己哪些做得好？文中又有哪些要求已随着时代的发展而补充了新的内涵？

任务二 中国礼仪与西方礼仪



任务引入

难道我的评价不中肯

一位英国老妇到中国旅游观光，对接待她的导游小姐评价颇高，认为她服务态度好，语言水平也很高，便夸奖导游小姐说：“你的英语讲得好极了！”导游小姐马上回应说：“我的英语讲得不好。”英国老妇一听很生气：“英语是我的母语，难道我的夸奖不够中肯，不具有权威性吗？”

| 思考 |

请问案例中体现了西方人的什么性格特征？中西方的礼仪有何差别？



任务学习

随着经济全球化的不断发展，中国同世界各国交流的不断深入，我们应在熟知中国礼仪及特点的基础上，了解并掌握西方礼仪及特点，使我国礼仪规范更加符合国际惯例的要求，促进旅游接待工作的顺利开展。

一、中国礼仪特点

新中国成立后，我国社会性质发生了根本性的变化。礼仪同道德一起，为形成和建立良好的社会公德，提高人民素质做出了贡献。社会主义社会的礼仪，继承和弘扬了中华民族的传统美德。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,随着中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。我国现代礼仪一方面是在中国传统礼仪的基础上,取其精华、去其糟粕,继承和发扬了优良传统,具有时代特点的礼仪规范;另一方面,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。

(一) 重视血缘和亲情

重视血缘和亲情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,因此我国人民信奉“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,家长具有绝对的权威,并维系家庭各个成员之间的关系,充分体现了中国礼仪的特点。另外,“故土难离”“落叶归根”等思想,也是这种思想观念的反映。

(二) 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。人们比较注重他人和社会对自己的评价,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。

(三) 谦虚谨慎,含蓄内向

中国人性格一般宽厚平和、含蓄内向、忍耐力强,同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。

(四) 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”主要指礼物。“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”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要简单得多。

二、西方礼仪特点

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订了相应的行为规则,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，上层建筑各个领域进行了伟大的变革，这一时期的礼仪有了重大的发展，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。

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。对西方礼仪的借鉴，不能全盘照抄、照搬。正确地认识西方礼仪及其特点，取其精华，去其糟粕。

（一）强调个性，崇尚自由

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，十分维护个人的自尊。在待人接物时，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，谁都不愿意勉强别人或被别人勉强。在社会生活中崇尚个人的力量，追求个人的利益。西方人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，也要求对方尊重自己的隐私权。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。

（二）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。

（三）简单务实

西方礼仪强调简单务实，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，不要过多的繁文缛节和造作行为。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士感情外露、富于创新和在交往中注意效率的精神，具有很强的现实性。

（四）平等、自由、开放

西方礼仪强调“自由、平等、博爱”“一切人生而平等”，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，有时以商量的口吻同儿童讲话，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，西方人士一般思想活跃、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往的各个社

会，许多方面值得学习借鉴。

三、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，又要维护好我国形象与尊严的问题。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，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往中遵守和应用，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。

（一）遵守最基本的共同生活准则

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。遵守最基本的公共生活准则是礼仪的最起码要求，如在公共场所遵守公共秩序，不打扰别人，不干扰影响别人，不给别人造成麻烦和不方便，尊重别人，讲究社会公德等。如果连最起码的共同生活准则都不能遵守，就根本谈不上讲究国际礼仪了。

（二）信守时约

交往中必须遵守时间，不能无故迟到，否则是极不礼貌的。西方人士惜时如金，对每天的日程都做了详尽安排，工作作风严谨，办事井井有条。不遵守时间，往往会打乱工作的秩序和安排，是西方人士所不能容忍的。

交往中要严格遵守自己的承诺，说话一定要算数，许诺别人的事一定要兑现。

在现代生活中，讲信誉、取信于人是建立良好人际关系的基本前提，遵守时约就是取信于别人的最基本要求。在人际交往中，失信、失约是违背礼仪的基本原则的，既不尊重对方，也会严重损害自己的形象。

