

旅游类专业新形态一体化教材

旅游
职业
礼仪

主
编
裴
伟
娜

中国教育出版传媒集团

语文出版社



主 编 裴伟娜

旅游职业礼仪



中国教育出版传媒集团



语文出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游职业礼仪 / 裴伟娜主编. -- 北京: 语文出版社, 2025. 2. -- ISBN 978-7-5187-2213-6

I. F590.63

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025V3N329 号

责任编辑 康 宁 黄淼儿
装帧设计 江林春
出 版  语文出版社
地 址 北京市东城区朝阳门内南小街51号 100010
电子信箱 ywcbwywp@163.com
印刷装订 定州启航印刷有限公司
发 行 语文出版社 新华书店经销
规 格 787mm × 1092mm
开 本 1 / 16
印 张 14
字 数 323千字
版 次 2025年2月第1版
印 次 2025年2月第1次印刷
定 价 45.00元

 010-65253954(咨询) 010-65251033(购书) 010-65250075(印装质量)

目录

CONTENTS

01

项目一 “识” 礼 | 1

- 任务一 礼仪的概述 | 3
- 任务二 中华优秀经典礼仪 | 12
- 任务三 旅游职业礼仪概述 | 18

02

项目二 “仪” 礼 | 28

- 任务一 仪容礼仪 | 29
- 任务二 仪表礼仪 | 35
- 任务三 仪态礼仪 | 42

03

项目三 “通” 礼 | 51

- 任务一 致意称呼问候礼 | 53
- 任务二 介绍握手名片礼 | 59
- 任务三 电话交谈沟通礼 | 65
- 任务四 微笑手势礼 | 71

04

项目四 “食” 礼 | 78

- 任务一 中餐宴请礼仪 | 80
- 任务二 西餐宴请礼仪 | 85
- 任务三 酒水礼仪 | 92
- 任务四 茶饮礼仪 | 101
- 任务五 自助餐和宴会礼仪 | 106

05

项目五 “住” 礼 | 116

- 任务一 前厅服务礼仪 | 118
- 任务二 客房服务礼仪 | 122
- 任务三 餐饮服务礼仪 | 127
- 任务四 康乐服务礼仪 | 132
- 任务五 会展服务礼仪 | 137

06

项目六 “行” 礼 | 145

- 任务一 导游服务礼仪 | 147
- 任务二 游客中心服务礼仪 | 157
- 任务三 交通出行礼仪 | 162
- 任务四 景区讲解服务礼仪 | 168
- 任务五 入乡随礼（部分民族的礼仪风俗） | 175

07

项目七 “外” 礼 | 195

- 任务一 涉外礼宾通则 | 197
- 任务二 涉外交往礼仪 | 202
- 任务三 国际习俗与礼仪 | 206

项目一 “识” 礼

· 学习目标 ·

知识目标

1. 学生能够准确阐述礼仪的定义、内涵和重要性。
2. 理解礼仪在不同文化、社会场景中的表现形式。
3. 理解旅游职业礼仪的基本概念：明确旅游职业礼仪的定义、重要性及其在旅游服务中的具体应用。
4. 掌握旅游服务人员的服饰要求。
5. 增加中华优秀传统文化礼仪文化知识。

技能目标

1. 提高学生对礼仪现象的观察、分析能力，能够辨别不同行为是否符合礼仪规范。
2. 培养学生在实际生活中运用礼仪知识的能力，包括社交场合中的行为举止、言语表达等。
3. 增强服务规范意识：熟悉旅游服务流程，掌握接待、导游、餐饮、住宿等环节的服务标准与要求。
4. 能够掌握旅游服务人员仪容仪表的具体要求，并能正确运用到工作生活中。

素养目标

1. 激发学生对礼仪文化的尊重和热爱之情。
2. 引导学生认识到礼仪在个人成长、人际交往和社会和谐中的积极意义，增强学生的文明礼仪意识。
3. 培养持续学习与自我提升意识：鼓励旅游从业人员不断学习新知识、新技能，保持行业敏感度与竞争力。
4. 塑造良好的旅游服务人员形象，并能通过自我审视完善自我职业形象。
5. 践行中华优秀传统文化礼仪文化，提高个人素质修养。

· 工作情境导入 ·

在一个阳光明媚的早晨，一名刚刚加入某知名旅行社的年轻导游—小李，正站在一座历史悠久的古城门前，准备迎接他职业生涯中的第一批国际游客。这批游客具有不同的文化背景，他们对这次旅行充满了期待，同时也带着对异国文化和风土人情的浓厚兴趣。

小李深知，作为导游，他不仅是游客的向导，更是文化和友谊的桥梁。在出发前的准备会议上，他反复学习了旅游职业礼仪的相关知识，从基本的沟通技巧到跨文化交流的注意事项，从仪态仪表的规范到突发事件的处理方法，他都一一铭记在心。

当游客们陆续到达集合点时，小李面带微笑，用流利的英语和礼貌的用语向他们打招呼，并逐一介绍自己。他注意到，其中一位来自中东的游客对阳光有些敏感，便迅速从背包中取出事先准备好的遮阳帽递给她，这一举动让游客们感受到了无微不至的关怀。

在接下来的游览过程中，小李不仅详细介绍了古城的历史和文化，还巧妙地融入了当地的风俗习惯和礼仪规范，让游客们在欣赏美景的同时，也能深入了解当地的文化内涵。他特别留意到游客们的文化差异，尽量用通俗易懂的语言解释，避免使用可能引起误解的词汇或行为。

当游览接近尾声时，天空突然下起了小雨。小李迅速组织游客们进入附近的茶馆避雨，并亲自为他们点上了当地的特色茶点。在轻松愉快的氛围中，游客们纷纷表达了对小李的感激之情，对他的专业素养和服务态度赞不绝口。

这次成功的导游经历让小李深刻体会到了旅游职业礼仪的重要性。他意识到，只有掌握了这些礼仪规范，才能在工作中游刃有余，为游客提供优质的服务体验，同时也为自己赢得了良好的口碑和职业发展机会。

【解析】材料中可以清晰地看到旅游职业礼仪在旅游服务中的重要作用。它不仅关乎个人形象和职业素养，更直接影响到游客的满意度和旅游行业的整体形象。因此，对于每一位旅游从业者来说，掌握旅游职业礼仪都是必不可少的职业素养之一。

礼仪，从本质上来说，是人们在社会交往中约定俗成的行为规范。在工作中，它是一种无声的语言，能为个人和企业塑造良好的形象，促进人际和谐，提升工作效率，对事业的成功起着不可或缺的作用。无论是对内的同事相处，还是对外的客户交往，遵循礼仪规范都是构建积极工作环境和达成工作目标的重要保障。

华夏瑰宝

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。

——颜元《清代思想家》

解析：国家如果重视礼仪，国家就会昌盛。家庭如果重视礼仪，家庭就会兴旺。个人如果讲究礼仪，个人修养就会提高。心中如果有礼仪，心态就会安泰。

这句话反映了中国古代儒家思想中礼仪的重要性，强调礼仪在维护社会秩序、家庭和谐以及个人修养等方面的作用。

任务一

礼仪的概述

任务描述

礼仪作为人类社会文明的重要标志，贯穿于人们生活、工作、社交等各个方面。它是一种行为规范和准则，反映了一个人的修养、文化素质以及社会的道德风尚。本任务要求学生学习并深入阐述礼仪的概念、内涵、重要性等理论知识，并掌握旅游服务人员礼仪的具体要求。借助现代化教学手段，通过理实一体化课上学习、结合实训过程与成果，展示对礼仪的全面理解与实际应用能力。

任务知识

一、礼仪的定义

礼仪是人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的行为规范。它涵盖了从个人的穿着打扮到与人交往的方式，从家庭内部的相处到国与国之间的外交活动等广泛的领域。

二、礼仪的内涵

礼仪，在人类社会的发展进程中占据着举足轻重的地位，它犹如一面镜子，映射出一个人的修养、一个民族的精神风貌以及一个国家的文化底蕴。

从本质上讲，礼仪的内涵首先体现为尊重。尊重是礼仪的核心，无论是对他人的人格、意见，还是对不同的文化习俗。在人际交往中，尊重表现为礼貌待人、关注他人需求、不轻易冒犯他人的边界。例如，当我们与他人交谈时，认真倾听对方说话，不随意

打断，就是对他人表达尊重的基本方式。

礼仪还蕴含着自律的要求。一个具有良好礼仪修养的人，必定是能够自我约束的人。在公共场合遵守秩序、控制自己的言行举止，不因个人情绪或私欲而违背公序良俗。这种自律不是外在的强制约束，而是源于内心对礼仪规范的认同和遵循。

