



职业教育旅游管理专业规划教材

旅游服务礼仪

LVYOU FUWU LIYI

○主编 张 琴

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪 / 张琴主编. —南京: 江苏凤凰教育出版社, 2016. 7(2023. 7 重印)

ISBN 978-7-5499-5896-2

I. ①旅… II. ①张… III. ①旅游服务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 146043 号

书 名 旅游服务礼仪

主 编 张 琴
副 主 编 陈俊婷
责任编辑 张 晨
装帧设计 汤 欣
出版发行 江苏凤凰教育出版社
地 址 南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009
出 品 江苏凤凰职业教育图书有限公司
网 址 <http://www.fhmooc.com>
排 版 江苏凤凰制版有限公司
印 刷 三河市鑫鑫科达彩色印刷包装有限公司
厂 址 三河市李旗庄镇崔家窑, 邮编: 065299
电 话 0316-3456566
开 本 787 毫米×1 092 毫米 1/16
印 张 12.75
版次印次 2016 年 7 月第 1 版 2023 年 7 月第 10 次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5499-5896-2
定 价 27.50 元
批发电话 025-83677909
盗版举报 025-83658893

如发现质量问题, 请联系我们。

【内容质量】电话: 025-83658873 邮箱: sunyi@ppm.cn

【印装质量】电话: 025-83677905

编 委 会

顾 问：沈 健 陈海燕 杨湘宁 孙真福
策 划：尹伟民 刘克勇 杨志霞 徐 宁 王巧林
主 任：杨 新
副主任：张荣胜 王国海 曹华祝 徐 忠 吴 魏
委 员：王稼伟 谢心鹏 陈志平 孙伟宏 甘志雄
许振华 张 波 张希成 马 松 吕成鹰
周 俊 王志强 潘晓群 张兵营 杨晓华
姜 峻 徐志方 黄学勇 王亮伟 杨建良
金玉书 缪世春 黄少基 陈乃军 李太云
邓立新 赵建康 芮新海 刘 波 秦榛蓁
缪正宏 王生宁 巫伟钢 孙秀华 王巍平
虞静东 季 军 黄 晨 葛伯炎 戴建坤
金同实 王胜发 王 伟 张圣琪 臧其林
庞志勤 刘 勇 黄熙宗 钱文玉 王慕启
徐祥华 陈大斌 冷耀明

总序

这套系列教材无论在体例设计与逻辑架构上,还是在内容构成与呈现形式上,皆是务实与创造并重、规范与创新兼备,显示着编写者宽阔的视野和开阔的思路,予人耳目一新之感。在共建共享的合作机制下,编写人员克服“繁、难、散、旧”等传统教材编写过程中容易出现的通病,着力于“实”,尝试于“新”,指向于“活”。内容选择紧扣产业发展与企业用工需求,内容呈现方式也更加灵活。不仅给教师使用时提供了发挥与创造的空间,也让这套教材更具柔性,为教学活动提供了更为广阔自由的空间。同时,该系列教材还体现了专业与专业之间的叠加整合,甚至是异构融合。在系列化的整体架构下,相关专业之间可以顾盼呼应、相互支撑,从而在各自独立成书的基础上形成系列化、集成化、规模化的总体效应。

教材的设计编写要为提高教育教学质量服务。我们基于工作过程开发的以典型工作任务或案例为主体的项目化教材充分体现了“专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产对接”,教师要以开放的思维和姿态,充分利用教材中反映产业升级和技术进步的知识元素,调动学生内在的学习动力和发展潜力,引导学生在实践中学习,在学习中实践。此外,该系列教材中亦有许多与德育相关的教学资源。教师在教学中要引导学生树立正确的人生观、世界观、价值观,提高学生的道德水平和科学文化素养,让学校的课堂不仅是促进学生成才的平台,同样也是引领学生成人成人的园地。

我们相信,这套教材通过广大师生的创造性使用,一定会展现出自身的个性化魅力,有力促进示范校建设迈向更高的发展层次。同时,我们也真切地希望大家在使用中能及时反馈意见、提出建议,从而保证这套系列教材日臻完善。

编委会

前 言

近年来,随着我国旅游业的高速发展,市场对旅游从业人员的要求越来越高。旅游从业人员礼仪规范与否,将直接对个人、对企业甚至对国家产生影响。

本教材从实际出发,紧扣专业人才培养目标,系统介绍了旅游从业人员应掌握的礼仪基本知识和行为规范,共分上篇通用礼仪和下篇专业礼仪两大篇章,通用篇主要针对从业人员在对客服务中的应知、应会知识与技能,专业篇主要针对旅游行业的主要岗位需求,以使学生完成知识点的学习,掌握相关礼仪知识与技能,培养学生良好的服务意识和心理,塑造良好的职业形象。

本教材编写过程中力求做到内容的系统性、完整性、实用性和可操作性。每个篇章在项目化模式下,通过设置知识点、学习目标、学习任务、练习任务、巩固拓展等,另外配套大量的图片、动画大讲堂、课件、教案、试题库等,便于教师教学、学生自学。此教材既可作为旅游服务与管理专业的教材,也可作为宾馆、饭店、旅行社等旅游服务行业的培训教材,对其他旅游工作者亦有参考价值。

本教材主要由江苏省扬州商务高等职业学校旅游系旅游礼仪教学骨干教师和导游、客房、餐厅教学骨干教师进行编写,内容多为编者长期以来指导操作经验的积累,并经过实践的检验,取得了较好的效果。教材由张琴担任主编,陈俊婷担任副主编,参与编写的有陈俊婷(上篇项目二、三、四、框架搭建、审核校对),许辉(下篇项目六、八、九、十),高丽娜(下篇项目五、七),彭莉莉(上篇项目一、下篇项目十一),张恺(前期资料收集),张琴、周海琴(讨论规划、框架搭建)。在编写中,我们还得到了本地旅游行业有影响力的专家们的支持和指导,力求使教材能够符合行业需要。