（三）相互谅解，求同存异

社会交往中人与人之间要相互谅解，和睦相处。了解、掌握礼仪的基本常识固然十分重要，但更重要的是对别人的理解，尤其是当别人在交往中出现失误时，不要嘲笑，埋怨对方，使对方难堪。

另外，由于各国的礼仪和习俗存在一定程度的差异性，因此，在交往时“求同存异”十分必要。“求同”就是要遵守国际通行的礼仪，“存异”就是不要否定他国的礼仪习俗，同时对他国的礼仪习俗要加以了解，并予以尊重。



（四）入乡随俗

世界上各个国家和民族在长期的历史发展过程中，都形成了各自的文化、风俗和习惯，“入乡随俗”就是对对方特有的习俗加强了解，予以尊重并遵从。只有如此，才能增进相互之间的理解，保证良好的沟通并向对方表达亲善友好的情意。相反，如果对对方的习俗少见多怪、妄加非议，甚至以我为尊、厚此薄彼，对交往是十分有害的。另外，在交往中自己作为东道主时，讲究“主随客便”；而当自己作为客人时，又讲究“客随主便”，也是对贯彻落实“入乡随俗”，尊重对方的具体表现。

（五）女士优先

“女士优先”的原则起源于欧洲中世纪的骑士之风，是传统的欧美礼节的基础，后来成为国际社会公认的礼仪原则。“女士优先”就是指在一切社会场合，每一个成年男子都有义务尊重、关心、保护妇女，想方设法地为妇女排忧解难。国际社会强调“女士优先”的原则，主要原因并非因为妇女是弱者，需要同情、帮助和保护，而是认为妇女是人类的母亲，对妇女处处给予优待，是对母亲的尊敬和感恩。在国际交往的各种场合，“女士优先”的原则已逐步演化成为一系列具体的、操作性很强的做法。当然“女士优先”的原则主要适合国际社交场合，而在公务场合则不强调“女士优先”。另外在阿拉伯世界和一些亚洲国家，人们还依然讲究“男尊女卑”，但在国际社交场合，“女士优先”仍是被广泛采用的基本原则。

（六）以右为尊

国际社会的习惯做法是以右为大、为长、为尊，以左为小、为次、为偏。在各类国际交往中，大到外交活动、商务往来，小到私人交往、社交应酬，凡是需要确定和排列具体主次尊卑位置时，都要坚持“以右为尊”的原则。在并排站立、行走和就座时，为了表示对客人的尊重和友好，主人应主动居左，而请客人居右。“以右为尊”的原则在国际社会上是普遍使用的，需要注意的是，在国际交往中，我们应注意“内外有别”，按照国际惯例，坚持“以右为尊”，以正确表达对客人的情谊。

在国际交往中，还会遇到一些新的具体问题需要正确处理，如在无所谓对错的灰色领域，没有明文规定，如何判断礼仪的正确与否呢？在这种情况下，判断礼仪是否正确的重要标准就是看其是否符合多数人的意向，要注意听取多数人的意见，以多数人满意为原则。

另外，礼仪的规则应该适用于现实生活，服务于现实生活，即使有明文规定，也不能一律生搬硬套，而应该根据实际情况灵活运用。这些都是国际礼仪在应用中的基本原则。

 延伸阅读

中国礼仪与西方礼仪的区别

中西方有着截然不同的礼仪文化。随着我国改革开放的步伐日益加快，跨国交际日益增多，中西方礼仪文化的差异更是越发显露，这种差异带来的影响也是不容忽视的，在中西礼仪没有得到完美融合之前，有必要了解这些礼仪的差异。

一、交际语言的差异

日常打招呼，中国人大多使用“吃了吗？”“上哪呢？”等等，这体现了人与人之间的一种亲切感。可对西方人来说，这种打招呼的方式会令对方感到突然、尴尬，甚至不快，因为西方人会在这种问话理解成为一种“盘问”，感到对方在询问他们的私生活。在西方，日常打招呼他们只说一声“Hello”或按时间来分，说声“早上好！”“下午好！”“晚上好！”就可以了。称谓方面，在汉语里，一般只有彼此熟悉亲密的人之间才可“直呼其名”。但在西方，“直呼其名”比在汉语里的范围要广得多。在西方，常用“先生”和“夫人”来称呼不知其名的陌生人，对十几或二十几岁的女子可称呼“小姐”，结婚了的女性可称“女士”或“夫人”等。

