



华腾教育网

www.huatengedu.com.cn

免费提供精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233



旅游服务礼仪

策划编辑: 刘建

责任编辑: 韦爱荣

封面设计: 刘文东



定价: 35.00元

高等职业教育旅游管理系列精品教材

旅游服务礼仪

主编 杨琼 刘淑一

北京邮电大学出版社



高等职业教育旅游管理系列精品教材

旅游服务礼仪

主编 杨琼 刘淑一

传承中华传统美德, 知礼、晓礼、行礼 开创时代全新风貌, 懂礼、守礼、传礼
用任务驱动模式, 全方位教授礼仪知识 内容涵盖旅游服务礼仪全部知识, 助力学生成才



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

高等职业教育旅游管理系列精品教材

Lüyou Fuwu Liyi

旅游服务礼仪

主 编 杨 琼 刘淑一
副主编 张必强



北京邮电大学出版社
www. buptpress. com

内 容 简 介

本书以切合职业教育的培养目标、侧重技能及强化实训为指导思想和出发点编写而成。全书共分九个项目,内容包括礼仪基础知识、个人形象礼仪、日常交际礼仪、饭店服务礼仪、旅行社服务礼仪、旅游景区服务礼仪、会展服务礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪与宗教礼俗。

本书可作为职业院校旅游管理及相关专业的教材,也可供相关人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/杨琼,刘淑一主编. -- 北京:北京邮电大学出版社,2018.1(2023.1重印)
ISBN 978-7-5635-5393-8

I. ①旅… II. ①杨… ②刘… III. ①旅游服务—礼仪—职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第031988号

策划编辑:刘建 责任编辑:韦爱荣 封面设计:刘文东

出版发行:北京邮电大学出版社

社 址:北京市海淀区西土城路10号

邮政编码:100876

发 行 部:电话:010-62282185 传真:010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销:各地新华书店

印 刷:三河市骏杰印刷有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

印 张:11.5 插页1

字 数:280千字

版 次:2018年1月第1版

印 次:2023年1月第4次印刷

ISBN 978-7-5635-5393-8

定 价:35.00元

• 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 •

服务电话:400-615-1233



前言

PREFACE

礼仪教育是社会主义精神文明建设体系中最基础的内容。从个人角度而言,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;从社会角度而言,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。普及和应用礼仪知识,是加强社会主义精神文明建设的需要。礼仪教育,能让学生知礼、晓礼、行礼,提高综合素养,从而优化社会环境。

对于旅游从业者来说,礼仪是衡量其服务质量高低的重要指标之一。掌握正确的旅游服务礼仪,能展现旅游从业人员的职业素养,拉近与客人的距离,从而有效地推动旅游活动顺利开展。

编写本书的目的就是帮助学生提高自身修养,形成良好的行为习惯,辅助其更好地融入旅游圈,与客人进行交往,营造有礼的社会氛围。

本书是编者在多年礼仪教学经验的基础上编撰而成的。具体而言,全书通过礼仪基础知识、个人形象礼仪、日常交际礼仪、饭店服务礼仪、旅行社服务礼仪、旅游景区服务礼仪、会展服务礼仪、餐饮礼仪及涉外礼俗与宗教礼俗九个项目对旅游服务礼仪进行了论述。除项目一外,每个项目均由任务描述、案例分析与思考、基础知识、实践练习及拓展阅读五部分构成。这样的编排基于高职学生的认知特点,力求使学生全方位地掌握知识点并能熟练运用。

本书内容及学时安排(推荐)见下表。

| 项目序号 | 内 容 | 学 时 |
|------|-----------|-----|
| 一 | 礼仪基础知识 | 2 |
| 二 | 个人形象礼仪 | 4 |
| 三 | 日常交际礼仪 | 6 |
| 四 | 饭店服务礼仪 | 6 |
| 五 | 旅行社服务礼仪 | 4 |
| 六 | 旅游景区服务礼仪 | 4 |
| 七 | 会展服务礼仪 | 4 |
| 八 | 餐饮礼仪 | 4 |
| 九 | 涉外礼仪与宗教礼俗 | 2 |
| 合计 | | 36 |

本书由湖南现代物流职业技术学院杨琼、刘淑一任主编，湖南现代物流职业技术学院张必强任副主编，刘意文参与了编写工作，石通和、张雅璇、梁晨曦提供了许多编写建议。具体编写分工为：杨琼编写项目一、项目四至项目六，张必强编写项目二，刘意文编写项目三，刘淑一编写项目七至项目九。全书由杨琼统稿。

本书在编写过程中参阅了大量的专著及教材，书中的部分图片来自互联网。许多专家、同行的观点与见解给予了我们许多有益的启示和帮助，在此对所借鉴刊物、资料的作者深表谢意。

由于编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请广大读者批评指正。

编 者



目录

CONTENTS

项目一 礼仪基础知识 1

- 任务一 礼仪概述 1
- 任务二 旅游服务礼仪概述 5
- 任务三 礼仪修养的习得 10

项目二 个人形象礼仪 15

- 任务一 仪容礼仪 15
- 任务二 仪表礼仪 21
- 任务三 仪态礼仪 29
- 任务四 言谈礼仪 39

项目三 日常交际礼仪 45

- 任务一 见面礼仪 45
- 任务二 日常拜访、接待礼仪 60
- 任务三 位次礼仪 72
- 任务四 公共场所礼仪 84

项目四 饭店服务礼仪 89

- 任务一 前厅服务礼仪 89
- 任务二 客房服务礼仪 98
- 任务三 餐厅服务礼仪 107
- 任务四 康乐服务礼仪 113
- 任务五 电话总机服务礼仪 118