此外，礼仪也是一种沟通的艺术。它以一种无声而又极为有效的方式传递着信息。恰当的礼仪规范有助于建立和维护良好的人际关系，增进人与人之间的信任与理解。在商务谈判中，双方得体的礼仪表现可以营造和谐的氛围，为合作奠定良好的基础；在国际交往中，遵循各国的礼仪习俗则能避免不必要的误解，促进文化交流与合作。

深入理解礼仪的内涵，将有助于我们在个人成长、社会交往以及跨文化交流等诸多方面展现出良好的形象，推动构建更加和谐、文明的社会环境。

礼仪小贴士

古诗：

“不学礼，无以立。”——《论语·季氏》

“礼尚往来。往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”——《礼记·曲礼上》

“凡人之所以贵于禽兽者，以有礼也。”——《晏子春秋》

“礼，天之经也，民之行也。”——左丘明《左传·昭公二十五年》

“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣。”——左丘明《左传·隐公十一年》

“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”——荀子《荀子·修身》

名言：

“礼之用，和为贵。”——《论语·学而》

“君子以仁存心，以礼存心。仁者爱人，有礼者敬人。爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之。”——孟子《孟子·离娄下》

“礼貌是一个人自己的真实思想中进行选择的艺术。”——阿·史蒂文斯《德·斯蒂尔夫人》

“讲礼貌不会失去什么，却能得到一切。”——玛·沃·蒙塔古《书信集》

“礼节是所有规范中最微小却最稳定的规范。”——拉罗什福科《道德箴言录》

三、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的由来

(1) 礼仪源自人的自然本性。

人类作为社会性动物，从本性上就有着对秩序和和谐关系的追求。在原始的人类群体中，即使没有明确的规范条文，基于自然本性的礼仪雏形就已存在。例如，原始人类在共同生活时，就有相互照顾幼弱、分享食物等行为。这种本能的善意与合作的倾向是礼仪产生的内在基础。当一个人向他人提供帮助或者分享资源时，其实就是一种基于自然情感的原始礼仪行为。这种行为有助于加强群体内部的联系，提高群体的生存能力。在人际交往中，人的自然本性也促使人们表现出尊重和礼貌。例如，人们对长者、强者往往会不自觉地表现出敬畏之情。这是因为长者拥有更多



礼仪的形成与发展

的生活经验，强者具有保护群体的能力。原始部落中的年轻人会听从长者的劝告，这不仅出于生存的需要，也是一种对年长者经验和智慧的尊重，这种尊重逐渐演变成了礼仪规范中的敬老传统。而且，人类的自然情感中包含着羞耻心，这种羞耻心会阻止人们做出不适当的行为，从而促使人们遵循一定的行为准则，这也是礼仪产生的自然因素之一。

（2）礼仪源自宗教祭祀。

宗教祭祀在礼仪的起源中占有极为重要的地位。在远古时代，人类对自然界的许多现象无法理解，如风雨雷电、日月星辰的运行等。他们认为在这些自然现象背后存在着超自然的力量，并将这些力量人格化，进而产生了神灵崇拜。为了祈求神灵的庇佑，避免灾祸，人类开始进行祭祀活动。祭祀仪式有着严格的程序和规范，这些程序和规范成为早期礼仪的重要组成部分。例如，在古代埃及，人们对太阳神拉的祭祀仪式非常隆重。祭司们必须穿着特定的服饰，按照规定的顺序进行献祭、祈祷等仪式环节。在古代中国，祭祀天地、祖先等活动也是庄重而严肃的。祭祀时的祭品种类、祭祀的时间、祭祀者的身份地位以及祭祀的场所布局等都有严格的规定。从祭品的准备来看，必须是洁净、完好无损的物品，这体现了对神灵的敬重；祭祀者在祭祀过程中要遵循特定的站位和行礼方式，如三跪九叩等大礼。这些祭祀仪式中的程序和规范，随着时间的推移，逐渐影响到人们日常生活中的行为准则，很多祭祀礼仪被世俗化并融入社会礼仪体系之中。

（3）礼仪源自祖先崇拜。

祖先崇拜是人类社会发展过程中的一个重要现象。祖先被视为家族或部落的根源和守护者，他们的经验、智慧和力量被认为能够庇佑后代。因此，对祖先的崇敬和纪念形成了一系列的礼仪。在家族层面，祖先崇拜表现为对家族先辈的祭祀和缅怀。例如，在许多古老的家族中，都设有祠堂，祠堂里供奉着祖先的牌位。家族成员定期在祠堂举行祭祀仪式，祭祀过程中要遵循严格的礼仪规范。年轻的家族成员要在长辈的带领下，恭敬地向祖先牌位上香、叩拜，表达对祖先的感恩和祈求祖先保佑家族繁荣昌盛。这种对祖先的礼仪不仅仅是一种宗教信仰的体现，更是家族凝聚力的重要来源。通过祭祀祖先的礼仪活动，家族的传统、价值观得以传承，家族成员之间的联系也更加紧密。在部落或民族层面，祖先崇拜也同样影响着礼仪的形成。一些部落会传颂祖先的英雄事迹，在特定的节日或仪式上进行纪念。在纪念活动中，部落成员会遵循传统的礼仪方式，如穿戴特定的服饰，进行传统的歌舞表演等。这些活动中的礼仪规范，不仅是对祖先的敬意表达，也是部落文化传承和身份认同的重要方式。

（4）礼仪源自法庭规定。

法庭规定在礼仪的起源中也起到了一定的作用。在早期社会，随着社会秩序的逐渐建立，纠纷和矛盾需要通过一定的方式来解决，法庭或类似的仲裁机构应运而生。法庭为了保证审判的公正、严肃，制定了一系列的规定。这些规定涉及人们在法庭中的言行举止。例如，在古代罗马法庭上，诉讼双方要遵循特定的着装要求，说话要有条理、尊重法官等。如果违反这些规定，就会被视为对法庭的不尊重，可能会影响案件的审判结

果。这些法庭规定中的一些行为准则逐渐传播到社会生活的其他方面。例如，在人际交往中要求尊重他人的话语权，这一理念可能就来源于法庭上对诉讼双方发言权利的尊重规定。而且，法庭所强调的公正、公平等价值观也影响到社会礼仪的构建，促使人们在社会交往中遵循公平公正的原则，尊重他人的权利和利益。

2. 礼仪的发展

(1) 萌芽于原始社会。

原始社会是礼仪的萌芽时期。在这个时期，礼仪主要基于人类的自然本性和原始的宗教信仰、祖先崇拜等。虽然没有形成系统的礼仪制度，但已经出现了一些简单的礼仪行为。在原始部落中，群体成员之间的分工协作就体现了一定的礼仪意识。例如，男性负责狩猎、保卫部落，女性负责采集、照顾家庭。这种分工是基于生理特点和生存需要的，但在分工过程中也存在着一定的行为规范。狩猎者在分享猎物时，会按照一定的顺序进行分配，通常是先分给老人、儿童和妇女，这种分配方式体现了对弱者的照顾和尊重，是原始礼仪的一种表现。原始宗教信仰也促使了礼仪的萌芽。如前所述，原始人类的祭祀活动虽然简单，但已经有了基本的仪式程序。他们会在特定的地方，如山洞或者简易的祭祀场地，用特定的物品进行祭祀。祭祀时，部落成员会表现出敬畏的态度，这种态度通过特定的姿势和表情来体现，这也是礼仪的最初形式。同时，原始部落中的图腾崇拜也与礼仪有关。部落成员会将图腾视为部落的象征，对图腾进行崇拜和保护，禁止对图腾进行亵渎行为，这一禁忌实际上就是一种礼仪规范的雏形。

(2) 形成于奴隶社会。

奴隶社会是礼仪形成的重要时期。随着私有制的产生和阶级的分化，礼仪逐渐成为维护统治阶级利益和社会等级秩序的工具。在奴隶社会，国家政权建立后，统治阶级为了巩固自己的地位，制定了一系列复杂的礼仪制度。例如，在中国的夏、商、周三代，礼仪制度得到了极大的发展。周朝建立了一套完整的“周礼”，涵盖了政治、军事、文化、生活等各个方面。在政治方面，天子、诸侯、大夫、士等各个阶层在朝堂上的站位、朝拜的仪式、决策的程序等都有严格的礼仪规定。例如，诸侯朝见天子时，要行稽首礼，这是一种表示最高敬意的礼节。在军事上，出征前的祭祀仪式、军旗的使用规范、士兵的纪律等都与礼仪相关。在社会生活中，“周礼”对人们的衣食住行也有详细的规定。服饰方面，不同等级的人穿着不同颜色、款式的衣服。饮食上，天子的饮食规格远远高于其他阶层，餐具的种类、食物的种类和烹饪方法等都有严格的等级差别。居住方面，房屋的规模、建筑的样式等也根据等级而有所不同。这些礼仪制度的建立，明确了社会各阶层的地位和权力，使得社会秩序得以稳定。同时，奴隶社会的礼仪也受到宗教信仰的影响。例如，在古埃及的奴隶社会，法老被视为太阳神的化身，围绕法老的礼仪制度非常严格，人们见到法老时要行匍匐礼，表示对法老的极度崇敬。