二、餐饮礼仪的差异

中国菜注重色、香、味、形、意俱全，甚至于超过了对营养的注重，只要好吃又要好看，营养反而显得不重要了。西方的饮食比较讲究营养的搭配和吸收，是一种科学的饮食观念。在中国，从古至今大多都以左为尊，在宴请客人时，要将地位很尊贵的客人安排在左边的上座，然后依次安排。在西方则是以右为尊，男女间隔而坐，夫妇也分开而坐，女宾客的席位比男宾客的席位稍高，男士要替位于自己右边的女宾客拉开椅子，以示对女士的尊重。另外，西方人用餐时要坐正，认为弯腰、低头、用嘴凑上去吃很不礼貌，但是这恰恰是中国人通常吃饭的方式。吃西餐的时候，主人不提倡大肆地饮酒，中国的餐桌上酒是必备之物，以酒助兴，有时为了表示对对方的尊重，喝酒的时候都是一杯一杯地喝。

三、服饰礼仪的差异

西方男士在正式社交场合通常穿西装，内穿白衬衫，打领带。他们喜欢黑色，因此一般穿黑色的皮鞋。西方女士在正式场合要穿礼服套装。另外女士外出有戴耳环的习俗。西方国家，尤其是在美国，平时人们喜欢穿着休闲装，如T恤加牛仔服。当今中国人穿着打扮日趋西化，传统的中山装、旗袍等已退出历史舞台。正式场合男女着装已与西方并无二异。在平时的生活中，倒会看到不少人穿着背心、短裤、拖鞋等不合礼仪的服饰。



任务实训

项目	中西方礼仪名言与诗句接龙
实训目的	了解中西方礼仪的异同
实训指导	1. 小组活动，全班分为两大组，一组搜集中国有关礼仪的名言与诗句，一组搜集西方有关的礼仪名言与诗句。 2. 中方代表说一句名言，西方代表接一句，最后接不上的一方输。



【模拟职场】

职场情境：

英国的温莎公爵曾经主持了一个招待印度当地居民首领的宴会。在宴会结束的时候，侍者为每位客人端来了洗手盆。让人意想不到的，当印度客人看到那精巧银质的器皿里盛着亮晶晶的水时，便以为是英皇室的待客之道，于是端起来一饮而尽。这一举动让英国贵族目瞪口呆，不知如何是好，只是愣愣地观察温莎公爵。

角色扮演：

你是“温莎公爵”，这时你会怎么办？同学们假设结果，并扮演。

结果检测：

对上述情境的分析检测参考如下。

温莎公爵神色自如，不露声色，一边与客人继续谈笑风生，一边也端起自己面前的洗手水，自然地仰起头来一饮而尽。于是，大家也都纷纷地端起自己前面的洗手水，效仿温莎公爵。宴会在热烈而又祥和的气氛中取得了预期的成功。

在英国宫廷礼仪之中，自然是不能把洗手水喝掉的，而印度首领在没有了解风俗的情况下，冒失地喝掉了洗手水。作为主人，温莎公爵并没有“聪明”地指出他们的做法不妥，而是装糊涂跟着将洗手水喝下，避免了印度首领的尴尬。

温莎公爵一个“糊涂”的做法，彰显了自己高贵的品格与风度，树立了个人良好的形象，营造了和谐的氛围。



思考与练习

中国礼仪与西方礼仪各有什么特点？

任务三 旅游服务礼仪概述



任务引入

“世界最佳宾馆”

曼谷东方宾馆坐落在泰国首都曼谷风光秀丽的湄南河畔，曾被美国权威的《公共事业投资者》杂志评为“世界最佳宾馆”。东方宾馆具有一百多年的历史，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。”该宾馆的新员工在上岗前均须经过为期半年的与业务技能相关的礼仪训练。此后每隔一段时间还要进修。宾馆规定，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宾馆赢得了声誉，同时树立了良好的形象，许多客人慕名而来，络绎不绝。