项目五 旅行社服务礼仪 123

- 任务一 咨询接待礼仪 123
- 任务二 导游服务礼仪 127

项目六 旅游景区服务礼仪 134

- 任务一 景区主要岗位服务礼仪 134
- 任务二 景区讲解员服务礼仪 141

项目七 会展服务礼仪 147

- 任务一 展览会服务礼仪 147
- 任务二 会议服务礼仪 150

项目八 餐饮礼仪 154

- 任务一 中餐就餐礼仪 154
- 任务二 西餐就餐礼仪 158
- 任务三 茶酒咖啡饮用礼仪 162

项目九 涉外礼仪与宗教礼俗 170

- 任务一 涉外礼仪基本原则 170
- 任务二 三大宗教的礼俗 174

参考文献 179

项目一 礼仪基础知识

早在几千年前,先哲荀子就曾说过:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”到了当代,礼仪在人们的日常生活、工作中仍有着不可替代的重要地位与作用。礼仪的主要功能,从个人的角度来看,有助于提高人们的自身修养;有助于美化自身,美化生活;有助于促进人们的社会交往,改善人们的人际关系;有助于净化社会风气。从单位的角度来看,礼仪可以塑造单位形象,提高顾客满意度和美誉度,并最终达到提升单位的经济效益和社会效益的目的。

通过本项目的学习,应了解礼仪的基本内涵及特征,深化对加强礼仪修养的认识,明晰学习礼仪的必要性,并能在日常生活、学习、工作中自觉行礼。

任务一 礼仪概述

任务描述

学习目标 对礼仪的基本概念、起源、特征和原则等有一个整体的了解与掌握。

学习重点 (1)礼仪的基本概念;
(2)礼仪的特征和原则。

学习难点 结合实际自觉履行礼仪施行原则。

工具准备

备 注

案例分析与思考

小王是兴盛公司的总经理助理。公司的场地构造比较特殊,进门的玄关旁边有一个座位,而小王就坐在这里。不久,公司新来了一名大学生小洁。小洁每次进门首先就会看见小王,但招呼也不打一声,头也不点一下。也许她以为小王只是前台阿姨。过了几日,大概她已经知道小王并不是接电话、收快递的阿姨,而是不可小觑的总经理助理,于是开始大献殷勤,每次一进门就“王老师,王老师”地叫个不停,但小王对她却没有好感。

请问:小王为什么对小洁的印象不好?

一、基础知识

(一)礼仪的基本概念

礼仪是指人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守的,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪是“礼”和“仪”两个字组合起来的合成词。“礼”是指特定民族、人群基于客观历史传统而形成的,以确立维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范及与之相适应的典章制度和行为方式。“仪”的含义主要体现在法度、准则,典范、表率、形式、仪式上。

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。它体现的宗旨是尊重,既是对人的尊重也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,也体现出人们的品行修养。在人际交往中,礼仪可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪和涉外礼仪五大分支。

简而言之,礼仪就是以最恰当的方式来表达对他人的尊重,是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

(二)礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要的行为规范,不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。

对于礼仪的起源,研究者们有各种观点,大致可归纳为以下几种。

有一种观点认为,礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的:“履也,所以事神致福也”,意思是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。“礼”字是会意字,从中可以分析出,“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古代的祭祀活动不是随意进行的,它是严格按照一定的程序、一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出:“礼之起,



起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源及礼仪的发展过程。

另一种观点认为,礼仪起源于法庭的规定。在西方,“礼仪”一词源于法语的“etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则。后来“etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”的含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

还有一种观点认为,礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的,人与人在长期的交往活动中渐渐地养成了一些约定俗成的习惯,久而久之这些习惯成为人与人交际的规范,当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后,就逐渐成了人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪,不仅使人们的社会交往活动变得有序、有章可循,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。在1922年出版的《西方礼仪集萃》一书的开篇中有这样一句话:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”

从礼仪的起源可以看出,礼仪是在人们的社会活动中,为了维护一种稳定的秩序,为了保持一种交际的和谐应运而生的。一直到今天,礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

(三)礼仪的特征

礼仪具有以下特征。

1. 普遍认同性

一般来说,礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。生活中有不少礼仪是全世界通用的,如问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式等。礼仪的普遍认同性表明了社会中的规范和准则必须得到全社会的认同,才能在全社会中通用。

2. 规范综合性

礼仪对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。它不仅约束着人们在一切交际场合中的言谈举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律敬人的一种尺度。现代礼仪的交际内容已渗透到社会的方方面面,从政治、经济、文化领域到人们的日常生活,它普遍存在。

3. 传承变动性

礼仪形成本身是个动态发展过程,是在风俗和传统变化中形成的行为规范。礼仪在这种发展变化中,表现为一种继承和发展。礼仪一旦形成,就有一种相对独立性。世界上的任何事物都是发展变化的,礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性,但它也毫不例外地随着时代的发展变化而变化。社会交往的扩大、各国民族礼仪文化的互相渗透,使得交际礼仪的沿袭和继承成为一个不断扬弃的社会进步的过程。