以下为建议课时分配,使用时可根据实际情况增加或减少。

课时分配

共 64 课时

上篇项目一 步入礼仪的殿堂	4 课时(任务演练不少于 2 课时)
上篇项目二 仪容仪表规范	8 课时(任务演练不少于 2 课时)
上篇项目三 行为举止规范	8 课时(任务演练不少于 2 课时)
上篇项目四 谈吐规范	6 课时(任务演练不少于 2 课时)
下篇项目五 前厅服务礼仪规范	6 课时(任务演练不少于 3 课时)
下篇项目六 客房服务礼仪规范	6 课时(任务演练不少于 3 课时)
下篇项目七 餐饮服务人员礼仪规范	6 课时(任务演练不少于 2 课时)
下篇项目八 会议服务礼仪规范	6 课时(任务演练不少于 2 课时)
下篇项目九 商品部服务礼仪规范	4 课时(任务演练不少于 2 课时)
下篇项目十 酒店康乐部服务礼仪规范	4 课时(任务演练不少于 2 课时)
下篇项目十一 旅行社主要岗位服务礼仪规范	6 课时(任务演练不少于 3 课时)

此外,本教材的编写还借鉴了相关的学术著作和研究成果,在此深表感谢,由于水平有限,本书的编写还有不当之处,恳请各位专家、广大读者不吝指教!

编者

2016 年 6 月

目 录

上 篇

项目一 步入礼仪的殿堂	3
任务一 礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念	4
任务二 讲究礼貌礼节的意义	10
任务三 文明接待、礼貌服务的原则	14
任务四 文明礼貌修养	19
项目二 仪容仪表规范	27
任务一 仪容卫生修饰礼仪	28
任务二 着装原则	35
任务三 制服着装礼仪	38
任务四 正装着装礼仪	40
任务五 个人饰品礼仪	48
项目三 行为举止规范	55
任务一 规范的站姿与坐姿	56
任务二 优雅的走姿与蹲姿	62
任务三 恰当的鞠躬与手势	67
任务四 真诚的表达	70
项目四 谈吐规范	78
任务一 交谈礼仪	79
任务二 交谈技巧	84
任务三 常用礼貌用语	91

下 篇

项目五 前厅服务礼仪规范	101
任务一 礼宾服务礼仪规范	102
任务二 酒店总台服务接待礼仪规范	108

任务三 大堂副经理服务礼仪	112
项目六 客房服务礼仪规范	119
任务一 客房服务人员服务礼仪规范	120
任务二 房务中心服务礼仪规范	122
任务三 客房清洁服务礼仪规范	124
项目七 餐饮服务人员礼仪规范	130
任务一 迎宾员服务礼仪	131
任务二 引位员服务礼仪	133
任务三 值台员服务礼仪	134
项目八 会议服务礼仪规范	147
任务一 会前礼仪	148
任务二 会议期间服务礼仪	152
项目九 商品部服务礼仪规范	157
任务一 商品部服务礼仪	158
项目十 酒店康乐部服务礼仪规范	165
任务一 健身房服务礼仪	166
任务二 桑拿浴室服务的礼仪	168
项目十一 旅行社主要岗位服务礼仪规范	173
任务一 导游员的礼貌礼节	174
任务二 门市部业务员礼貌礼节	181
任务三 旅行社其他相关礼仪	184



上篇

· 旅 · 游 · 服 · 务 · 礼 · 仪 ·

项目一 步入礼仪的殿堂

项目二 仪容仪表规范

项目三 行为举止规范

项目四 谈吐规范

项目一

步入礼仪的殿堂

● 教学任务

1. 通过本项目的学习,让同学们理解礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的含义,在日常生活中我们要如何做到文明礼貌。

2. 通过本项目的学习,让同学们理解文明礼貌在旅游服务业中的重要性。掌握文明接待、礼貌服务的原则。认识文明礼貌修养的重要性与培养途径,养成文明礼貌的好习惯。

3. 通过本项目的学习,了解文明接待、礼貌服务的原则,将礼貌服务的原则运用到文明接待的过程中去。

● 学习目标

1. 理解礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的含义。
2. 礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系。
3. 礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的区别。

● 案例引入

兄道友	弟道恭	兄弟睦	孝在中
财物轻	怨何生	言语忍	忿自泯
或饮食	或坐走	长者先	幼者后
长呼人	即代叫	人不在	己即到
称尊长	勿呼名	对尊长	勿见能
路遇长	疾趋揖	长无言	退恭立
骑下马	乘下车	过犹待	百步余
长者立	幼勿坐	长者坐	命乃坐
尊长前	声要低	低不闻	却非宜
进必趋	退必迟	问起对	视勿移
事诸父	如事父	事诸兄	如事兄

思考: 朗读后解释以上三字经的含义。

● 任务工单

学生姓名		学 号		任务成绩	
任务名称		学 时		班 级	
实验设备		实训场地		日 期	
任务要求					
任务目的					

任务一

礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念

一、中国是“礼仪之邦”

我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长。“礼”字最早出现在金文里面。中国原始的民族礼仪，是在先民们的实践活动中产生的。

在人类发展的初期，那时的生产力水平极为低下，生存条件极其险恶，原始先民处于各种压力之下，他们对火山、地震、洪水、电闪雷鸣等自然现象无法解释。在这种情况下，先民们除了采用积极的方法来抵御各种外界的威胁之外，还采用了消极的方法来求得自身的安全。由于对天地鬼神的惧怕、敬畏，先民们会举行一些仪式，用物品来祭拜鬼神。祭祀，是人类最基本的一种行为。各种各样的祭祀仪式实际上是与各种不同的礼仪要求联系在一起的。在先民们

反复的祭祀过程中,祭祀的各种程序和方法逐渐完善和固定下来,礼仪也就应运而生了。

我国礼仪的发展历程源远流长,人类学家推断,早在二万五千年前,中国人的祖先就实行了埋葬死者撒赤矿粉的原始宗教仪式。在一万多年前的山顶洞人文化中就有了礼的痕迹,那时的葬制和随葬品说明了先人在丧葬时,也有一定的礼仪形式。

尧、舜时代已具国家雏形,是国家形成的前夕,那时礼的系统已经比较严密了。到了夏、商、周三代,礼仪的典章化、制度化已经相当完善了,而且礼仪已经渗透到社会生活的各个方面。周朝周文王的弟弟周公旦,应是制礼第一人。春秋末年,孔子奠定了儒家学说在传统礼仪文化中的核心地位,核心思想“仁爱及人”一直影响至今。《周礼》《礼记》《仪礼》这三部典籍成为儒家的经书,总称“三礼”,非常全面直观地阐述了传统礼仪文化的内容。