思考

想一想，一个好的宾馆需要员工具备哪些良好的个人素质？从事旅游服务者应遵循哪些原则？

任务学习

旅游业是我国的“窗口”服务行业，要发挥好旅游业的“窗口”作用并提高其服务质量，首先就必须牢固树立“宾客至上”的服务意识。以礼待客，讲究礼貌、礼节是旅游优质服务的重要组成部分，是称职员工必备的行为规范和素质条件。同时，旅游从业人员整体的礼貌礼仪水平对于改善国际交往，增进各国人民之间的了解和友谊，展示中华民族的精神风貌和维护我国的声誉，传播社会主义精神文明等有着重要的现实意义。

一、旅游服务礼仪的概念

旅游服务礼仪，是指旅游从业人员在为旅客服务过程中所遵循的，体现对他人表示尊重与友好的行为规范和处世准则，通过语言、动作，并以一定的、约定俗成的程序方式表现出来的规范自己、恭敬旅客的行为。旅游服务礼仪是旅游业中“人情味”最浓的因素，旅游服务人员的礼貌服务，可以使身处异国他乡的旅客仍有在家一般的亲切、温暖之感。



二、旅游服务礼仪的特征

（一）广泛性

现代旅游业包括吃、住、行、游、购、娱六大环节，是综合性强、跨度大的服务性行业，其接待与服务工作涵盖面非常广。旅游的六大环节都需要按照一定的礼仪规范做好服务与接待工作，旅游礼仪贯串整个旅游活动的全过程，任何一个工作环节出现差错都会影响旅游活动的整体效果。因此只有提高全行业的礼仪素质，每个环节都严格按照旅游礼仪的各种规范接待旅客，并注意各行业（部门）间的协调与配合，才能适应旅游者的消费需求。

（二）针对性

旅游礼仪直接服务于旅游行业，是礼仪在旅游活动中的具体应用，具有很强的实用性和针对性。不同的旅游服务门类各有其特点，接待程序、操作规范也不相同。因此不同的服务门类、不同的部门，甚至不同的岗位都有自身针对性很强的礼仪规范。如酒店、旅行社都有自己的一整套礼仪规范；在交通服务方面，飞机、火车、轮船和汽车的接待服务礼仪也各有区别。

（三）民族差异性

旅游服务礼仪，作为一定的、约定俗成的行为规范，它在具有共通性的同时，又表现出明显的民族差异性。比如，中华民族在长期的历史发展过程中，一方面形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范，重礼仪、守礼法、讲礼信已成为民众的自觉意识而贯串于社会活动的各个方面，成为中华民族重要的文化特征；另一方面，我国各民族在长期的发展过程中，在饮食、起居、节庆、婚宴、礼仪、禁忌等方面又有本民族特殊的风俗习惯。因此，在旅游服务中应贯串党的民族政策，尊重各民族的宗教信仰、特殊礼仪和各种禁忌。

（四）国际性

旅游服务礼仪作为一种文化现象，是全人类的共同财富，它跨越国家界限。尽管不同国家、不同民族构成的旅游服务礼仪有一定的差异性，但在服务过程中，在律己敬人原则基础上形成的国际旅游服务礼仪，已被各国人民所接受并广泛采用，特别是在当今世界经济走向一体化的情况下，现代旅游服务礼仪兼容并蓄，融会各国礼仪之长，从而使国际旅游服务礼仪更加趋同化。

三、旅游服务礼仪的功能

中国古代的颜元，曾对礼仪做过如下描述：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”礼仪作为一种行为规范或行为模式，在人类社会生活的各个方面都发挥着重要的作用。

（一）有助于旅游从业人员与旅游者之间的交流与沟通

吃、住、行、游、购、娱是旅游活动的具体表现。旅游本身就是社交活动，旅游从业人员与旅游者之间需要不断地交流、沟通与协调。从心理学的角度讲，人际交往之初，由于交往的双方还是陌生的，相互之间不十分了解，因此不可避免地会产生某种戒备心理或距离感。如果交往双方在交往之初都能做到以礼相待，则可以消解当事人之间的心理隔阂，拉近双方的距离。