4. 多样差异性

不同性别、不同年龄、不同民族、不同身份、不同时空条件、不同场合,礼仪规范有所不同。人们常说“百里不同风,千里不同俗”,不同的文化背景,产生不同的礼仪文化,不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。



（四）礼仪的原则

在社交场合中,如何运用社交礼仪,怎样才能发挥礼仪应有的效应,怎样创造最佳的人际关系状态,都与遵守礼仪原则密切相关。

1. 真诚敬人的原则

孔子说“礼者,敬人也”,敬人原则是礼仪尊敬他人这一核心思想的体现。“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之”。在与人交往时,真诚、尊重是礼仪的首要原则,只有真诚待人,才是尊重他人;只有真诚和尊重,才能创造和谐、愉快的人际关系。真诚和尊重是相辅相成的。

2. 平等适度的原则

平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好人际关系的诀窍。交往中,不能因交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等方面的不同而给予不同的礼遇,而应该时时处处平等、谦虚待人。适度原则即交往应把握礼仪分寸,根据具体的情况和情境行使相应的礼仪。要想使礼仪真正做到恰到好处、恰如其分,只有勤学苦练、积极实践才能掌握。

3. 自信自律原则

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则,唯有对自己充满信心,才能如鱼得水,得心应手。自信是社交场合中一份很珍贵的心理素质。自律乃自我约束的原则,它强调了交往个体要自我要求、自我约束、自我控制、自我反省。

4. 信用遵守的原则

信用即讲究信誉的原则,在社交场合,一是要守时,即与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等,决不应拖延、迟到;二是要守约,即与人签订的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到,所谓言必信,行必果。所谓遵守,即任何人,不论年龄长幼、身份高低、职位大小,都有自觉遵守和应用礼仪的义务。

5. 宽容从俗的原则

宽容即与人为善。在社交场合,宽容是一种较高的境界。在人际交往中,宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人,千万不要要求全责备、斤斤计较,甚至咄咄逼人。《礼记·曲礼》中指出:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”古人交往的这一准则,同样适用于当代社会,要求我们入乡随俗,主动了解并适应当地的礼俗。

二、拓展阅读

如今,微信已经成为我们工作、生活必不可少的沟通工具,在微信上会聊天、懂礼仪也成为人们需要掌握的技能和必备的素养。下面就来讲讲微信聊天中的基本社交礼仪。

(1)及时回复他人的微信。如果没能及时回复,也要在方便的时候向对方解释原因,并表示歉意。

(2)如果别人给你发了消息,而你又比较有空,那么最好及时回复。即使对方发的内容你完全没有兴趣,也要适当地、礼貌地回复。不要故意不理别人,可以通过减少回复的积极性表示出你不太想聊的意愿,给对方一个“台阶”下。

(3)能打字尽量打字,特别是汇报工作或者有其他重要且复杂的事项需要和他人沟通



时。如果对方在开会或者在上课,很可能不方便听语音,而文字总是一目了然的。即使对方有空,但如果连着收到 5~6 条时长 1 分钟的微信,是不是也会有崩溃的感觉呢?

(4)在微信群里聊天时,你可以扮演话题引导者和气氛活跃者的角色,但要把握好度,不要一天 24 小时时不时“狂轰滥炸”一番,发一些没有用处的“垃圾信息”,不停地刷屏。

(5)尽量不要在微信群里发广告,以及强行要求群成员点赞。

(6)不要发没有根据和有伤风化的内容,不造谣、不传谣、不信谣,不煽动他人情绪,坚决远离不良信息。

(7)巧用表情符号。聊天时适当加些表情符号,不但会让人产生亲近感,更直观地表达自己的情绪,而且能通过符号表达你的善意和愿意与对方沟通互动的心意,活跃聊天气氛。当然,发表情也要适度,千万别刷屏!

(8)有些词是带有网络专属语气含义的,如噢噢、哦、嗯嗯、呵呵等,都属于敷衍的回应。如果与他人聊天,对方总回复“哦”或者“嗯”,就表明对方很可能有其他事,没有专注和你聊天,或者对方不想继续和你聊下去,这时要懂得适可而止。

资料来源:微信的社交礼仪. 微信公众号:经视大调查,2017-09-01.(有改动)

任务二 旅游服务礼仪概述

任务描述

学习目标 对旅游服务礼仪的基本概念、性质与意义有一个整体的了解和掌握。

学习重点 (1)旅游服务礼仪的概念;
(2)旅游服务礼仪的性质。

学习难点 端正认识,能结合实际自觉履行旅游服务礼仪的规则及要求。

工具准备

备 注

案例分析与思考

小王刚进入一家大型旅行社工作,近日接到任务,要迎接一个意大利访华团。按照领导的指示,需要为每位客人准备一份精致的小礼物。小王想来想去,就订购了一批纯丝手帕,每块丝帕上还绣有苏州园林等风景图案。丝帕被装在特制的纸盒内,盒上还印有旅行社的徽章,显得很精致。

小王带着礼物到机场迎接意大利访华团的客人。在车上,她代表旅行社给每位游客发放礼物,但没想到客人脸色骤变,还有些伤感。

请问:小王哪里做错了?