到了秦汉以后,在漫长的封建社会里,礼治的思想成了封建社会地主阶级的统治工具。但不可否认的是,儒家传统礼仪确实起到了扬弃,起到了规范人们的行为,维护社会安定的重要作用。

随着社会的进步,以“三纲五常”等封建思想糟粕为核心的礼仪,已经越来越不能适应生产力的发展。随着20世纪初辛亥革命的爆发,导致了新文化运动的全面推行。“五四”时期的新文化运动是近代中国一场彻底的思想启蒙运动,它在伦理道德史上具有划时代的意义。以它为代表的中国礼仪革命,抛弃了封建社会旧礼教中的糟粕,继承和发扬了以对人尊重为处事原则,以自由、平等为基础的中国传统礼仪的精髓,使中华礼仪开始走上新的道路。

我国现代的许多礼仪形式都是在辛亥革命以后,尤其是新中国成立以后形成的。民国时期孙中山先生提出“四维八纲”,新中国的“五讲四美三热爱”都体现了对传统礼仪文化的扬弃。现代礼仪以科学精神、民主思想和现代生活为基础,剔除了封建糟粕,表现出新的社会关系和时代风貌。2008年北京奥运会期间开展的“我参与,我奉献,我快乐”等一系列文明礼仪活动,更将我们国家的社会文明整体水平向前推进了一步。

礼仪与社会制度、人民文化素质、道德都有着密切的关系。在特定的社会历史条件下,礼仪以它不同的内涵和形式,发挥着调节人际关系,使社会保持一定合理秩序的重要作用。

中国人民热情好客,讲究待客的礼貌礼节,早已成为中华民族优秀传统文化的组成部分。在今天旅游接待服务中,继承和发扬中华民族文明礼貌的优良传统,更是“宾客至上、优质服务”所必需的。



▲ “礼”

二、礼的概念

礼是表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作,是人们在长期的生活实践中,由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的礼仪。其本质是“诚”,有尊重、友好谦恭、关心体贴别人

之意。

礼产生于原始社会,随着社会的进步而发展,在原始社会,人们时常有意无意地用一些象征性的动作来表达他们友善的意向和感情。这些动作,有的后来成为人们社会生活的习惯,并且被用来维护社会秩序、巩固社会组织和加强不同地区间联系的手段之一,这种习惯与手段,便是“礼”的雏形。进入阶级社会后,统治阶级也利用其中某些习惯来加以改变和发展,逐渐形成各种正规的“礼”,并以此作为人们的行为规范。“礼”具有继承性与共同性。如“跪拜”在原始社会,这是人们互相表达敬意的姿势,到了阶级社会,便演变成为一种臣服的礼节。由此可见,“礼”的形成和发展带有时代的特点,起到了维护统治阶级等级关系的作用。

到了近代,资产阶级登上了历史舞台之后,“礼”又发展到一个重要历史阶段。当今国际上通用的一些交际礼仪绝大部分就是这个时期留下来的,如鸣放礼炮起源于英国。当时英国是世界上航海事业最发达的国家,鸣放礼炮起源于英国,英国海军舰船在驶入别国海域之前,为了表示对对方没有敌意,就把军舰上的炮弹放空;在遇到他国舰船时,也同样把炮膛内的炮弹放掉,表示同对方友好。以后鸣放礼炮就成为国际上相互表示敬意的隆重礼仪。那时,英国战舰上的大炮多为7门,最大的战舰有21门。海军司令登舰时鸣炮21响,海军司令以下的将官登舰时鸣炮19响,以后,21门炮全部放空便成了最诚实、最高规格的致敬礼节。

综上所述,“礼”起源于原始社会,形成发展于阶级社会。随着社会的不断进步和经济贸易的扩大、发展,国际交往将会进一步得到加强,作为人类文明标志的礼也必将不断地得到完善和发展。

三、礼貌的概念

礼貌是人们交往时,相互表示谦虚恭敬和友好的言行规范,它体现了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等来表示对人的尊重。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌行动是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、接吻、鼓掌等;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。在人们交往时讲究礼貌,不仅有助于建立相互尊重或友好合作的新型关系,而且能调节公共场所人际间的相互关系,缓解或避免某些不必要的冲突。旅游接待服务人员对宾客开展礼貌服务的目的,主要是为了让身处异国他乡的宾客,仍有在家一样亲切、温暖之感。因此,作为旅游业员工,必须自觉开展文明礼貌服务。

四、礼节的概念

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语



言、行为等方面的具体要求。在交际中,人们对自己的言行小节,给予必要的约束与完善,以示对他人的尊重。如餐厅的引位员接待客人时,要主动微笑问候:“小姐(先生),您好!”“请问,预定过吗?一共几位?”在服务时,值台员送茶、上菜、斟酒、送毛巾等应按照先主宾后主人、先女宾后男宾等礼遇顺序进行。礼节与礼貌之间的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,一定伴有具体的礼节。

在国际上,由于各国风俗习惯和传统文化的不同,具体礼节的表达有很大差异,如中国的点头、握手;日本、朝鲜的鞠躬;欧美国家的拥抱、接吻;南亚诸国的合十;少数国家的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是礼节的各种表现形式。所以,在旅游服务中必须十分注重各种礼节,避免因礼节的不周而引起宾客的不满。

● 资料小链接



▲ 礼节

握手礼的由来

握手礼源于中世纪的骑士们。战争期间,骑士们都穿盔甲,除两只眼睛外,全身都包裹在铁甲里,随时准备冲向敌人。如果表示友好,互相走近时就脱去右手的甲冑,伸出右手,表示没有武器,互相握手言好。后来,这种友好的表示方式流传到民间,就成了握手礼。当今行握手礼也都是不戴手套,朋友或互不相识的人初识、再见时,先脱去手套,才能施握手礼,以示对对方尊重。

另一种说法,握手礼源于刀耕火种的原始时代。当时,人们在狩猎或战争中,手上都拿着石块或棍棒等防卫武器,倘若途中遇到陌生人,如大家都无恶意,就放下手中的武器,并伸出手掌,让对方抚摸手心,表示手中没有武器,后来,这种礼俗就演变成今天的握手礼。