(3) 发展于封建社会。

封建社会是礼仪发展的重要阶段。在这个时期，礼仪制度在继承奴隶社会礼仪的基础上进一步发展，更加完备和细化。在中国封建社会，儒家思想成为礼仪的主导思想。儒家强调“礼治”，将礼仪作为治理国家、维护社会秩序的重要手段。儒家经典《礼记》

等对礼仪进行了全面的阐述和规范。在封建王朝中，礼仪贯穿于国家治理的各个环节。在君臣关系方面，臣子对君主的礼仪非常严格。如早朝时的朝拜仪式、奏事时的礼节等。在家庭关系中，封建礼教强调“三纲五常”，即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲和仁、义、礼、智、信。这种礼教规范了家庭内部的等级关系，例如，子女对父母要行孝道，媳妇对公婆要恭敬顺从。封建社会的礼仪还体现在社交活动中。不同身份地位的人在社交场合中的交往方式有着严格的规定，如见面时的行礼方式，有作揖、鞠躬、跪拜等不同的礼节，这些礼节根据对方的身份、场合的性质而有所不同。在礼仪教育方面，封建王朝通过学校教育和家庭教育等多种方式向人们灌输礼仪知识。在学校中，学生要学习《论语》《孟子》等经典著作中的礼仪思想，在家庭中，长辈也会教导晚辈遵循封建礼教。同时，在封建社会的不同地区，礼仪也有着一定的地域特色，例如，在少数民族地区，有自己独特的民族礼仪，这些礼仪在与中原礼仪文化交流融合的过程中，也不断发展变化。

（4）完善于近现代社会。

近现代社会是礼仪走向完善的时期。随着社会的变革、科技的发展和文化的交流融合，礼仪发生了巨大的变化。在近代社会，西方资本主义的兴起对传统礼仪产生了冲击。工业革命带来了城市化和人口流动的加剧，传统的封建礼仪在一些方面已经不适应社会发展的需要。例如，在商业交往中，传统的等级森严的礼仪不利于平等的商业合作。于是，新的礼仪规范逐渐形成。在社交礼仪方面，握手礼逐渐成为国际通用的见面礼节，取代了传统的跪拜、作揖等礼节，这一变化体现了平等、民主的思想。在服饰礼仪上，传统的繁复服饰逐渐被简洁、实用的现代服饰所取代，人们的穿着更加注重舒适和个性。现代社会，礼仪更加注重以人为本、平等、尊重和包容。在国际交往中，各国之间的文化交流日益频繁，国际礼仪得到了广泛的发展。国际礼仪强调尊重不同国家和民族的文化习俗，遵循共同的行为准则，如在外交场合尊重各国国旗、国徽，遵守外交礼仪的基本程序等。在现代企业管理中，礼仪也成为企业文化的重要组成部分。企业注重员工的礼仪培训，以提高企业形象和员工的职业素养。同时，现代礼仪也在不断吸收新的元素，如网络礼仪的产生。随着互联网的普及，人们在网络空间中的交往也需要遵循一定的礼仪规范，如尊重他人的言论自由、不传播不良信息等。

从礼仪的发展历程来看，它从人类原始的自然本性和宗教信仰等因素中萌芽，经过奴隶社会、封建社会的不断发展，到近现代社会逐步走向完善。礼仪始终与社会的发展、文化的传承和人类的进步紧密相连，并且不断适应新的社会需求而发生变革。

四、礼仪的种类

礼仪，作为人类社会文明的重要标志，涵盖了多种不同的种类，在社会生活的各个层面发挥着不可或缺的作用。

首先是社交礼仪。在人际交往中，社交礼仪是基石。它包括见面时的问候礼仪，如微笑、点头、握手或合适的拥抱等。恰当的称呼也至关重要，尊重不同文化背景下的称谓习俗。在社交场合中的交谈礼仪也不容忽视，要注意言辞得体、礼貌倾听，不随意打断他人。

商务礼仪在商业活动中具有关键意义。从商务会面的着装要求，正装的选择与搭配体现专业性，到商务宴请中的座次安排，遵循身份地位的规则。商务谈判中的礼仪更涉及双方的尊重与信任建立，比如准时到达、礼貌的开场白和尊重对手的观点等。

再看餐饮礼仪。不同国家和民族有着各自独特的餐饮礼仪。例如，中餐的餐具使用有严格规范，如筷子的拿法、用餐时的摆放等；西餐则注重刀叉的使用顺序，进餐时的姿态优雅，餐巾的正确使用。

还有职场礼仪。这包括职场环境中的礼貌用语、同事之间的相处礼仪、上下级之间的沟通礼仪等。尊重职场秩序，遵守公司内部的礼仪规定有助于营造和谐高效的工作氛围。

总之，各种礼仪种类如同细密的网络，编织起社会文明的架构。无论是个人的修养提升，还是社会的和谐发展，对不同礼仪种类的认知与遵循都是至关重要的。

礼仪小贴士

餐饮服务礼仪总规范

1. 仪表要大方，服务要整洁，头发常梳理，指甲要常剪，长发要盘起，衫袖不折高，手不插裤兜，袜子无破损，面部化淡妆。
2. 脸要带微笑，态度要和蔼，说话要亲切，举止要谦逊。
3. “请”“谢”不离口，称呼要得当，迎客要在前，送客要在后，客过要让路，同行不抢道，超越先致歉。
4. 站立要端正，不能手叉腰，两手要垂放，不要伸腿坐，行路要轻步，说话要轻声，轻放又轻拿。
5. 有问必有答，还要讲分寸，不讲粗言语，不叫小花名，不可高声喊，不可闹喧哗。
6. 对客不议论，动作不模仿，嘲笑要严禁，与客不玩笑，笑也不嘻哈。
7. 面对宾和客，不能吃东西，不能抽香烟，不能打呵欠，不能打喷嚏，不能抓头皮，不能挖耳鼻，当班不饮酒，葱蒜也要忌。
8. 征询客意见，称呼后言理，工作有差错，不瞒不回避，解释应婉言，不亢也不卑。
9. 注意客忌讳，尊重客风俗，照顾客习惯，接待讲尊卑。
10. 宾客谈话时，不靠近打听，插话要禁忌，客人在唱跳，不能去围观，旁站有距离，凡事要有礼，件件要入微。

五、礼仪的重要性

1. 个人层面

(1) 提升个人形象。

良好的礼仪能够提升个人的外在形象和内在修养。一个举止优雅、言行得体的人更容易在社交和职场中获得他人的认可和尊重。例如，在求职面试中，求职者的礼仪表现可能会成为决定其是否被录用的关键因素之一。

(2) 增强人际吸引力。

遵循礼仪规范有助于增强个人的人际吸引力。礼貌、热情、尊重他人的人往往更容

易结交朋友，建立良好的人际关系。在人际交往中，礼仪就像一种润滑剂，能够减少摩擦，增进人与人之间的感情。

(3) 促进个人发展。

在现代社会，礼仪素养是个人综合素质的重要组成部分。具备良好礼仪的人在职业发展、社交活动等方面往往具有更多的优势。例如，在商务谈判中，懂得商务礼仪的谈判者能够更好地把握谈判节奏，赢得对方的信任，从而达成更有利的合作协议。

2. 社会层面

(1) 维护社会秩序。

礼仪作为一种行为规范，有助于维护社会秩序。在社会生活中，人们按照礼仪的要求行事，可以避免冲突和混乱，使社会生活更加和谐有序。例如，在公共场合遵守排队秩序、遵守交通规则等都是礼仪维护社会秩序的体现。

(2) 传承文化传统。

礼仪是文化的重要载体，不同的民族和国家有着各自独特的礼仪文化。通过传承和弘扬礼仪文化，可以传承本民族的文化传统，增强民族自豪感和文化认同感。例如，中国的传统礼仪文化如春节拜年、端午祭屈原等活动，都是传承中华民族文化的重要方式。

(3) 促进国际交流与合作。

在全球化的今天，国际交流与合作日益频繁。了解和遵守国际礼仪能够促进不同国家和民族之间的交流与合作，增进相互理解和信任。尊重他国礼仪文化是跨文化交流的基础，有助于打破文化壁垒，推动全球一体化进程。