一、基础知识

（一）旅游服务礼仪的基本概念

旅游服务礼仪是指旅游从业人员在旅游服务活动中所遵从的对他人表示尊重与友好的工作行为规范和待人处事准则。其内容包括职业道德、服务态度、服务语言、规范流程和接待标准等。

旅游业是服务行业,其核心竞争力究其根底是服务质量。所以,旅游企业必须在服务质量上下功夫,这样才能在同行中获得持续的、强劲的竞争力。而且,消费者面对多家旅行社的竞争时,往往更加重视服务质量的好坏。因此,服务质量就成了旅游业的生命线,它关系到旅游业的生死存亡。

旅游服务礼仪不仅是旅游从业人员在旅游活动中所表现出来的仪容仪表、言谈举止和待人接物等方面的个人修养,而且是个人道德品质、文化修养和素养良知等精神内涵的综合表现。

（二）旅游服务礼仪的性质

1. 既有规范性又有可操作性

同其他礼仪相比,旅游服务礼仪具有更明显的规范性和更强的可操作性。旅游服务礼仪贯穿于旅游活动全过程,食、宿、行、游、购、娱,各个环节都需要按照一定的礼仪规范做好相应的服务。在各个具体环节上,旅游企业对从业人员应该做、不应该做、如何做等事项都有详细的规定和特殊的要求。

2. 既有传统性又有时代性

旅游服务礼仪的形成与完善是历史不断发展的产物,一旦形成,通常会长期沿袭、经久不衰。例如,礼貌用语、仪容仪表、接待礼规等都具有稳定性。但是,旅游服务礼仪的内容不是一成不变的,它随着时代的发展与时俱进。当前提倡的个性化服务、定制服务等,都带有明显的时代特征。随着世界经济全球化、一体化的发展,各个国家、各个地区和各个民族之间的交往日益密切且相互渗透,这对旅游服务礼仪提出了更高的要求。

3. 既有民族性又有国际性

旅游服务礼仪作为一定的、约定俗成的行为规范,在具有一定共性的同时,又表现出明显的民族差异。这就要求旅游从业人员熟悉各地的风俗及禁忌。尽管各国的礼俗不尽相同,但是在服务过程中,在律己敬人等基本原则又具有国际通用性。特别是当今世界经济走向一体化,现代旅游服务礼仪融合各国礼仪之长,更具有趋同化。

（三）旅游服务礼仪的意义

1. 旅游服务礼仪是提高旅游服务质量的重要保证

旅游服务质量的高低主要表现在客人享受到服务后的物质和心理满足程度的高低。心理上的满足,主要由旅游企业人员的服务态度、服务方式和服务技巧呈现出来。注重礼仪对旅游者的心理满意程度会产生十分积极的效果,会给对方留下美好的印象,从而弥补硬件方



面的某些不足。

2. 礼仪素养是旅游接待人员人格与风度的体现

旅游企业的工作人员在服务过程中很好地待人接物,不仅能给客人带来心理上的舒适感和满足感,而且彰显了其个人的人格与风度。在客人面前始终保持饱满的工作热情,注意养成谦恭友善、沉稳大方的举止和彬彬有礼、不卑不亢的态度,是非常必要的。旅游工作者良好的礼仪修养会产生积极的宣传效果,能为所在企业、城市和国家树立良好的形象,赢得荣誉。

3. 旅游服务礼仪可以提高企业的经济效益

旅游服务业已从“卖方市场”向“买方市场”转变。一方面,旅游企业每位成员的言谈举止会折射出公司的形象,并影响公众舆论对其所在单位的评价,进而影响企业的经济效益;另一方面,部门之间友善往来,相互协作与支持,也可以减少内耗,提高工作效率。

二、拓展阅读

材料一

旅游业作为一项新兴产业,是我国的窗口行业,具有“无烟产业”和“永远的朝阳产业”的美称。随着经济全球化的加速发展,我国旅游业迈上了新的台阶,成为我国的支柱性产业,是国民经济新的增长点。根据世界旅游组织预测,到2020年,我国年接待国际游客数将跃居世界第一位,成为世界第一旅游大国。而旅游业作为第三产业,其经营的产品核心内容是旅游服务。旅游服务质量是旅游业的生命线,是立足之本,服务质量的好坏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和发展,这已是旅游业人士的共识,为此,服务质量越来越受到行业人士的关注。

旅游过程中,旅游业为旅游者提供的旅游服务从本质上讲就是礼仪服务,它也是旅游礼仪的核心和优质服务的关键。旅游工作者在旅游全过程中的礼仪服务,既代表一个企业和行业的接待水平和服务质量,也代表一个国家的文明礼貌程度,每位旅游工作者都应予以充分的重视。旅游服务从业人员在旅游接待服务中应该做到知礼、讲礼、用礼。

旅游业属于服务业,其产品以服务为主,而人恰恰是提供服务的主体,在旅游服务中,旅游从业人员一般都与客人直接接触,旅游从业人员的形象气质、谈吐、举止等礼仪行为会给客人留下比较深刻的印象,是建立融洽的客服关系的前提条件,同时也是构成服务内容的重要组成部分。因此,丰富旅游从业人员的礼仪知识,提高旅游从业人员的礼仪素质,养成职业礼仪习惯,培养旅游从业人员的礼仪服务技能已成为重中之重,同时,这也是培养高素质旅游人才的基本保证。