五、礼仪的概念

礼仪是礼节、礼貌的仪式,即表示敬意而隆重举行的仪式。如迎接外国国家元首或政府首脑的检阅仪仗队和鸣放礼炮、展览会开幕式或大桥通车的剪彩、大型工程的奠基仪式等。

在礼的系统中,礼仪是有形的,存在于人际交往的一切活动中,其基本形态,既受着礼的基本原则的制约,也受着物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多的影响。语言



▲ 礼仪

(包括书面和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般地说,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

● 资料小链接

“为他”意识才是礼仪的灵魂

我们对礼仪的理解不能停留在表面。怎样问候、怎样着装、怎样告别,这些众所周知的礼节只是浅层次的形式,真正的“有礼”不单指表象,更是一种内在的观念和素养,是深化到内心深处的情感抒发,它的真正目的在于表达他人的友爱、对社会的关怀,传递一份善意、一点体谅,这才是礼的本质。如果一个人不尊重别人,或许他能把社交规则背得滚瓜烂熟,能在特定场所故作优雅,可一旦来到陌生人聚集的公共场所,一不高兴,他就很可能原形毕露、脏口粗向。君子之风能不能在任何地点、任何时间,尤其在公共场所以保持,关键要看“礼”有没有扎根在内心深处。我们常说以人为本,但社会和谐总是相互的,人同时也要以他人为本,以社会为本,这种“为他”意识才是礼仪的表现。

六、礼宾的概念

礼宾是在外事活动、旅游接待、人际交往中,为表示敬意,主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇,通常礼宾亦称礼遇。

礼宾强调继承性与发展性的结合,在不同民族、不同时代及不同的处境中有着不同的内容和要求。

七、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系与区别

礼貌、礼节、礼仪、礼宾都有一个“礼”字,是指人们在交往中,相互表示尊重和友好,其本质是尊重人、体贴人。礼节是礼貌的具体表现;礼貌是礼节的规范;礼仪则通过礼貌、礼节得到体现;礼宾是按一定的礼仪接待宾客。四者间相辅相成,密不可分。其区别在于,礼貌是表示尊重的言行规范;礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求;礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式;礼宾是主人根据客人的身份地位给予相应的接待规格和待遇。

● 任务练习

任务1 了解礼仪之邦

内容:学习中国是礼仪之邦。

目的:通过学习,让同学们了解礼的来源和中国古代礼的形式。

要求:选出一名同学进行讲解,老师补充讲解。

任务2 礼、礼貌、礼节的概念

内容:学习礼、礼貌、礼节的概念。



目的：通过学习礼、礼貌、礼节概念，了解“礼”从古代到近代的发展与形成。

要求：每位同学熟读课文，了解礼、礼貌、礼节的概念。

任务3 礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系与区别。

内容：学习礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系与区别。

目的：通过学习，知道礼貌、礼节、礼仪、礼宾四者之间的区别与联系。

要求：熟练掌握礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系与区别。

任务4 案例分析

案例分析一

“端午”小知识

“五月五，庆端午，赛龙舟，吃粽子”，自古以来，民间就有端午节赛龙舟、吃粽子的传统。但是你知道吗，这些传统的由来还与屈原有关呢！

屈原，战国时代楚国人，著名的爱国诗人，曾写下《离骚》《九歌》等杰出的诗篇，抒发自己的爱国主义情感。公元前278年五月初五，在听到秦攻破楚国都城的消息后，屈原抱着石头跳入了汨罗江，以身殉国。为了寄托对屈原的哀思，每月五月初五，百姓们都会为屈原送上食物。他们用箬叶把米饭包成角黍，并用龙舟装上投入江中。随着时间的变迁，这些活动慢慢演变为今天的端午节吃粽子、赛龙舟的习俗，成为端午节一道独特的风景线。

分析：结合这段小知识，解释一下什么叫礼节？并区分一下礼、礼貌、礼节和礼仪这四个概念。

案例分析二

给予与接受

去年圣诞节，保罗的哥哥送给她一辆新车作为圣诞节礼物。圣诞节的前一天，保罗从他的办公室出来时，看街上一名男孩在他闪亮的新车旁边走来走去并且触摸它，满脸羡慕的神情。

保罗饶有兴趣地看着这个小男孩，从他的衣着来看，他的家庭显然不属于自己这个阶层，就在这时，小男孩抬起头，问道：“先生，这是你的车吗？”

“是啊”保罗说，“我哥哥给我的圣诞节礼物。”

小男孩睁大眼睛：“你是说，这是你哥哥给你的，而你不用花一分钱？”

保罗点点头。小男孩说：“哇！我希望……”

保罗认为他知道小男孩希望的是有什么，有一个这样的哥哥。但是小男孩说出来的却是“我希望我自己也能当这样的哥哥”。

保罗深受感动地看着这个男孩，然后他问：“要不要坐我的新车去兜风？”

小男孩惊喜万分地答应了。

逛了一会儿之后，小男孩转身向保罗说：“先生，能不能麻烦你把车开到我家前面？”

保罗微微一笑,他理解小男孩的想法,坐一辆大而漂亮的车子回家,在小朋友的面前很神气的事。但他又想错了。

小男孩跳下车,三步两步跑上台阶,进入屋内,不一会儿他出来了,并带着一个显然是他弟弟的小男孩,因患小儿麻痹症而跛着一只脚。他把弟弟安置在台阶下边的台阶上,紧靠着坐下,然后指着保罗的车子说:“看见了吗?就像我在楼上跟你说的一样,很漂亮对不对?这是他哥哥送给他的圣诞节礼物,他不用花一分钱!将来有一天我也要送你一部和这一样的车子,这样你就可以看到我一直跟你讲的橱窗里那些好看的圣诞节礼物了。”

保罗的眼睛湿润了,他走下车子,将小弟弟抱到车子前排的座位上,他的哥哥眼睛闪着喜悦的光芒,也爬了上来。于是三人开始了一次让人难忘的假日之旅。

在这个圣诞节,保罗明白了一个道理:给予比接受真的令人快乐。

分析:这个故事给你的启示是什么?谈谈你对礼仪基本内容的认识。

任务二

讲究礼貌礼节的意义

● 案例引入

准时“赴约”

王强是一名应届旅游管理毕业生。有一次,他投了简历给当地一家五星级饭店,求职饭店客房服务员一职。在王强进行面试后,饭店客服经理终于给了王强回音,约他在某天上午10点钟到他办公室进行面试。

但王强在那天去见该饭店客房经理时,比约定时间迟到了20分钟。等他到时,该饭店客房经理已经离开办公室,去出席一个会议了。第二天,王强再去见经理。该饭店客房经理问他那天为什么失约,王强回答道:“呀,那天我在10点20分来的呢!”“但是约定的时间是10点钟啊!”该经理提醒他。王强还不服气,以辩论的语气回答道:“呀!我知道的。但是我以为迟到了一二十分钟,是无关紧要的。”

思考讨论

1. 你觉得王强的做法对吗?
2. 如果你是王强,你会如何做?