六、礼仪的特征

礼仪作为人类社会交往的行为规范和准则，贯穿于人类历史发展的长河之中。它反映了不同文化、不同时代人们的价值观、道德观念和社会关系。深入理解礼仪的特征，有助于我们更好地把握礼仪的内涵，在不同的社会文化环境中有效地进行人际交往，促进社会和谐发展。以下将从传统性、传承性、规范性、国际性、差异性和时代性六个方面对礼仪的特征进行全面的剖析。

(一) 传统性

1. 历史根源

礼仪具有深厚的传统性，它起源于人类社会早期的风俗习惯、宗教信仰和社会制度。例如，在中国古代，礼仪是维护封建等级制度的重要手段，从周朝开始就有了系统的“周礼”，涵盖了祭祀、朝觐、丧葬等各个方面，这些礼仪规范体现了当时社会的宗法制度和等级观念。在西方，古希腊和古罗马时期也形成了自己的礼仪传统，如古希腊的宴会礼仪和古罗马的公共礼仪等，这些传统礼仪在一定程度上反映了当时的社会结构和文化特色。

2. 文化积淀

传统礼仪是文化的重要组成部分，它承载着一个民族或地区的文化记忆和价值取向。比如，中国的传统礼仪注重家族观念和孝道，在家庭礼仪中，晚辈对长辈的尊敬和孝顺通过各种礼仪行为表现出来，如晨昏定省、长幼有序的座次安排等。这种家庭礼仪传统反映了中国传统文化中重视家庭伦理关系的价值观。传统礼仪经过长期的发展和沉淀，成为一种独特的文化符号，代表着一个民族的身份认同和文化遗产。

（二）传承性

1. 代际传递

礼仪的传承性体现在它通过代际之间的言传身教得以延续。在家庭中，长辈会将自己所遵循的礼仪规范传授给晚辈，从日常生活的基本礼貌到重要场合的礼仪细节。例如，在一些传统的手工艺家族中，学徒除了学习技艺外，还需要学习与行业相关的礼仪，如尊师重道的礼仪规范等。这种代际传递确保了礼仪在家族和行业内部的延续，使得传统礼仪不致失传。

2. 社会传播

除了家庭和行业内部的传承，礼仪还通过社会的各种途径进行传播。学校教育在礼仪传承中发挥着重要作用，许多国家将礼仪教育纳入学校课程体系，从小培养学生的文明礼仪习惯。此外，社会文化机构如博物馆、文化馆等也通过展览、讲座等形式传播传统礼仪文化。大众传媒同样是礼仪传承的重要力量，通过电视节目、网络媒体等传播礼仪知识，使得更多的人能够了解和学习礼仪规范。

（三）规范性

1. 行为准则

礼仪具有明确的规范性，它为人们的行为提供了具体的准则。在社交场合，从见面时的问候方式到交谈时的语言规范，都有相应的礼仪要求。例如，在正式的商务会议中，与会者应按时到达、着装得体、遵守会议议程等。在国际交往中，外交礼仪更是有着严格的规范，外交人员的言行举止都代表着国家形象，必须遵循特定的外交礼仪准则，如外交使节的礼仪位次、外交文书的格式等。

2. 仪式程序

礼仪在许多情况下表现为各种仪式，而这些仪式都有一套既定的程序。例如，婚礼仪式在不同的文化中有不同的程序规范，在中国传统婚礼中，包括纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎等环节，每个环节都有特定的仪式内容和象征意义。宗教仪式也同样有着严格的程序规范，如基督教的礼拜仪式、佛教的法会仪式等，参与者必须按照规定的程序进行，以表达对宗教信仰的尊重。

（四）国际性

1. 跨文化交流

随着全球化的发展，礼仪的国际性特征日益凸显。在跨文化交流中，人们需要遵循一些国际通用的礼仪规范，以促进交流与合作。例如，在国际商务交往中，准时、尊重他人隐私、使用礼貌用语等是基本的礼仪要求。国际礼仪规范有助于减少因文化差异而产生的误解和冲突，使得来自不同国家和地区的人们能够在一个相对和谐的环境中进行交往。

2. 国际礼仪标准

国际上存在着一些被广泛认可的礼仪标准，如外交礼仪、商务礼仪等方面的国际惯例。这些标准由国际组织、外交机构和跨国企业等共同推动形成。例如，联合国教科文组织在促进文化交流方面倡导尊重不同文化的礼仪习俗，国际商务礼仪则规范了跨国贸易、商务洽谈等活动中的礼仪行为。国际礼仪标准的形成有助于构建全球统一的礼仪框架，提高国际交往的效率和质量。

（五）差异性

1. 文化差异

在不同的文化背景下，礼仪存在着显著的差异。在东方文化和西方文化之间，礼仪差异表现得尤为明显。例如，在东方文化中，身体语言较为含蓄，而西方文化中身体语言则相对开放。在饮食礼仪方面，中国人使用筷子，讲究聚餐时的热闹氛围；而西方人使用刀叉，用餐时注重安静和个人空间。这些文化差异导致的礼仪差异反映了不同文化的价值观和生活方式。

2. 地域差异

即使在同一文化体系内，不同地域也可能存在礼仪差异。在中国，北方和南方在一些礼仪习俗上就有所不同。比如，在春节拜年的礼仪上，北方可能更注重家族集体拜年的形式，而南方有些地区则更强调个体家庭之间的拜年互动。地域差异对礼仪的影响主要源于不同的地理环境、历史发展和社会风俗等因素。

（六）时代性

1. 社会变革影响

礼仪随着社会的变革而不断发展变化，具有鲜明的时代性。社会的政治、经济、文化等方面的变革都会对礼仪产生影响。例如，随着女性社会地位的提高，现代礼仪中男女平等的观念得到了充分体现，在社交场合和职场中，女性享有与男性同等的权利和待遇，礼仪规范不再受传统性别观念的束缚。

2. 现代科技的冲击

现代科技的发展也对礼仪产生了巨大的冲击。互联网和移动通信技术的普及改变了人们的交往方式，从而催生了新的礼仪规范。例如，在网络社交中，人们需要遵循网络

礼仪，如不发送恶意信息、尊重他人的网络隐私等。电子通信中的礼仪，如邮件的格式和回复的及时性等也成为现代礼仪的一部分。

礼仪的传统性、传承性、规范性、国际性、差异性和时代性这六个特征相互关联、相互影响。传统性是礼仪的历史根基，传承性确保了礼仪的延续，规范性为人们的行为提供了明确的指南，国际性适应了全球化的交往需求，差异性体现了多元文化的特色，时代性则使礼仪能够与时俱进。在当今社会，我们既要尊重传统礼仪的价值，传承优秀的礼仪文化，又要适应时代的发展变化，遵循国际礼仪规范，尊重不同文化之间的礼仪差异，从而在各种社会交往中展现出良好的礼仪素养，促进社会的和谐、进步与发展。无论是在个人的日常生活、职场交往还是国际事务中，对礼仪特征的准确把握都具有不可忽视的重要意义。

任务演练

小组讨论

1. 提出讨论话题

话题一：传统礼仪中的哪些部分在现代社会仍然适用？哪些部分已经不适合现代社会？请举例说明。

话题二：如何将传统礼仪与现代礼仪相结合，创造出既符合现代生活又体现传统文化特色的礼仪规范？

2. 分组与讨论规则

将学生分成若干小组，每组 5~7 人。

每个小组选择一个话题进行讨论，讨论时间为 15 分钟。

要求小组内成员积极发言，记录员做好讨论要点的记录。

3. 小组汇报与交流

每个小组推选一名代表进行汇报，汇报时间为 3~5 分钟。

其他小组可以进行提问和补充，共同交流讨论结果。

任务二

中华优秀经典礼仪

任务描述

中华优秀经典礼仪是中华民族传统文化的重要组成部分，它体现了中华民族的价值观念、道德观念和人际交往规范。本任务要求学生学习、熟记中华优秀经典礼仪知识，并掌握中华经典礼仪的发展与种类。借助现代化教学手段，通过理实一体化课上学习、课上实训及课后反复演练等方法，提高学生的文化素养和道德品质，有必要开展以中华优

秀经典礼仪为主题的教学活动。

任务知识

一、中华经典礼仪的起源与发展

（一）先秦时期：礼仪的奠基

1. 周公制礼

在西周初期，周公旦鉴于商朝灭亡的教训，为了维护社会秩序、巩固统治，主持制定了一整套的礼仪制度，即所谓“周公制礼”。这些礼仪制度涵盖了政治、经济、军事、文化等各个方面，从祭祀之礼到朝聘之礼，从冠礼到丧礼等，构建了一个等级分明、秩序井然的社会规范体系。例如，在祭祀方面，天子、诸侯、大夫、士有着严格的祭祀对象和祭祀仪式的区分，这体现了当时森严的等级制度。