在当今市场竞争激烈的条件下,旅游企业的设施设备等硬件已大为改善,日趋完美。这样,作为软件的服务人员的素质对服务水平的影响就很大了。而服务人员的礼仪礼节在一定程度上反映了服务人员的素质。一个管理良好的旅游企业,必然在其员工的礼仪服务和精神风貌上有所体现。著名的希尔顿酒店董事长唐拉德·希尔顿所提倡的“微笑服务”就是一条管理酒店的法宝。泰国东方大酒店曾两次被评为“世界十大饭店”之首,其成功的秘诀就在于把“笑容可掬”作为一项迎宾规范,从而给光临该酒店的游客留下美好的印象和回忆。由此可见,旅游从业人员的礼仪礼节是一个不容忽视的重要因素,也是反映旅游企业管理水

平和服务水平的重要组成部分。

国际旅游界有关人士认为,“服务”这一概念的含义可以用构成 service 这个英文单词的每个字母所代表的含义来理解,其中每个字母的含义实际上就是对服务人员行为语言的一种要求。第一个字母 s,即 smile(微笑),其含义是服务人员应该对每位宾客提供微笑服务;第二个字母 e,即 excellent(出色),其含义是服务人员应该将每个程序、每次微小的服务工作都做得很出色;第三个字母 r,即 ready(准备好),其含义是服务人员应该随时准备好为宾客服务;第四个字母 v,即 viewing(看待),其含义是服务人员应该将每位宾客都看作需要提供优质服务的贵宾;第五个字母 i,即 inviting(邀请),其含义是服务人员在每次服务接待结束时都应该表现出诚意和敬意,主动邀请宾客再次光临;第六个字母 c,即 creating(创造),其含义是每位服务人员都应该想方设法地精心创造出使宾客享受热情服务的氛围;第七个字母 e,即 eye(眼光),其含义是每位服务人员始终都应该以热情友好的眼光关注宾客,适应宾客心理,预测宾客要求,及时提供有效的服务,使宾客时刻感受到服务人员在关心自己。从以上内容,可以很清楚地得知礼仪服务的重要性。我们要想成为一名合格乃至优秀的导游人员,就应该从自身做起,从点滴做起,注重礼仪礼貌。从宏观上讲,这为旅游行业树立良好形象奠定了基础,为促进整个行业的发展提供了坚实的保障;从微观上讲,这有利于自身素质修养的提高。

资料来源:于昕,张秋敏.旅游从业人员的礼仪礼节在旅游服务接待中的重要性[J].现代营销(学苑版),2011(03):118-119.(有改动)

材料二

一、导游服务礼仪的作用和基本要求

(一)导游服务礼仪的作用

1. 招牌作用

导游人员的服务礼仪修养反映了一个旅游目的地的形象,旅游服务行业具有涉外性和服务对象的广泛性。旅游者来自五湖四海,他们往往根据接触时间较长的导游人员来判断该旅游目的地的文明程度和精神风貌。所以,具有良好服务礼仪修养的导游人员不仅受到游客的欢迎,而且能为其所在企业和城市树立良好的形象。

2. 审美作用

导游人员的礼仪形象可以给旅游者带来美的享受。旅游活动,从本质上说,就是一种审美活动。旅游过程中涉及的一切事物都有可能成为游客的审美对象。自然景观是静态的审美客体。对于游客而言,导游人员的言行、举止在整个服务过程中是动态的,是一道流动的风景区。导游人员传递给游客的温暖的微笑、优雅的风度、得体的打扮和动听的语言都能使游客获得赏心悦目的审美效果。

3. 协调作用

导游人员服务礼仪修养是解决旅游服务纠纷的润滑剂。旅游服务过程中难免会出现一些纠纷事件,重要的是如何去对待和处理。处理纠纷的第一条原则是有理、有节,任何与游客争吵、打斗的言行都是不礼貌的。作为一名具有较好服务礼仪修养的导游员,在游客抱怨投诉时,要心平气和、态度和蔼地倾听,并委婉地进行解决,这样可以使激化的矛盾得到缓解。



（二）导游服务礼仪的基本要求

1. 热情接待

所谓热情接待，是指导游人员对自己从事的职业有正确的认识，对客人的心理有深切的理解，能够富有同情心、发自内心地满腔热情地向客人提供良好的服务。热情服务主要通过服务的言语、服务的表情体现出来，多表现为精神饱满、热情好客、动作迅速、满面春风，而与之相反的是精神萎靡、态度冷淡、行动迟缓、表情冷漠等。

2. 主动接待

所谓主动接待，就是要在游客开口提出要求前为其服务。要做到这一点，导游人员首先必须增强角色意识，有强烈的情感投入，对游客由衷地尊敬，使服务更具有人情味，让客人倍感亲切、舒适和自豪。在提供导游服务中，要把握服务的时机，善于抓住服务的关键时刻和关键点。这样给客人施加的影响、留下的印象将远远超过平时，甚至会令客人终生难忘。

3. 文明接待

现代人对文明的要求越来越高。导游人员为游客提供服务时，必须文明接待，在接待过程中体现出文明素养。这个问题应该引起每位导游人员的高度重视，违反文明接待的要求，将有损企业的形象，而做好了文明接待则有助于企业形象的塑造。在导游接待中，文明接待的总体要求是：导游服务过程中要体现良好的企业文化和优秀的个人服务素质。