● 任务实施

当今社会,国家有大小之分,民族人口有多寡之别,社会形态也各不相同,但有一点是相同的,即文明民族都没注重礼貌礼节。在社会生活中,人们往往把讲究礼貌礼节作为一个国家和民族文明程度的重要标志,对个人而言,礼貌礼节则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。旅游服务行业是我国的窗口行业,因此,讲究文明礼貌有它特殊的意义。



一、讲究礼貌礼节是建设中国特色的社会主义精神文明的需要

讲究礼貌礼节是文明行为,它反映着人类社会的发展和进步,标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧,是人类社会精神文明的表现。在人类文明史上,依次出现过奴隶制社会的文明、封建制社会的文明、资本主义社会的文明。如今我们要建立的是社会主义社会的精神文明,这是人类文明发展的新阶段,是社会主义社会的重要特征。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科学文化水平。在精神文明建设中,特别要加强全中华民族范围的思想道德建设、社会公德、职业道德与纪律教育。礼貌礼节是属于社会公德的一部分,是思想道德与职业道德建设的基础部分,也是纪律教育中必不可少的一个方面。讲究礼貌礼节反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神风貌。同时它又反作用于思想道德、文化等建设,促使精神文明的发展。因此,讲究礼貌礼节是建设中国特色的社会主义精神文明的需要。

● 资料小链接

毛泽东同志尊师故事

伟大的无产阶级革命家毛泽东同志也有许多尊师敬师的故事。革命元老徐特立同志是毛泽东十分敬重的人。1937年,徐特立60岁寿辰,毛泽东给他这位二十年前的老师写了一封生日贺信,信中诚挚地写道:“您是我二十年前的先生,您现在仍然是我的先生,您将来必定还是我的先生。”字里行间洋溢着谦恭的敬师之情,而且正是因为这些话是发自内心的,才让人感觉情真意切。可以说,毛泽东敬师尊师的事迹正是中华民族敬师传统的体现。

即使在新中国成立以后,尽管日理万机,公务繁忙,毛泽东也在百忙之中不忘通过各种方式、途径打听寻找过去老师的下落,并曾经对一些老师亲自写信问候。比如,毛泽东在上私塾的时候有一位叫毛禹珠的先生,毛先生非常欣赏才华出众的毛泽东,而毛泽东也非常敬重他这个启蒙老师。1959年6月25日,毛泽东回到阔别多年的故乡韶山时,特地设宴招待家乡父老,并亲自为毛禹珠先生敬酒。

二、讲究礼貌礼节是旅游业优质服务的需要

当前,旅游业激烈的市场竞争,实质是服务质量的竞争。饭店和旅行社的生存与发展、声誉与效益、市场与客源,靠的是向宾客提高全方位的优质服务。优质服务应包括一流的设备条件和一流的服务水平,即优良的服务态度、高尚的服务精神、齐全的服务项目、精湛的服务技能、最佳的服务效率。研究表明:在旅游企业硬件相当条件下,影响优质服务的主要因素是服务精神与态度。一种“宾客至上”的服务精神与热情友好、真诚和蔼的服务态度,可使客人在感官上、精神上产生尊重感、亲切感。宾客这种受人尊敬的感觉和体验,主要是从员工的热情友好服务中得到的。所以说讲究礼貌礼节是优良服务态度的关键,是优质服务

所必需的。

三、讲究礼貌礼节是宾客对接待服务的需要

旅游接待服务的直接目的,是为了最大限度地满足不同客人的正当需求,使客人乘兴而来,满意而归。客人在饭店中和旅游中的消费,要求在食、住、行、游、购、娱等方面有一个舒适、安全、方便的感觉;心情上需要愉悦、欢乐的满足。客人是“上帝”,是旅游服务接待的对象。客人需要在乘车进店、办理住宿、上下电梯、就餐休息、娱乐购物、步行离店的各个环节中,时时处处受到尊重并享受到热情周到的服务。

“自我尊重”“人格尊严”的意识,在客人的心目中占有十分重要的位置。从经济角度讲,客人用了相当的货币,购买了“服务”这一特殊商品,此时旅游企业同客人的关系,就是买卖的关系。从经济关系的角度看,应做到买卖公平,卖方向买方提供真诚的文明礼貌服务,以保证买方的正当权益。只有这样,客人才有一种自尊感、亲切感、信任感、留恋感。

从心理学角度讲,服务员向客人提供主动热情、耐心周到的文明礼貌服务,可以缓解客人因某些原因而产生不愉快的消极因素,改善气氛、转变情绪,使客人高兴满意,达到心理上的平衡。当然,对服务中有时出现的差错,礼貌服务亦是一种润滑剂,可以得到客人谅解,使接待服务工作得以顺利进行。

● 资料小链接

一天,酒店餐厅里来了一位老太太,落座后,服务员为她斟上了一杯红茶,她却生硬地说:“我还没告诉你,你怎么知道我要红茶,我喜欢喝绿茶。”服务员客气而又礼貌地说:“这是餐厅特意为您准备的,餐前喝红茶开胃,尤其适合老年人,如果您喜欢绿茶,我马上为您送来。”老太太的脸色缓和下来,没说什么,接过菜单开始点菜。“喂,水晶虾仁怎么样?有什么特点吗?”老太太斜着眼问道。服务员面带微笑解释说:“我们进的虾仁有严格规定,一斤120粒。水晶虾仁有四个特点,亮度高,透明度强,弹性足,这道菜利润不高,主要是用来为酒店创品牌的。”“那有什么蔬菜啊?现在的蔬菜太老了,我都咬不动。”听到老太太这么说,服务员马上说:“有些蔬菜不太适合老年人,不过我们餐厅有炸得很软的油焖茄子,是今天的时新菜,您尝一尝吧?”听到这些话,老太太终于露出了笑容。