2. 儒家对礼仪的传承与发展

孔子一生致力于恢复周礼，他认为“克己复礼为仁”。孔子对礼仪进行了深入的理论阐释，将礼仪与道德修养紧密联系起来。他强调礼仪不仅仅是外在的形式，更是内在仁德的体现。孟子则进一步发展了儒家的礼学思想，提出“辞让之心，礼之端也”，认为礼起源于人类的辞让之心，是人性本善的一种表现。

（二）秦汉至唐宋：礼仪的演变与丰富

1. 秦汉时期的礼仪整合

秦朝统一六国后，在全国推行统一的礼仪制度，这在一定程度上是对先秦礼仪制度的整合与规范化。汉朝时期，董仲舒提出“罢黜百家，独尊儒术”，儒家礼仪思想得到官方的推崇，礼仪制度也更加完善。例如，汉代的朝仪非常严格，大臣们上朝时的站位、朝拜的姿势等都有明确规定，这显示出封建等级制度在礼仪中的强化。

2. 唐宋时期的礼仪创新与繁荣

唐朝时期，国家繁荣昌盛，文化交流频繁。礼仪制度在继承前代的基础上有所创新。唐代的礼仪文化呈现出开放性和多元性的特点，例如在外交礼仪方面，唐朝与周边各国交往密切，在接待外国使节等方面形成了一套完善的礼仪规范，既展示了大国风范，又促进了文化的交流与传播。宋代则更加注重礼仪的平民化和世俗化，一些传统礼仪逐渐融入民间的生活习俗之中，如婚丧嫁娶等礼仪在民间有了更为丰富的表现形式。

（三）明清时期：礼仪的成熟与僵化

1. 明代礼仪的重建与强化

明朝建立后，朱元璋大力推崇礼教，重新制定了一系列礼仪制度，以加强封建统治秩序。明代的礼仪制度在服饰、建筑等方面都有体现，如不同等级的官员在服饰的颜色、图案等方面有着严格的规定，建筑的规模和形制也与使用者的身份等级相匹配。

2. 清代礼仪的满汉融合与僵化

清朝作为少数民族入主中原的王朝，在礼仪方面既有对汉族礼仪的吸收与融合，也保留了满族自身的礼仪特色。但到了后期，封建礼仪制度逐渐僵化，成为束缚人们思想和行为的枷锁，如三跪九叩等大礼在一些场合被过度强调，严重压抑了人性。

二、中华优秀经典礼仪的类型

（一）吉礼：祭祀之礼

1. 祭天

祭天是古代吉礼中的重要内容。在古代，天子被视为上天在人间的代表，祭天是天子的特权。祭天仪式非常隆重，通常在特定的时间（如冬至）和地点（如天坛）举行。祭祀过程中包括祭品的准备（如牛、羊、猪等牺牲）、祭祀仪式的流程（如迎神、奠玉帛、进俎、初献、亚献、终献等环节）等，每一个环节都有着严格的规定和象征意义。祭天表达了古人对上天的敬畏之情，同时也是祈求上天保佑风调雨顺、国泰民安的重要方式。

2. 祭祖

祭祖是中国民间最为普遍的祭祀活动。家族通过祭祖来缅怀祖先的功德，传承家族文化。祭祖的形式多样，有祠堂祭祀、墓祭等。在祠堂祭祀时，家族成员按照辈分排列，由族长主持祭祀仪式，祭品丰富，包括酒、肉、水果等。祭祖活动不仅加强了家族成员之间的联系，还传承了家族的价值观和传统美德。

（二）嘉礼：喜庆之礼

1. 冠礼

冠礼是男子的成年礼。古代男子年满二十岁时要举行冠礼。冠礼的仪式包括加冠（三次加冠，分别象征着不同的意义，如初加缁布冠，象征着男子从此有治人的权力；再加皮弁，象征着男子要服兵役；三加爵弁，象征着男子有参加祭祀的资格）、取字等环节。冠礼标志着男子从少年步入成年，开始承担社会责任，是对男子成长的一种重要认可。



冠礼

礼仪小贴士

中国古代成人礼——笄礼

笄礼是古代汉族女子的成人礼，通常在女子十五岁时举行。笄礼的仪式相对简单，主要包括改变发式和服饰，表示女子从此结束少女时代，可以嫁人。笄礼的流程包括迎宾、就位、开礼等步骤，由女孩的家长替她把头发盘结起来，插上一根簪子，表示从此结束少女时代，可以嫁人了。

2. 婚礼

中国传统婚礼有着丰富的礼仪程序。从纳采（男方请媒人到女方家提亲）、问名（询问女方的名字和生辰八字）、纳吉（将男女双方的生辰八字进行合婚，确定婚姻是否吉

利)、纳征(男方送聘礼给女方)、请期(确定结婚日期)到亲迎(新郎亲自到女方家迎娶新娘)等环节。婚礼中的礼仪体现了对家族传承、阴阳和谐等观念的重视。例如,婚礼中的拜堂仪式,新人要拜天地、拜高堂、夫妻对拜,这象征着新人得到天地、家族的认可,同时也表示夫妻之间的相互尊重。

(三) 宾礼: 待客与外交之礼

1. 朝聘之礼

朝聘之礼是古代诸侯与天子之间、诸侯相互之间的交往礼仪。诸侯定期朝见天子,朝见时要携带贡品,按照规定的礼仪进行朝拜。诸侯之间也有聘问之礼,通过使者互相访问,以加强联系和沟通。朝聘之礼体现了当时的政治等级关系,也是维护国际关系(诸侯国之间关系)的重要手段。

2. 日常待客之礼

在日常生活中,中国人有着热情好客的传统。当有客人来访时,主人要出门相迎,行揖让之礼,将客人引入室内,然后按照长幼、尊卑顺序安排座位。在招待客人时,要奉上茶、酒、食物等,客人离去时,主人要送行,这些礼仪体现了中国人注重人际关系、尊重他人的美德。

(四) 军礼: 军事之礼

1. 出师之礼

出师之礼是古代军队出征前的礼仪。在出师之前,要祭祀天地、宗庙,祈求神灵保佑战争胜利。同时,君主会对出征的将士进行誓师,鼓舞士气,明确作战的目的和纪律。出师之礼能够增强将士的使命感和凝聚力,也是古代军事文化的重要组成部分。

2. 凯旋之礼

当军队凯旋时,要举行盛大的凯旋之礼。凯旋之礼包括献俘、奏凯等环节。将士们将俘虏献给君主,君主会对有功的将士进行赏赐,这不仅是对胜利的庆祝,也是对军事力量 and 战功的一种彰显。

(五) 凶礼: 丧葬与救灾之礼

1. 丧礼

丧礼是中国传统礼仪中非常重要的部分。当亲人去世后,要按照严格的礼仪程序办理丧事,包括初终(死者刚去世时的处理,如招魂等)、殓(小殓和大殓,小殓是给死者穿上衣服,大殓是将尸体放入棺木)、殡(停棺待葬)、葬(选择墓地、下葬等环节)等。在丧礼期间,亲属要守孝,守孝的时间和方式根据与死者的关系而定。丧礼体现了中国人对死者的尊重和对生命的敬畏。

2. 荒礼

荒礼是在遇到自然灾害(如饥荒、旱灾、水灾等)时所采取的礼仪措施。荒礼包括朝廷对灾区的赈济、减免赋税、祭祀山川祈求消除灾害等内容。荒礼体现了古代政府对

民生的关注和应对灾害的能力，也是社会救助体系的一种体现。

三、中华优秀经典礼仪的现代价值

（一）个人修养方面

1. 塑造良好的品德

中华优秀经典礼仪强调内在品德与外在行为的统一。遵循礼仪规范有助于个人养成谦虚、恭敬、诚信等美德。例如，在与人交往中使用礼貌用语、遵守社交礼仪，能够体现出一个人的教养和尊重他人的态度，进而促进个人品德的提升。

2. 提高人际交往能力

了解和运用传统礼仪知识，可以使人们在人际交往中更加得心应手。传统礼仪中的待客之道、揖让之礼等，能够帮助人们建立和谐的人际关系。在现代社会，无论是职场还是日常生活中，良好的人际关系都是个人成功和幸福的重要因素。

（二）社会和谐方面

1. 构建和谐的社会秩序

礼仪是社会秩序的润滑剂。传统礼仪中的等级制度虽然在现代社会已经淡化，但其中所蕴含的尊重他人、遵守公共秩序等理念仍然适用。例如，在公共场合遵守文明礼仪，如排队、不大声喧哗等，有助于营造和谐有序的社会环境。