二、导游人员礼仪修养的培育

（一）通过旅游职业道德教育，提高礼仪修养

职业道德与礼仪是内容和形式的关系。职业道德水平影响和决定着礼仪水平的高低。一定的礼仪水平又反映了一定的职业道德水平。要提高导游人员的礼仪水平，进而提高旅游服务质量，必须狠抓旅游职业道德的培育和建设，这是治本的措施。但是职业道德与礼仪又是相对独立、自成系统的。因此，必须把职业道德建设与礼仪训练有机结合起来，同时，通过加强职业道德教育，形成礼仪修养的外部压力。只有这样，才能使导游人员对礼仪有深刻的理解，从而增强礼仪修养的自觉性。

（二）通过坚持不懈的礼仪实践，提高礼仪修养

礼仪修养不是一日之功，需要坚持不懈地进行礼仪训练，对照礼仪的规范和要求，不断地克服自身存在的不良习惯，提高自身对礼仪修养的评价和选择能力，从而把习惯变成自然，指导自身的行为活动。

（三）通过综合素质的培养，提高礼仪修养

导游人员的素质是多方面的，它包括良好的思想道德素质，渊博的知识，较强的独立工作能力和创新精神，较高的导游技能，较强的竞争意识和进取精神，健康的身心 and 规范的仪容仪表等。而礼仪是一个人各方面素质的综合表现，培养和提高导游人员的综合素质，不仅可以加快礼仪修养的进程，尽快形成规范的礼仪服务，而且能面对导游服务中的新情况、新问题，发挥出创造性和艺术性。

资料来源：蒋碧琼. 导游服务礼仪对旅游活动的影响[J]. 现代经济信息, 2016(10): 404. (有改动)



任务三 礼仪修养的习得

任务描述

学习目标 通过学习,深知学习礼仪和讲究礼仪的重要性,并能通过各种途径自觉学礼、随时随地用礼。

学习重点 讲究礼仪修养的重要性。

学习难点 深化认识,注重自身礼仪修养的提高,并能自觉应用。

工具准备

备 注

案例分析与思考

《宋史·杨时传》中有一则小故事:“至是,游酢、杨时见程颐于洛,时盖年四十矣。一日见颐,颐偶瞑坐,游酢与时侍立不去。颐既觉,则门外雪深一尺矣。”

请问:你觉得自己与游酢、杨时的差距在哪里?

一、基础知识

(一)讲究礼仪修养的重要性

礼仪修养是指人们为了达到某种社交目的,按照一定的礼仪规范要求,结合自己的实际情况,在礼仪的品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造,从而形成一种境界和涵养。礼仪修养主要表现在礼貌、礼节、仪表、仪式等方面。孔子曾强调“修己以敬”“修以安百姓”,认为只有修养好自己的品德,才能严肃、认真地对待一切事情。荀子曾说:“人无理则不生,事无理则不成,国无理则不宁。”

现代礼仪修养在继承传统的修养理论的基础上,认为礼仪修养不仅包括依照现代礼仪的基本原理和规范而进行的自我反省、自我检讨、自我批评和自我解剖,而且包括在现代礼仪实践中形成的各种具体的、有时代特征的体例规范。这就使得礼仪修养具有了更强的时代感和务实性。

从根本上讲,个人礼仪修养就是要求人们通过自身的努力把良好的礼仪规范标准化作个人的一种自觉自愿的能力行为。在各方面竞争日益激烈的现代社会中,加强礼仪修养有着至关重要的意义,具体包括以下几点。

1. 有助于个人进行自我形象设计,展示自身魅力

魅力通常可分为外在魅力和内在魅力两种。外在魅力是一种有形的力量,它主要包括



匀称的外貌、庄重的服饰、优雅的言谈和得体的举止。内在魅力是一种无形的力量,它主要包括卓越的个性、良好的气质、广博的学识及高尚的品德。礼仪教育既注重改造个人外表形象,使人整洁、美观、大方,又注重对人言行举止等内在素养的提升,使人的外在魅力与内在魅力能够有机地统一起来。

2. 有助于增进人际交往,营造和谐、友善的气氛

个人礼仪是人际交往的“润滑剂”。人与社会密不可分,作为社会的人,我们每天少不了与他人打交道,假如你不能很好地与人相处,那么在生活中、事业上就会寸步难行,一事无成。俗语说,礼多人不怪。西班牙伊丽莎白女王曾说过:“礼节及礼貌是一封通向四方的推荐信。”人际交往,贵在有礼。加强礼仪修养,处处注重礼仪,能使人在社会交往中左右逢源,无往不利;使得个体在尊重他人的同时也赢得他人对自己的尊敬,从而使人与人之间的关系更趋融洽,使人的生存环境更为宽松,使人们的交往气氛更加愉快。要想提高社交技巧,需要更透彻地掌握一定的礼仪知识,以帮助我们更加了解人际交往规则,更加了解他人,也更能有礼地对待他人。

3. 有助于个体身心健康的全面提升

一个知书不达礼、知识水准和道德水准严重不协调的人,不可能成为一名优秀的人才。美国心理学家约翰·戈特曼的研究结果表明,那些以适当的方式解决身边问题和处理生活中烦心事的孩子,其身心更加健康,而且更会关心他人,更富有同情心,朋友更多,学习成绩更好。