四、讲究礼貌礼节是服务人员的天职

称职的接待服务人员必须要做礼貌待客、热情服务。礼貌待客,指的是要求服务员出于对客人的尊重与友好,在服务中注重仪表、仪容感、仪态和语言、操作的规范;热情服务则要求服务员发自内心的满腔热忱地向客人提供主动、周到的服务。从而表现出服务员良好的风度与素养。概括来说,一个讲究礼貌礼节的称职服务员必须做到:

(1) 在外表上,给人以稳重、大方的感觉。做到服饰整洁、挺括;仪表端庄、俊秀。

(2) 在行动上,要表现出不卑不亢、落落大方,站、坐、走以及手势等要求合乎规范,做到端正稳重、自然亲切、训练有素。

(3) 在态度上,要求表现出和蔼可亲、热情好客,表情要真切,做到微笑服务,微笑服务是服务态度最基本的标准,提倡“笑迎天下客,天下客皆笑”。

(4) 在语言上,要谈吐文雅、表达得体,做到语音标准、音质甜润、音量适中、语调婉转、语调诚恳、语速适当。要讲究语言艺术,正确使用好敬语、谦语、雅语。

(5) 在接待礼仪上,待客要彬彬有礼,讲究规格,对重要客宾的迎送、接待,以及纠纷的处理,要注意一定的规格和相应的礼貌礼节。

服务员的外表、语言、行为等外在美,应该是心灵美的自然流露,是一个人良好道德品质的外在表现。同时,应该指出,在接待服务工作中,服务员与客人的关系,服务员是主体,客人是客体,要处理好二者关系,关键在于服务员一方,应主动为客人提供文明礼貌的服务,在旅游接待这一“舞台”上,客人上“主角”,服务员上“配角”,服务员必须从服饰仪容到言谈举止等方面处处尊重客人,要衬托出客人的“光亮”,不能喧宾夺主,不能越位,要把握好尺度,这也是称职服务员应该具有的“角色”意识。

● 资料小链接

你今天微笑了没有?

微笑作为一种表情,它不仅仅是形象的外化表现,而且也往往反映着人的内在的精神状态。一个奋发进取、乐观向上的人,一个对本职工作充满热情的人,总是微笑着走向生活,走向社会。这是一种基本的职业修养。难怪美国希尔顿旅馆的董事长康纳·希尔顿常常这样问下属:“你今天对顾客微笑了没有?”他还要求职员们记住:“无论旅馆本身遭遇的困难如何,希尔顿旅馆服务员脸上的微笑,永远是属于旅客的阳光。”果然,服务员脸上永恒的微笑帮希尔顿旅馆度过了20世纪30年代美国空前的经济萧条时期,在全美国旅馆倒闭了80%的情况下,跨入了黄金时代,发展成了显赫全球的旅馆集团。

五、讲究礼貌礼节是提高我国旅游业在国际上声誉的需要

饭店和旅行社是我国旅游行业的“窗口”行业,随着改革开放的进一步扩大和国际间交往的日益密切,来我国观光旅游的外国人及回大陆探亲访友的港澳台同胞将越来越多,我国旅游业必将获得前所未有的发展,如何发挥“窗口”作用并且提高服务质量具有重要意义。因此,必须牢固树立“宾客至上”的服务意识,以礼相待。这就要求讲究礼貌礼节,再继续发扬中华民族讲究文明礼貌优良传统的同时,深入了解各客源国的礼貌礼节、风俗习惯,以便采取正确的服务方式,体现旅游接待工作的高质量高水准,给宾客留下美



▲ 讲究礼貌礼节

好的印象。

总之,讲究礼貌礼节是建设中国特色的社会主义精神文明的需要;对旅游服务来说,是优质服务的重要组成部分;是客人心理上的需求;是称职员工必备的条件;是提高旅游业声誉和效益的重要保证。同时,旅游服务行业是我国“窗口”行业,它对于加强国际交往、增进各国人民之间的了解和友谊,展示文明社会主义国家和民族的精神面貌,为维护我国的声誉,传播社会主义精神文明有着重要的意义。此外,讲究礼貌礼节对创造社会安定团结、规范文明公民的行为、协调人际关系也有着十分重要的现实意义与深远的历史意义。

● 任务练习

任务一 接待礼仪

内容:服务人员接待宾客的礼貌礼节。

目的:通过学习接待的礼貌礼节,服务人员能有一个良好的道德品质。

要求:分组练习,老师进行评价。

任务二 微笑服务

内容:练习微笑。

目的:微笑是形象的外化表现,通过微笑可以反映一个人的精神状态。

要求:每人准备一根筷子练习微笑,老师进行指导。

任务三 案例分析

本来飞机已经晚点了,好不容易到了某市又要转机。下了飞机,首先迎接我们的是边防的警察。他们有的倚门而立,有的挥袖招手,还有的干脆坐着休息,眼神里没有丝毫亲切、热情之意。我和几个客人来到登记处,负责登记的姑娘头都没抬,催促着:“快点儿,填表!”我小心翼翼地说:“我的行李找不到了,怎么办?”她眼一翻,手一指:“你问我?我还要问你呢!”她的神态令我瞠目结舌。

分析:请你运用所学礼仪知识,分析以上案例。

任务三

文明接待、礼貌服务的原则

● 案例引入

真情献乘客

北京市 21 路公共汽车 1333 号车女售票员李素丽,自 1981 年走上三尺售票台以来,以周到的服务、细致的关怀,赢得了社会的赞誉,做出了不平凡的成绩。她为自己定制了服务