在旅游活动的交往中，旅游者与旅游从业人员由于不了解，存在着距离感。旅游者是客人，那么相对而言，旅游从业人员就是主人，作为主人，应该首先对客人施之以礼。当客人来到一个新的环境，听到一句热情的问候，看到一个亲切的微笑，心里顿时会生出浓浓的暖意来。旅游工作者通过热情、周到的礼仪服务，向客人表示真诚的尊重和友好，使客人产生亲切感、信任感。基于这种朋友般的亲切与信赖，当客人有特别的旅游需求或在旅游中遇到个人困难时，他们会愿意向工作人员倾诉或咨询，工作人员也能及时了解并解决客人的需要和难处，这样才能真正实现旅游工作人员与旅游者之间的相互了解和沟通。

（二）有助于妥善处理旅游纠纷问题

旅游服务工作面对的客人形形色色，由于职业、年龄、素质、宗教信仰等方面的不同，对服务质量的要求也有个性化的需求，无论服务工作如何出色，都难免出现纠纷。

纠纷发生，无论是什么原因，有理有节地进行处理都是解决纠纷的第一原则。如果是旅游服务方存在的问题，要主动向旅游者道歉，并尽快妥善地处理好；如果是旅游者的问题，切不可得理不让人，要先耐心听其讲完，再有礼貌地做解释说明工作。任何情况下与旅游者争吵甚至打斗的言行都只会激化双方之间的矛盾，解决不了问题。

（三）可以约束旅游从业者的行为

礼仪对于人们的社会行为，特别是非礼貌的、不道德的行为具有很强的约束作用。在社会生活和活动中，人们很多不文明、不道德的行为，无法通过行政或法律的手段去干预，而往往是靠道德规范、社会舆论来引导和约束。在旅游服务工作中，从业人员也同样自觉或不自觉地受到旅游礼仪的约束。一方面旅游礼仪中的具体行为准则可以规范和约束从业人员在工作当中的行为表现；另一方面礼仪作为道德的载体也影响着从业人员的工作意识和态度，进而约束他们的行为。

旅游行业讲究旅游职业道德，职业道德和旅游礼仪是密切相关的。一个从业人员在工作中有时可能受外界因素或自身主观意识的影响做出一些不文明的行为，这时候，道德标准可以起到约束的作用。

旅游从业人员面对的不仅有本国的客人，还有其他国家或地区的客人。从一定意义上来说，他们代表的是自身国家的形象和风貌，所以他们的行为是否符合礼仪标准尤为重要。旅游工作中，自觉地接受旅游礼仪约束的人，才是被人们认可、符合旅游



业要求的人，如果一个人我行我素，不能遵守礼仪要求，他就会受到人们的谴责和反对，最终被旅游行业甚至社会所淘汰。

（四）可以提高服务质量

在旅游业的竞争中，最根本的是质量的竞争。服务质量是旅游业的生命线，是旅游业的中心工作，它不仅关系着旅游业的经营、效益、声誉，更关系着旅游业的兴旺与发展。为此，服务质量越来越受到行业人士的关注。

服务质量是指旅游业向客人提供的服务，指其产品在使用价值上、在精神上和物质上适合和满足客人需要的程度。由于服务水平的高低在很大程度上是由礼仪服务水平所决定的，因此，礼仪服务成为服务质量的核心。这就要求旅游业所有管理者和员工都应该明白“质量就是生命，质量就是效益，质量的关键是服务，服务的核心是礼仪”这个道理。

服务态度是影响服务质量的主要因素之一。态度是一种内在的心理表现，它无法直接观察，只能从当事人的言行中去判断。旅游服务中优质的服务态度能使客人在感官上、精神上有“亲切感”，有“宾客至上”“宾至如归”的感觉。这种亲切情绪的体验，往往是通过服务人员提供的实质性的服务内容和他们彬彬有礼，得体大方的言行举止、仪表仪容来完成的。良好的服务态度来自于教化，来自于服务人员对所从事的服务工作的正确认识和热爱，来自于对客人的理解和尊重。