2. 促进家庭和睦

家庭礼仪是中华优秀经典礼仪的重要组成部分。如孝道礼仪、夫妻相处之道等，有助于促进家庭成员之间的相互尊重、关爱和包容。在现代社会，家庭关系面临着各种挑战，传承和弘扬家庭礼仪能够增强家庭的凝聚力，构建幸福美满的家庭。

（三）文化传承与国际交流方面

1. 传承和弘扬中华优秀传统文化

中华优秀经典礼仪是中国传统文化的重要载体。传承礼仪文化就是传承中华民族的历史记忆、文化基因和民族精神。通过对传统礼仪文化的学习、研究和实践，可以让更多的人了解中国传统文化的博大精深，增强民族自豪感和文化自信。

2. 推动国际文化交流

在全球化的今天，文化交流日益频繁。中华优秀经典礼仪以其独特的魅力吸引着世界各国人民。在国际交往中，展示中国传统礼仪文化，如在外交活动中运用传统礼仪元素，可以增进国际社会对中国文化的理解和认同，促进不同文化之间的相互交流、借鉴和融合。

四、中华优秀经典礼仪的传承与创新

（一）传承面临的挑战

1. 现代生活方式的冲击

现代社会的快节奏生活方式，使得传统礼仪的传承面临一定的困难。例如，在城市生活中，人们居住在单元房中，家族聚居的情况减少，一些家族礼仪如祠堂祭祀等难以开展。现代交通、通讯的发达也改变了人们的交往方式，传统的待客之礼在一些场合被简化甚至忽视。

2. 文化多元性的影响

全球化背景下，西方文化的传入以及多元文化的并存，对中华优秀经典礼仪的传承产生了一定的冲击。一些年轻人更倾向于接受西方的礼仪文化，对传统礼仪的认知和兴趣不足。

（二）传承的策略

1. 教育传承

将中华优秀经典礼仪纳入教育体系，从幼儿园到大学开设相关的礼仪课程。在幼儿园和小学阶段，可以通过故事、游戏等形式向孩子们传授简单的礼仪知识，如尊敬师长、礼貌待人等；在中学和大学阶段，可以深入学习传统礼仪的理论和实践，培养学生的文化素养和民族精神。

2. 社会传播

利用现代媒体手段，如电视、网络等，广泛传播中华优秀经典礼仪文化。制作有关传统礼仪的纪录片、综艺节目等，吸引大众的关注。同时，社会组织可以开展各种礼仪文化活动，如礼仪讲座、礼仪大赛等，营造传承礼仪文化的社会氛围。

（三）创新发展

1. 与现代生活相结合

在传承传统礼仪的基础上，要对其进行创新，使其与现代生活相适应。例如，在婚礼礼仪方面，可以保留传统婚礼中的精华部分，如敬茶等环节，同时融入现代元素，如个性化的婚礼誓言、现代的婚礼音乐等，创造出既富有传统韵味又符合现代年轻人需求的婚礼形式。

2. 跨文化交流中的创新

在国际文化交流中，要创新中华优秀经典礼仪的传播方式。可以将传统礼仪文化与现代艺术形式（如舞蹈、音乐等）相结合，创作出具有国际影响力的文化作品，以独特的方式向世界展示中国礼仪文化的魅力。

任务演练

角色扮演与模拟场景

1. 场景设置

场景：传统的中式婚礼。设定新郎、新娘、父母、媒婆、宾客等角色，让学生按照古代婚礼的“六礼”流程进行模拟表演。

2. 准备与表演

给学生 10 分钟时间准备，包括熟悉角色、整理礼仪道具等。

每个场景表演时间为 15 分钟左右。

3. 评价与反馈

表演结束后，由其他学生和教师进行评价。评价内容包括礼仪规范的准确性、角色的表现力、团队协作等方面。

表演者根据评价反馈进行总结和改进。

任务三

旅游职业礼仪概述

任务描述

本任务旨在深入学习旅游职业礼仪的产生背景、旅游职业礼仪在旅游业中的地位、旅游职业礼仪的定义、旅游职业礼仪的功能和原则等知识内容。着重培养学生在实际旅游服务场景中的礼仪意识和礼仪知识，解决职业礼仪在旅游相关工作中的相关问题。通过本任务帮助学生提升良好的旅游职业素养，让学生认识到礼仪在旅游行业中的重要性，从而培养敬业精神、尊重包容不同文化和游客需求的态度，使学生能够以专业、亲和的形象投身旅游服务行业。

任务知识

一、旅游职业礼仪的产生背景

随着旅游业的蓬勃发展，旅游活动日益频繁，涉及的人员和环节众多。在这个多元的旅游环境中，为了确保旅游服务的质量、提升游客的体验以及促进旅游业的可持续发展，旅游职业礼仪应运而生。

旅游业作为一个综合性产业，涵盖了交通、住宿、餐饮、游览、购物、娱乐等多个领域。不同国家和地区的游客有着不同的文化背景、习俗和需求。旅游从业者需要一种通用的行为规范来处理与游客之间的关系，以避免因文化差异等因素造成的误解和冲

突。例如，在国际旅游中，东方文化注重含蓄、谦逊，而西方文化则更强调个性和直接表达。旅游从业者若不了解这些差异，可能在服务过程中出现沟通不畅的情况。旅游职业礼仪的出现，就是为了让从业者能够更好地应对这些复杂的情况，提供标准化、优质的服务。

二、旅游职业礼仪在旅游业中的地位

旅游职业礼仪是旅游业的重要组成部分，是旅游业服务质量的重要体现。在旅游服务的各个环节，从游客预订旅游产品开始，到旅行结束后的反馈，礼仪贯穿始终。

(1) 对于旅游企业来说，良好的旅游职业礼仪有助于树立企业形象。一家酒店，如果员工都能够以礼貌、热情、专业的态度接待客人，那么客人会对酒店留下良好的印象，不仅会提高客人的满意度和忠诚度，还会通过客人的口碑传播吸引更多的潜在顾客。

(2) 在旅游市场竞争日益激烈的今天，旅游职业礼仪成为企业竞争的重要手段。在旅游产品和服务同质化的情况下，谁能提供更优质的礼仪服务，谁就能在竞争中脱颖而出。例如，旅行社的导游如果能够在旅行过程中细致周到地照顾游客的需求，遵循旅游职业礼仪规范，那么游客下次出行时就更有可能选择这家旅行社。

(3) 从旅游行业的整体发展来看，旅游职业礼仪有助于提升整个行业的形象。一个行业中，如果大多数从业者都具备良好的职业礼仪素养，那么这个行业就会被社会认可为一个高素质、专业化的行业，从而吸引更多的资源投入和人才加入。

三、旅游职业礼仪的概念

(一) 旅游职业礼仪的内涵

旅游职业礼仪是指旅游从业者在从事旅游服务工作过程中应遵循的一系列行为规范和准则，它涵盖了从业者的仪容仪表、仪态举止、语言沟通、服务态度等多个方面。

1. 仪容仪表

旅游从业者需要保持整洁、得体的形象。例如，酒店前台工作人员应着装整齐、干净，面容整洁，头发梳理整齐；导游在带团过程中也要穿着适合户外活动的服装，保持良好的个人卫生。这不仅是对游客的尊重，也是旅游企业形象的外在体现。

2. 仪态举止

这主要包括站姿、坐姿、走姿等。从业者应保持优雅、端庄的姿态。比如，服务员在餐厅服务时，应步伐轻盈、姿态端正，避免弯腰驼背或过于懒散的动作。正确的仪态举止能够给游客带来专业、可靠的感觉。

3. 语言沟通

语言沟通是旅游职业礼仪的重要组成部分。旅游从业者应使用礼貌、规范、清晰的语言与游客交流。例如，使用“您好”“请”“谢谢”“对不起”等礼貌用语，同时，语言表达要准确，能够为游客提供准确的信息。在不同文化背景的游客面前，还需要注意

语言的适应性，避免使用可能引起误解的词汇或表达方式。

4. 服务态度

服务态度是旅游职业礼仪的核心。从业者应以热情、耐心、细心的态度对待游客。无论是面对游客的询问还是投诉，都要保持积极的态度，尽力满足游客的合理需求。

（二）旅游职业礼仪与其他相关概念的区别与联系

1. 与普通社交礼仪的区别

普通社交礼仪适用于日常生活中的人际交往，强调一般性的社交规范。而旅游职业礼仪是针对旅游行业的特定需求制定的，具有更强的专业性。例如，在普通社交场合中，人们之间的交往可能比较随意，但在旅游服务中，从业者必须严格按照职业礼仪规范行事。