原则：礼貌待人要热心，照顾乘客要细心，帮助乘客要诚心，热情服务要恒心。李素丽经常是“你发火，我耐心；你烦躁，我冷静；你粗暴，我礼貌，得理也得让人”。为了搞好服务，李素丽不但学会了一些简单的哑语、英语和粤语，还自学了心理学，针对不同的乘客，艺术地为他们服务。如一位姑娘把座位让给一位抱小孩的女乘客，这位乘客好像认为这座位就应该她坐似的，没有丝毫感谢之意。见此李素丽便上前逗女乘客怀里的孩子：“多可爱、多乖的小孩，阿姨上了一天班这么累还让座位给你，还不谢谢阿姨。”小孩母亲一听，感到自己失礼了，立即向姑娘道谢。

思考讨论：

想一想，当你与别人发生矛盾时，你是怎样做的？

● 任务实施

旅游者来自不同的国家和地区，他们的宗教信仰、民族风情和礼貌礼节各不相同。在接待服务中，为了表示尊重与友好，必须遵循以下四条原则：

一、以我为主，尊重他人

以我为主，即在旅游服务过程中，以我国的礼貌语言、礼貌行动、礼宾规程为行为准则，使宾客特别是外宾感到中国不愧为礼仪之邦。在此前提下，当文明的接待方式不适应宾客时，可适当地运用他们的礼节、礼仪，以表示对宾客的尊重和友好。尊重原则是礼仪的基本原则。在人际交往中，必须尊重他人的人格，尊重他人的劳动，尊重他人的爱好和情感。在与人交往的过程中，自己首先要尊重对方，只有这样，才能得到对方的真诚回报。尊重是礼仪的情感基础，人们只有相互尊重，才能保持和谐的人际关系，营造良好的社会风气。

● 资料小链接

尊重的魅力

有个业务员曾说过这样一个例子。他的工作是为强生公司拉主顾，主顾中有一家药品杂货店。每次他到这家店里去的时候，总要先跟柜台的营业员寒暄几句，然后才去见店主。有一天，他到这家商店去，店主突然告诉他今后不用再来了，他不想再买强生公司的产品，因为强生公司的许多活动都是针对食品市场和廉价商店而设计的，对小药品杂货店没有好处。这个业务员只好离开商店。他开着车子在镇上转了很久，最后决定再回到店里，把情况说清楚。走进店里的时候，他照常和柜台上的营业员打过招呼，然后到里面去见店主。店主见到他很高兴，笑着欢迎他回来，并且比平常多订了一倍的货。这个业务员对此十分惊讶，不明白自己离开店后发生了什么事。店



▲ 尊重他人

主指着柜台上一个卖饮料的男孩说：“在你离开店铺以后，卖饮料的男孩走过来告诉我，你是到店里来的推销员唯一会同他打招呼的人。他告诉我，如果有什么人值得同其做生意的话，就应该是你。”从此店主成了这个推销员最好的主顾。这个推销员说：“我永远不会忘记，关心、尊重每一个人是我们必须具备的特质。”关心别人、尊重别人必须具备高尚的情操和磊落的胸怀。当你用诚挚的心灵使对方在情感上感到温暖、愉悦，在精神上得到充实和满足，你就会体验到一种美好、和谐的人际关系，你就会拥有许多的朋友，并获得最终的成功。

二、不卑不亢，自尊自爱

旅游服务人员在接待国外宾客时，要以“民间外交官”的姿态出现，特别要注意维护国格与人格，既不盛气凌人、狂妄自大，也不低三下四、妄自菲薄，绝不能做玷污我们伟大祖国的光辉形象和崇高声誉的事情。另外，还要克服服务工作低人一等的思想，充分认识到职务有高低、工作无贵贱的道理，尊重别人也就是尊重自己。一个人如果希望与他人、与集体正常往来，必须遵守平等的原则，正如古人所说“勿以身贵而贱人。”交往时既不应该因为年长、位高而骄傲自负，也不应该因为年轻、位低而自卑自贱。1954年，周恩来总理应邀访问缅甸。当时缅甸总理吴努对如何接待这样一位世界著名的总理，思想上顾虑重重，既怕在接待上失礼，更怕谈话时失言而引起麻烦。所以，吴努刚与周总理见面时，很拘释。但在会谈的过程中，他发现周总理和蔼可亲、平易近人，丝毫没有“大国架子”，完全以平等协商的态度交谈，很受感动，于是才把心里话全道出来。同年他应邀回访时，在北京饭店的宴会上坦率地说：“中国好比大象，缅甸好比羔羊，大象会不会发怒，无疑会使羔羊常常提心吊胆。”后来，毛主席接见他时，吴努说：“很坦率地讲，我们对大国是很恐惧的。”但随后又十分欣慰地说：“周总理访问缅甸后，大大消除了缅甸人的这种恐惧。”在对外交往过程中，中国政府这种不论大国、小国，一律平等的态度给世界上许多国家留下了深刻的印象，也正是这种平等的态度，使中国在上世界上赢得了越来越多的友谊。

● 资料小链接

醉酒客人拉服务员共舞

一天，酒店来了一群客人，个个西装革履，气宇轩昂。服务员主动上前引座服务。刚开始客人比较平静，酒过三巡，客人有些面红耳赤了，于是脱掉外套，手握话筒高歌一曲。这时，其中一位过来拉服务员要求同歌共舞。服务员得体地补充说：“这位客人，不好意思，现在是上班时间，我还有其他客人需要照顾，如果您有什么需要帮忙的尽管吩咐我，失陪了。”最后有两位酩酊大醉，吐了一地。又是这位服务员，扶他们到沙发上休息，又给他们递茶、倒水、送毛巾。事后，客人专程来道歉致谢。

三、一视同仁、真诚关心

旅游服务的对象不管是外宾，还是内宾和侨胞，都要满腔热情地对待他们，决不能有任



何看客施礼、厚此薄彼的做法,更不能有以貌取人、以财取人的错误工作方式。应本着“来者都是客”的真诚态度,关心每一位宾客,以优质服务取得宾客的信任,使他们高兴而来,满意而归。