服务人员如果能够讲究旅游礼仪，运用自己、礼貌的服务态度、服务技巧，使客人了解你、理解你、谅解你，使旅游者在旅游过程中对服务工作有亲切感、温暖感、信任感，对服务工作认可和满意，那么也就达到了提高服务质量的要求。

四、旅游服务礼仪应遵循的原则

（一）自律原则

礼仪的最高境界是自律，即从业人员在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。旅游从业人员不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念，从而获得内在的力量。要求在对客服务中从自我约束入手，时时检查自己的行为是否符合礼仪规范，在工作中严格按照礼仪规范接待和服务旅客，而且要做到有没有上级主管在场都一样，客前客后一个样，把礼仪的规范变成自觉的行为、内在的素质。

（二）宽容原则

在旅游服务与交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，又要宽以待人，更要“得理也让人”。要多宽容他人不同于自己的行为，要多体谅、多理解他人，切不可求全责备、过分苛求。比如，在服务工作中，旅客有时可能提出一些无理的甚至是失礼的要求，旅游从业人员应冷静而耐心地加以解释，绝不要反驳旅客，甚至把旅客逼到窘境，否则会使旅客产生逆反心理，形成对抗。特别是当旅客有过错时，要“得理也让

人”，让旅客体面地下台阶。

（三）适度原则

在旅游服务过程中应用礼仪时，必须坚持礼仪规范，讲究运用技巧，把握分寸，适度得体。比如在交际活动中，既要彬彬有礼，又不低三下四；既要热情大方，又不阿谀奉承。尤其在接待外宾时，要以“民间外交家”的姿态出现，特别要注意维护国格和人格，做到“自尊、自爱、不卑不亢”，既不盛气凌人，又不妄自菲薄。

（四）平等原则

旅游活动中，具体运用礼仪时，允许根据不同的交往对象，采取不同的方法。但是，前提必须坚持平等原则，即尊重所有的旅客，对所有的旅客以礼相待，这是旅游服务的核心。旅游从业人员应做到敬人之心常存，处处不可失敬于人。失敬就是失礼，尤其不可侮辱对方的人格；做到对任何交往对象都一视同仁，真诚关心，给予同等程度的礼遇。具体地说，无论是外宾还是内宾，是官还是民，都要满腔热情服务，决不可看客施礼，更不能“以貌取人，以财取人”。

五、旅游服务礼仪的意义

在社会生活中，人们往往把是否讲究礼仪作为衡量一个人道德标准高低和有无教养的尺度，同时也把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重要标志。旅游业是我国重要的“窗口”行业，讲究服务礼仪有着特殊意义。

（一）事关旅游业的兴衰

旅游服务的直接目的，是为了最大限度地满足不同旅客的正当需求。处事适宜、待客以礼，是当代旅游从业人员应有的风范，也是我国旅游行业的优良传统。随着我国改革开放的深入和经济社会的发展，旅游业一方面得到了迅猛发展，另一方面面临更趋激烈的竞争，而竞争的关键问题在于提升旅游服务质量。因此，讲究服务礼仪，为旅客提供优质服务，对旅游企业的生存与发展有着决定性意义。在当前，随着我国对外开放的进一步扩大，国际交往日趋频繁，来华旅游的外宾和到祖国大陆观光的港澳台胞越来越多，为这些旅客提供优质服务，对于促进我国旅游业的发展，促进我国物质文明和精神文明建设，都具有十分重要的意义。

（二）构建和谐社会的客观要求

进入新世纪后，党中央根据我国经济社会发展的需要，提出了构建和谐社会的战略任务，并采取了一系列的重大措施。当前，全国各地的各行各业都在为构建和谐社会而努力。作为旅游行业，在构建和谐社会方面，更是负有重要而艰巨的任务。因为旅游业涉及面广、人员复杂、环境多变，容易产生矛盾和纠纷。根据这一特点，客观上要求旅游行业必须讲究服务礼仪，为各类旅客提供优质满意的服务，融洽人际关系。同时，因为旅游业形成了一套服务礼仪规范，有着礼貌服务的优良传统，只要旅游企业加强管理，落实服务礼仪要求，就能提高服务质量，处处为旅客营造舒适快乐的活