旅游职业礼仪的目的是为游客提供服务，提升旅游企业和行业的形象，而普通社交礼仪更多是为了建立和维护人际关系。

然而，旅游职业礼仪与普通社交礼仪也有联系。普通社交礼仪是旅游职业礼仪的基础，许多旅游职业礼仪规范是在普通社交礼仪的基础上发展而来的，并且在旅游服务中也会融入一些社交礼仪的元素，使游客感受到亲切和温暖。

2. 与旅游职业道德的联系

旅游职业道德是旅游从业者在职业活动中应遵循的道德规范和行为准则，它强调从业者的内在道德品质，如诚实守信、敬业奉献等。旅游职业礼仪则是这种内在道德品质的外在表现形式。一个具有良好职业道德的旅游从业者，必然会自觉遵守旅游职业礼仪规范。例如，一个诚实守信的导游会按时到达集合地点，以礼貌的方式迎接游客，这既是职业道德的要求，也是职业礼仪的体现。同时，旅游职业礼仪的践行也有助于强化旅游职业道德，因为通过遵循礼仪规范，从业者会不断提升自己的职业素养，从而更好地遵守职业道德。

四、旅游职业礼仪的功能

（一）提升旅游服务质量

1. 营造舒适的服务环境

旅游从业者通过良好的仪容仪表、仪态举止等礼仪规范，为游客营造出舒适、温馨的服务环境。例如，酒店服务员以整洁的着装、微笑的面容迎接客人，客房服务员将房间整理得干净整洁、物品摆放有序，这些都会让客人感到身心愉悦，提升他们对酒店服务的满意度。

2. 提高信息传递的准确性

在语言沟通礼仪方面，旅游从业者使用规范、清晰的语言与游客交流，能够准确地传递旅游信息。比如，导游在讲解景点时，如果能够条理清晰、语言生动地介绍景点的历史、文化、特色等信息，游客就能更好地了解景点，提高旅游体验的质量。



礼仪在导游服务中的重要性

（二）促进游客与旅游从业者之间的良好沟通

1. 打破文化障碍

在国际旅游中，旅游职业礼仪有助于打破不同文化之间的障碍。不同国家和地区的游客有着不同的文化习俗，旅游从业者遵循国际通用的礼仪规范，可以减少因文化差异而产生的误解。例如，在一些西方国家，人们见面时习惯拥抱或亲吻脸颊，而在东方国家则更多的是握手。旅游从业者了解这些习俗差异并以恰当的方式与游客互动，能够拉近与游客的距离。

2. 增强游客的信任感

当旅游从业者以礼貌、专业的态度与游客沟通时，游客会感受到被尊重，从而增强对从业者的信任感。例如，旅行社工作人员在为游客办理签证手续时，详细地解答游客的疑问，耐心地告知所需材料和办理流程，游客就会觉得工作人员可靠，愿意将自己的旅行事务交给他们办理。

（三）塑造良好的旅游企业和行业形象

1. 企业形象塑造

旅游企业的形象是通过其员工的行为体现出来的。员工遵循旅游职业礼仪规范，会给游客留下良好的印象，从而提升企业的知名度和美誉度。例如，一家航空公司的空乘人员以优雅的仪态、热情的服务对待乘客，乘客就会对这家航空公司产生好感，并且可能会向他人推荐。

2. 行业形象提升

当整个旅游行业的从业者都重视旅游职业礼仪时，旅游业在社会公众心目中的形象就会得到提升。这有助于吸引更多的游客参与旅游活动，促进旅游业的健康、可持续发展。例如，一个旅游目的地的导游、酒店员工、景区工作人员等都以良好的礼仪服务游客，游客就会对这个旅游目的地留下美好的回忆，并且会向更多的人宣传这个地方的旅游资源。

五、旅游职业礼仪的原则

（一）尊重原则

1. 尊重游客的人格

旅游从业者要平等对待每一位游客，不论游客的国籍、种族、性别、年龄等，都要尊重他们的人格。例如，不能因为游客的肤色不同而区别对待，不能对老年游客有不尊重的言行。

2. 尊重游客的文化习俗

不同游客有着不同的文化习俗，旅游从业者要充分了解并尊重这些习俗。在提供餐饮服务时，如果有穆斯林游客，就要避免提供猪肉类食品；在景区讲解时，要尊重当地

文化禁忌，不能随意冒犯。

（二）真诚原则

1. 真诚对待游客的需求

旅游从业者要真心实意地为游客着想，满足游客的合理需求。例如，游客提出特殊的住宿要求时，如需要安静的房间或者特定的床型，酒店工作人员应尽力满足。

2. 真诚的服务态度

从业者的服务态度要真诚，不能虚情假意。微笑要发自内心，语言要诚恳。游客能够感受到从业者是否真诚，真诚的服务能够赢得游客的真心喜爱和好评。

（三）适度原则

1. 行为举止适度

旅游从业者的行为举止要适度，既不能过于拘谨，也不能过于张扬。例如，在与游客交流时，身体语言要适当，不要过于靠近游客，侵犯游客的私人空间；同时也不要过于冷漠，与游客保持合适的距离。

2. 语言表达适度

语言表达要简洁明了，不要过于冗长或复杂。在推荐旅游产品或服务时，要适度宣传，不能夸大其词。例如，导游在介绍旅游景点时，要实事求是地描述景点的特点，不能过度美化而让游客产生过高的期望。

（四）宽容原则

1. 宽容游客的过错

在旅游过程中，游客可能会因为不了解当地情况而犯错。旅游从业者要以宽容的心态对待游客的过错。例如，游客在景区内不小心损坏了一些小设施，如果不是故意的，从业者应给予宽容和理解，而不是一味地指责。

2. 宽容游客的态度

有时游客可能会因为旅行中的一些不如意而情绪不好，对从业者态度不好。从业者要以宽容的态度对待游客的不良情绪，耐心地安抚游客，解决问题。

六、旅游职业礼仪的培养与提升

（一）培训与教育

1. 入职培训

旅游企业应重视新员工的入职培训，将职业礼仪作为重要的培训内容。通过理论讲解、案例分析、模拟演练等方式，让新员工了解和掌握旅游职业礼仪的基本知识和技能。

2. 在职培训

随着旅游业的发展和游客需求的变化,在职员工也需要不断接受礼仪培训。企业可以定期组织内部培训课程,邀请专家举办讲座,或者安排员工参加外部的培训活动,以更新员工的礼仪知识和提升礼仪素养。

(二) 自我修养的提升

1. 文化知识的学习

旅游从业者要不断学习不同的文化知识,包括历史、地理、民俗、宗教等方面的知识。这有助于更好地理解游客的需求,提升在服务过程中的文化内涵。例如,了解不同宗教的禁忌后,在服务宗教信徒游客时就能够避免冒犯。

2. 品德修养的培养

良好的品德修养是旅游职业礼仪的内在支撑。从业者要培养诚实、善良、宽容等品德,在工作中以积极的心态对待游客和同事。

旅游职业礼仪在旅游业中具有极其重要的地位和作用。它涵盖了仪容仪表、仪态、语言、服务等多个方面的内容,是旅游从业者综合素质的体现。通过有效的培训和教育以及从业者自我修养的提升,能够不断提高旅游职业礼仪水平,进而提升游客满意度、增强旅游企业竞争力,并促进旅游业的可持续发展。在未来的旅游业发展进程中,旅游职业礼仪将不断发展和完善,以适应新的市场需求和游客期望。旅游从业者应始终重视旅游职业礼仪的学习和实践,为旅游业的繁荣发展贡献自己的力量。

任务演练

案例分析

案例:一家旅行社接待了一个来自不同民族的混合旅游团。在接待过程中,旅行社的工作人员尊重每一位游客的文化差异,在安排住宿、餐饮等方面充分考虑到不同游客的需求。例如,为素食主义者安排专门的素食餐,为少数民族的游客安排符合其民族生活特点的场所。