加强礼仪修养给人带来的是全方位的改善,无论是在生活中还是在工作上,都能起到很好的辅助作用。它的功用是显而易见的,给人带来的影响是深远的。

(二)提高礼仪修养的渠道

礼仪虽是生活小节,但它不仅可以展现一个人的风度和魄力,还可以体现一个人的内在精神面貌、个人学识及文化修养。所以,重视礼仪必须首先加强自身的修养。

礼仪修养的提高,既不是一朝一夕可以完成的,也不是通过一种途径就可以实现的。礼仪修养要通过不断的学习和运用来提高。具体来说,提高礼仪修养的渠道有以下几种。

1. 通过课堂教学了解和掌握礼仪知识

通过系统地学习礼仪规范知识,可以掌握交往技巧,积累社交经验,学会与人相处,学会做人,提高适应社会的能力,形成健康的交际心理,为个体营造良好的交际环境和发展空间打下基础。此外,在其他学科中也渗透着礼仪知识,这就要求大家多体会、多学习。

2. 通过社会生活深化礼仪实践

礼仪教育不是单纯的知识教育,它具有十分鲜明的操作性和实践性。礼仪的关键在于运用,只有在实践中才能比较准确地认识到自己在礼仪知识方面的欠缺,认识到自己的行为与社会礼仪要求不协调或相抵触的地方,从而促使自己有意地及时补充“新鲜血液”,改进不足。通过社交实践,可以开阔眼界,拓宽知识面。“问渠哪得清如许?为有源头活水来。”礼仪修养的提高,仅靠学校的力量及在校所学的礼仪知识是远远不够的,必须深入实践,在社会生活中锻炼、体会和提高,这样礼仪教育才能取得良好的效果。

3. 通过榜样的力量强化礼仪感知

在社会交往中,模范人物的个人礼仪行为客观上起着积极的示范作用,其言行举止、仪

容仪表生动、具体地传播着文明礼仪规范,潜移默化地引导和带动身边的人学礼、用礼。礼仪是人的内在道德修养的外在表现。只有修于内,方能行于外。缺乏道德修养,不可能真诚、自觉、表里如一地体现礼仪要求。在学校,优秀的教师有着直观形象的示范作用,她能指导和帮助学生掌握正确行为的方法,给学生树立行为的榜样;校内班级的模范生和典型人物也有着很强的影响力,他使得学生懂是非,辨美丑,以榜样的力量提高自己。

4. 通过持续的学习改进礼仪行为

孔子云:“博学于文,约之于礼”。所谓“百年树人”,一个人学识修养的提高,不是一朝一夕能做到的。在瞬息万变的信息社会,我们应养成多阅读、勤积累的好习惯,坚持每日读报、看新闻、浏览各类杂志,及时收集、整理资讯,这样不但能使我们了解社会动向,掌握社会发展趋势,帮助我们跟上时代的脚步,而且能提升自己、增长见识、净化心灵、加强修养。只有持续地学习,广泛地涉猎科学文化知识,加强艺术文化修养,才会“腹有诗书气自华”。

5. 通过良好的习惯塑造礼仪品行

每一个现代人都应当学礼、懂礼、守礼、用礼。可是一个人做到一时一事有礼并不难,难的是时事事都能做到有礼有节,这有赖于习惯的力量。美国心理学家威廉·詹姆士说:“播下一个行动,收获一种习惯;播下一种习惯,收获一种性格;播下一种性格,收获一种命运。”良好的礼仪素质,应注重日常养成,循序渐进,必须从身边的点滴小事做起,从大处着眼,小处着手,寓礼仪于细致之中,绝非一朝一夕之功。正如礼仪专家金正昆教授所强调的“教养体现于细节,细节展示素质,细节决定成败”。

礼仪是衡量一个人文明程度的准绳,在人际交往中它反映出气质、风度、阅历知识、道德情操和精神面貌等。因此,从这个意义上讲,礼仪即修养,好的修养是依靠知识的积累、人格的升华、精神境界的提升、道德的提炼、举止的优雅等日积月累而形成的。良好的礼仪教育构成了高校大学生道德体系的一个重要环节,个体学礼用礼,以礼仪教育完善其知识结构,提高自我修养,形成良好礼仪风范和道德行为就显得非常重要。

二、拓展阅读

材料一

礼仪是个创造性的活动。它既不是简单重复,简单组合,也不是绝对的墨守成规,因循守旧,而是有所变化,有所发现的。在礼仪的实践运用中,当非程序化的因素多于程序化的因素时,就生动地体现出了人的创造力,而创造力的实质和核心是创造性思维。

周恩来总理一直被礼仪界尊崇为典范人物,他不仅风度翩翩、谦虚随和,而且举止优雅、谈吐幽默,更为重要的是他在外交礼仪中表现出来的从容不迫的智慧和机敏,充分显示了一代伟人的豪迈气魄。

在中美两国国家级领导人的首次会晤中,周恩来总理礼貌得体地与美方主要领导人握手,在这跨越历史的伟大时刻,对方竟然在握手之后立即从口袋中取了块手帕擦了擦手,然后又放回原处。