动环境，就能让各类旅客乘兴而来，满意而归。

（三）精神文明建设的需要

社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民，提高整个中华民族的思想道德素质和精神文明水平。旅游行业讲究服务礼仪，一来可以体现我国社会主义精神文明建设成果；二来可以展示我国公民的精神风貌；三来可以广泛传播文明种子；四来可以在实践中培养“四有”旅游职工队伍。



延伸阅读

日本人行鞠躬礼

日本人讲礼貌，行鞠躬礼是司空见惯的。一位中国留学生却对一次背后的鞠躬印象深刻。当时是日本的旅游旺季，日航大阪酒店的大堂宾客络绎不绝。一位手提皮箱的客人走进来，行李员立即微笑地迎上前，鞠躬问候，并跟在客人身后问是否需要帮助提皮箱。这位客人也许有急事吧，嘴里说了声：“不用，谢谢。”头也不回地径直朝电梯走去，那位行李员朝着那匆匆离去的背影深深地鞠了一躬，嘴里还不断地说：“欢迎，欢迎！”留学生困惑不解，便问身旁的日本经理：“当面给客人鞠躬是为了礼貌服务，可那位行李员朝客人的后背鞠躬又是为了什么呢？”经理说：“既为了这位客人，也为了其他客人。如果此时那位客人突然回头，他会对我们的热情欢迎留下印象。同时大堂里其他客人看到，他们会想，当我转过身去，酒店的员工肯定对我一样礼貌。”

当面鞠躬热情问候，是为了向客人提供礼貌服务；背后鞠躬虔诚备至，是为了在更多的客人面前树立酒店的良好形象，进而争取更多的客源。日本酒店极少收到客人的投诉，并不是说酒店的一切服务工作都完美无瑕，而是由于酒店细致周到的礼貌服务使客人的享受需求和自尊心理得到最大限度的满足。这样即使工作中出现小小的瑕疵，客人也不会大动肝火。消费心理学研究结果显示，进酒店的客人通常把尊重看得比金钱更重要，这就要求旅游从业人员认真讲究礼节礼貌，使客人感受到充分的尊重。

任务实训

项目	旅游服务礼仪简介制作
实训目的	理解旅游服务礼仪的内容
实训指导	1. 小组活动，每组代表本市的旅游宣传部门，制作一份 PPT，宣传本市旅游服务礼仪的风貌。 2. 小组派代表讲解



【模拟职场】

职场情境：

在内地一家酒店，一位住店台湾游客外出时，有一位朋友来找他，要求到其房间去等候，由于客人事先没有到总台留话，总台服务员没有答应其要求。台湾客人回来后十分不悦，跑到总台与服务员争执起来，服务员说：“这又不是我的问题！”，语气很差。旅游公关部年轻的王小姐闻讯赶来，刚要开口解释，怒气正盛的客人就言词激烈地指责起来。当时王小姐心里很清楚，在这种情况下，做任何解释都是毫无意义的，反而会招致客人情绪更加冲动。于是她默默无言地看着他，让他尽情地发泄，脸上则始终保持一种友好的微笑。一直等到客人平静下来，王小姐才心平气和地告诉他酒店的有关规定，并很有礼貌地表示歉意。客人接受了王小姐的劝说。没想到后来这位台湾客人离店前还专门找到王小姐辞行，激动地说：“你的礼貌和微笑征服了我，希望我有幸再来酒店时能再次见到你。”

角色扮演：

以三人为一组，分别担任台湾游客、总台服务员、旅游公关部王小姐角色，用自己的话模拟上述情景。

结果检测：

- (1) 服务员态度的问题。
- (2) 服务员处理方式的问题。
- (3) 旅游公关部王小姐处理问题的方式。
- (4) 分析上述案例王小姐体现了旅游服务礼仪的哪项功能？

思考与练习

用自己的话，论述一下旅游服务礼仪的功能和意义。