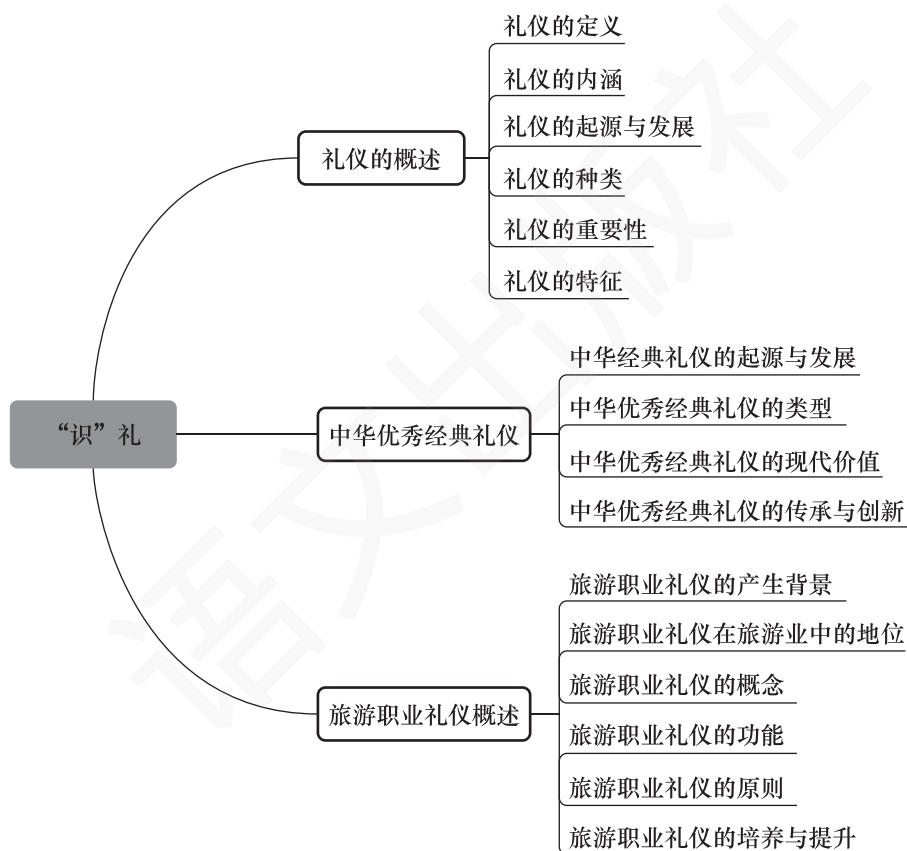
工作人员以真诚的态度与游客沟通,解答游客的各种疑问,并且在旅游产品的推荐和介绍方面做到适度。在旅行过程中,有两位游客因为一些小事情发生了争执,旅行社工作人员以宽容的心态进行调解,让游客之间的矛盾得到化解。

案例分析要求:

1. 提出讨论话题:案例中礼仪在旅游中的重要性和地位,简述旅游职业礼仪的功能和原则。
2. 分组与讨论规则:学生分成若干小组,每组4~5人。每个小组选择一个话题进行讨论,讨论时间为10分钟。要求小组内成员积极发言,记录员做好讨论要点的记录。
3. 小组汇报与交流:每个小组推选一名代表进行汇报,汇报时间为3~5分钟。其他小组可以进行提问和补充,共同交流讨论结果。

项目小结

本项目通过对礼仪的概述、中华优秀经典礼仪、旅游职业礼仪概述等知识的掌握和实训练习，让学生能够全面系统地学习礼仪的概述知识，从理论到实践逐步深入，提高自身的礼仪素养，为今后在不同的社会生活场景中展现良好的礼仪形象奠定坚实的基础。通过学习中华优秀经典礼仪，将有助于学生在个人修养提升、社会和谐构建、文化传承与国际交流等方面发挥不可替代的重要作用，成为连接古今、沟通中外的重要文化桥梁。



训练与考核

一、选择题

1. 礼仪的起源可以追溯到()。
 - A. 原始社会
 - B. 封建社会
 - C. 奴隶社会
 - D. 现代社会
2. 礼仪的核心是()。
 - A. 尊重
 - B. 礼貌
 - C. 谦让
 - D. 服从
3. 礼仪的基本原则不包括()。
 - A. 尊重原则
 - B. 平等原则
 - C. 宽容原则
 - D. 强制原则
4. 礼仪的功能不包括()。
 - A. 沟通功能
 - B. 协调功能
 - C. 教育功能
 - D. 娱乐功能
5. 礼仪与道德的关系是()。
 - A. 礼仪是道德的一部分
 - B. 礼仪与道德无关
 - C. 礼仪是道德的外在表现
 - D. 礼仪是道德的内在要求
6. 下列不属于旅游职业礼仪功能的是()。
 - A. 提高旅游工作者的礼仪素养
 - B. 丰富旅游工作者的精神生活
 - C. 降低旅游服务成本
 - D. 提高宾客体验品质
7. 旅游职业礼仪中, 关于仪容礼仪的规范不正确的一项是()。
 - A. 保持整洁干净
 - B. 化妆要自然得体
 - C. 随意变换发型和发色
 - D. 保持口腔卫生
8. 旅游职业礼仪中, 以下行为不符合沟通礼仪的是()。
 - A. 交谈时保持礼貌和尊重
 - B. 使用恰当的语言和语气
 - C. 随意打断对方讲话
 - D. 认真倾听并回应对方
9. 在旅游服务过程中, 当宾客走向餐厅约 1.5 米距离时, 服务人员应该()。
 - A. 离开餐厅
 - B. 微笑、迎接、问候
 - C. 只问候即可
 - D. 不做任何反应
10. 下列关于旅游职业礼仪中“宾客至上”原则的描述, 不正确的是()。
 - A. 宾客的需求和愿望应放在首位
 - B. 宾客的礼俗禁忌应得到充分尊重
 - C. 宾客的过错可以不予理会
 - D. 宾客的批评意见应认真倾听并改进

二、技能实训题

中华优秀经典礼仪——拜师礼

拜师典礼仪式流程（要求：选一名学生当主持人，任课教师充当教师代表）：

在中国悠久的历史长河中，师道文化如同一股清泉，滋养着代代华夏儿女的心灵。古语有云：“三人行，必有我师焉”，强调的是在任何场合，我们都能从他人身上学到知识或品德；“师者，传道授业解惑也”，则明确了教师的基本职责——传授知识、解答疑惑、引导人生；“亲其师、信其道”，则揭示了师生间情感联结的重要性。正是这些智慧结晶，构成了中华民族尊师重道的优良传统。

今天，我们聚集于此，共同见证这一庄严而神圣的仪式——拜师典礼。此次典礼旨在弘扬师德精神，促进师生间的相互理解与尊重，激励大家在今后的学习与工作中，携手并进，共创辉煌。现在，我正式宣布：拜师典礼正式开始！

请全体同学肃立，调整呼吸，以表达对师长的无比尊敬。接下来，我们将进行传统的作揖行礼仪式。

男生：请左手前伸，右手握拳置于腰间，身体挺直，双臂自然展圆，表情庄重。

女生：请右手前伸，左手握拳置于腰间，同样保持身体挺直，双臂展圆，眼神坚定。

现在，请大家同时弯腰作揖，向老师表达最深的敬意。注意，动作需连贯流畅，每一次弯腰都应充满真诚与感激。

一鞠躬：感谢老师们的辛勤耕耘与无私奉献，是你们的智慧之光，照亮了我们前行的道路。

二鞠躬：我们承诺，将勤奋学习，勇于探索，用实际行动回报老师的期望，争取在未来的道路上创造佳绩。

三鞠躬：愿我们师生携手，共同努力，为学校的明天添砖加瓦，让它更加辉煌灿烂。

行礼完毕，请教师回以躬身礼，以示对学生的关爱与鼓励。

仪式举行到这里，我们的心情都十分激动，下面进行下个环节：请教师代表发言。

首先，任课老师分享他的教育心得，以及对同学们未来的期许与寄语。其次，向学生提出问题：拜师礼在中华优秀经典礼仪中的重要性。最后，学生回答，任课教师归纳总结学生的回答内容并讲述拜师礼在中华优秀经典礼仪中的重要性。

三、综合题

假设你是一家知名企业的公关部经理，近期公司将举办一场重要的新品发布会，邀请了众多媒体记者、行业专家和潜在客户参加。作为公关部经理，你需要在活动筹备及执行过程中，确保所有参与人员都能感受到公司的专业与尊重，因此职业礼仪显得尤为重要。

根据以上内容，提出下列相关问题：

1. 活动策划阶段

请列举至少三项在策划新品发布会时需要考虑的职业礼仪要素，并简要说明其重要性。

在邀请嘉宾时，邮件或邀请函中应包含哪些关键信息，以体现对嘉宾的尊重与重视？

2. 活动准备阶段

请描述在发布会现场布置中，如何通过细节展现职业礼仪？

对于参会人员的座位安排，应遵循哪些原则以确保活动顺利进行并体现礼仪？

3. 活动执行阶段

在发布会正式开始前，作为公关部经理，你应如何引导参会人员入场，以确保现场秩序井然？

在发布会过程中，如果遇到突发情况（如技术故障、嘉宾迟到等），你应如何灵活应对，以维护公司形象和职业礼仪？

4. 活动结束阶段

发布会结束后，你应如何安排与会人员的离场，以确保他们留下良好的印象？

为了感谢嘉宾的参与和支持，除了常规的感谢信外，还有哪些创新的方式可以体现公司的职业礼仪和诚意？

通过以上问题的回答，可以全面考察对职业礼仪的理解和应用能力，以及在实际工作中的应变能力和创新思维。