所有在场的人,以及各国的记者都被这荒唐的一幕惊得目瞪口呆,这显然完全有悖于礼仪常识,也违反了礼仪最基本的原则:平等和尊重。在这举世瞩目的紧要关头,只见周总理



很自然地随从要了条毛巾,也认真地擦了擦手,之后果断地扔进了身边的垃圾箱。这种处乱不惊的大智慧,这种随机应变的超冷静,于片刻之间不但完美自如地挽回了国家的尊严,更给傲慢狂妄、目中无人的美方以有力的回击,真是让人拍案叫绝。

除了敬佩周总理的修养有素,更为他无论何时何地都保有的沉静和泰然自若的心理所赞叹,更折服于他在礼仪交往中创造性思维的发挥。

礼仪是一种美。礼仪在客观上就是具有能引起人们愉悦等情感反应的属性,因而具有美的价值;礼仪不仅具有鲜明的形象性,更具有社会功利性,它还凝结着人类的理想、智慧和创造力。也就是说,礼仪能使人感到完美。

一个具有良好礼仪修养的人,应当是热爱生活、不断进取的,他必然表现为积极上进、热情执着、精力充沛、富有感染力;应当是品德高尚、诚恳善良、内心丰富的,他必然是有涵养的、稳重的、受人尊重的;应当有一定的文化修养、知识丰富、兴趣广泛,他必然是高雅聪慧、风采宜人的。

因为良好的礼仪修养是一个人深层次的精神状态、个性气质、品德修养、文化品位、生活情调的外在表现,是一种更深刻的美。

中国古代思想家张载曾说过:“充内行外之谓美。”礼仪是种形式,但这种形式是用来表现一定内容的,因此它特别重视内在美与外在美的和谐一致。它要求我们“诚于中而行于外”“慧于心而秀于言”。让我们不断地通过各种途径学习、丰富自身,提高修养,从而尽显个人最佳魅力。

资料来源:郑燕燕.内强素质 外塑形象——现代礼仪修养途径之我见[J].管理观察,2009(4):225-226.(有改动)

材料二

文明礼仪小故事

1. 曾子避席

“曾子避席”出自《孝经》,是一个非常著名的故事。曾子是孔子的弟子,有一次,他在孔子身边侍坐,孔子就问他:“以前的圣贤之王有至高无上的德行,精要奥妙的理论用来教导天下之人,人们就能和睦相处,君王和臣下之间也没有不满,你知道它们是什么吗?”曾子听了,明白老师孔子是要指点他最深刻的道理,于是立刻从席子上站起来,走到席子外面,恭恭敬敬地回答道:“我不够聪明,哪里能知道,还请老师把这些道理教给我。”

在这里,“避席”是一种非常礼貌的行为,当曾子听到老师要向他传授时,他站起身来,走到席子外向老师请教,是为了表示他对老师的尊重。之后,曾子懂礼貌的故事被后人广为传诵,成为尊师礼仪的典范。

2. 张良拜师

张良少游邳邑,遇老人堕履桥下,谓良曰:“孺子,下为我取履。”良欲不从,悯其老,乃为之取。老人以足受之,曰:“孺子可教。后五日平明,与我期于此。”良依期往,老人先在。怒曰:“与长者期,后何也?”复约五日,良往,老人又先在。怒,再约五日。良半夜而往,老人乃喜,授良书,曰:“读此可为帝者师。异日过济北谷城,见黄石即我也。”旦视之,乃《太公兵法》。良喜,习读不辍。良佐高祖破秦,既定天下,封留侯。

此典故的意思是:张良在下邳闲暇无事。有一天他到下邳桥上散步,碰到一位穿着粗布



短衣的老人,他走到张良旁边,故意把自己的鞋子扔到桥下。然后转头冲着张良说道:“孩子!下桥去给我把鞋子拾上来!”张良听了一愣,很想打他一下,但一看他是个老人,就强忍着怒气,到桥下把鞋子拾了上来。老人对张良说:“你这个孩子是能培养成才的。五天以后的早上,天一亮,就到这里来同我会面。”第五天天刚亮,张良到了下邳桥上。不料那老人已经等在那里了,老人见了张良就生气地说:“和老人约会,怎么迟到了?五天后的早上再来相会!”说完就离去了。又到了第五天早上,鸡一叫,张良就赶去,可是那老人又等在那里了,见了张良又生气地说:“怎么又比我晚到?五天后再早点来!”说完又走了。又过了五天,张良半夜就赶到桥上,老人高兴地说:“这样才好。”然后他拿出一本书来,指着说道:“认真研读这本书,就能做帝王的老师了!过十年,天下形势有变,你就会发迹了。以后十三年,你将会在济北郡谷城山下看到我——那儿有块黄石就是我了。”老人说完就走了。

早上天亮时,张良拿出那本书来一看,原来是《太公兵法》(辅佐周武王伐纣的姜太公的兵书)。张良十分珍爱它,经常熟读,反复地学习、研究。

十年过去了,陈胜等人起兵反秦,张良也聚集了100多人响应。沛公刘邦率领几千人马在下邳的西面攻占了一些地方,张良就归附于他,成为他的部属。从此,张良根据《太公兵法》经常向沛公献计献策,成为刘邦运筹帷幄、决胜千里的军师。刘邦称帝后,张良被封为留侯。

资料来源:<http://www.5ykj.com/Article/wmzsjpwz/99448.htm>。(有改动)