● 资料小链接

态 度

一天早上刚刚上班,某饭店餐饮部的预订员孟小姐接到了某大公司总经理秘书赵先生打来的预订电话。对方在详细询问了餐厅面积、餐位、菜肴风味、设备设施、服务项目等情况后,提出预订一个三天后 200 人规模的高档庆典宴会。孟小姐热情地向客人介绍了餐厅的具体情况,双方开始约定见面的时间。赵先生提议道:“孟小姐,请你下午 3 点到我们公司来签一下宴会合同,并收取订金。”“真对不起,今天我值班,不能离岗,还是请您抽空到我们饭店来一趟吧,我还可以带您看看场地,行吗?”孟小姐答道。最后,赵先生同意下午来查看场地,并签订合同。放下电话,孟小姐感到十分高兴,暗自寻思:没想到今天预订的生意这么好,这已经是第十个预订电话了,看来完成这个星期的预订任务是没有问题了。此后,孟小姐又接了几个预订电话,都是小宴会厅的中、低档预订。孟小姐对待他们的态度显然没有那么热情了,接电话也不那么及时了。这些电话中有一位山西口音的李先生,要求预订当地淮扬风味的 8 人家庭宴会,每人标准 100 元。孟小姐很不耐烦地告诉他,预订已满,请他到其他饭店预订。下午,孟小姐一心在等赵先生的到来,没想到却只等到一个回复电话:“对不起,孟小姐,我要取消上午的预订,我们李总不希望在你们饭店举办宴会了。”赵先生说。“为什么?是不是需要我亲自到你们公司去一趟。”孟小姐急忙问。“不必了,我们李总今天在你们饭店打电话预订了 8 人宴会没有成功,他对贵饭店没有信心。他说连 8 个人的家庭宴会都接待不了,还谈什么 200 人的大型宴会呢?所以他指令我把宴会订到其他饭店。”赵先生含着歉意地解释着。“这……”孟小姐顿时感到茫然。

四、得理也得让人

在旅游服务工作中,宾客有时会提出一些无理甚至失礼的要求,应文明、冷静而耐心地加以解释,绝不要穷追不放,把宾客逼至窘境。否则,会使宾客产生逆反心理,不但不会承认自己的错误,反而会产生对抗,引起更大的纠纷。“得理也得让人”就是要学会宽容别人,给宾客体面下台阶的机会,以保证宾客的面子。当然,宽容绝不是纵容,也不少无原则的迁就,对于那些邪恶行为和无端滋事者,应根据事实真相,采取有理、有利、有节的工作方式来处理问题。

● 资料小链接

一天早晨 9 点时,上海某饭店大堂黄副理接到住在 806 房间客人的投诉电话:“你们饭店怎么搞的,我要求叫醒服务,可到了时间,你们却不叫醒我,误了我乘飞机”,不等黄副理回答,对方就“啪嗒”一声挂了电话,听得出,客人非常气愤。黄副理意识到这投诉电话隐含着

某种较为严重的势态,于是查询当日 806 房的叫醒记录,记录上确有早晨 6 点半叫醒服务要求,根据叫醒仪器记录和总机接一员回忆,6 点半时确为 806 房客人提供过叫醒服务,当时客人曾答应过,黄副理了解清楚情况断定,责任不在酒店,但黄副理仍主动与 806 房客人联系。“孔先生,您好!我是大堂副理,首先对您误了乘飞机而造成的麻烦表示理解。”黄副理接着把了解的情况向客人作了解释。但客人仍怒气冲冲地说:“你们酒店总是有责任的,为什么不反复叫上几次呢?你们应当赔偿我的损失!”客人的口气很强硬。“孔先生,请先息怒,现在我们暂时不追究是谁的责任,当务之急是想办法把你送到要去的地方,请告诉我,您去哪儿,最迟必须什么时候到达”。黄副理的真诚,使客人冷静下来,告诉他明天早晨要参加西安的一个商贸洽谈会,所以今天一定赶到西安。黄副理得知情况后,马上请饭店代售机票处更改下午去西安的机票,而代售处下午西安的机票已售完。黄副理又打电话托他在机场工作的朋友,请务必想办法更改一张下午去西安的机票,后来又派专车去机场更改机票。孔先生接到更改的机票后,才坦诚自己今晨确实是接过叫醒电话,但答应后又睡着了,责任在自己,对黄副理表示歉意。

● 任务练习

任务一 尊重他人

内容:服务人员如何做到以我为主,尊重他人。

目的:服务人员在人际交往中,必须尊重他人的人格,尊重他人的劳动,尊重他人的爱好和情感。

要求:分组情景模拟,各组讨论总结。

任务二 一视同仁

内容:服务人员要做到一视同仁、真诚关心。

目的:服务人员应本着“来者都是客”的真诚态度,关心每一位宾客,以优质服务取得宾客的信任,使他们高兴而来,满意而归。

要求:分组练习,老师点评总结。

任务三 得理让人

内容:服务人员要做到得理也得让人。

目的:服务人员要学会宽容别人,给宾客体面下台阶的机会,以保证宾客的面子。但不是绝对的纵容,学会灵活应变。

要求:两两合作进行情景模拟,老师指导评价。

任务四 案例分析

在一个秋高气爽的日子里,迎宾员小贺,着一身剪裁得体的新制衣,第一次独立地走上了迎宾员的岗位。一辆白色高级轿车向饭店驶来,司机熟练摆准姿势,并目视客人,礼貌亲切地问候,动作麻利而规范、一气呵成。确定将车停靠在饭店豪华大转门的雨棚下。小贺看到后排坐着两位男士,前排副驾驶座上坐着一位身材较高的外国女宾。小贺一步上前,以优

雅的姿态和职业性动作,先为后排客人打开车门,做好护顶,关好车门后,小贺迅速走向前门,准备以同样的礼仪迎接那位女宾下车,但那位女宾满脸不悦,使小贺一脸茫然不知所措。通常后排座为上座,一般凡有身份者皆在此就座。

分析:

1. 这位女宾为什么不悦?
2. 小贺错在哪里?

任务四

文明礼貌修养

● 案例引入

“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,于是立刻从坐着的席子上站起来,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。曾子懂礼貌的故事被后人传诵,很多人都向他学习。

讨论:曾子的做法给我们带来了怎样的启示?

● 任务实施

一、文明礼貌修养的重要性

修养是指个人在政治、思想、道德品质和知识技能等方面,经过长期锻炼和培养所达到的一定水平。

文明礼貌修养,则是专指一个人在待人处事方面,经过不断的学习和磨炼,自身的礼貌素质和能力所达到的较高水平。

(一) 加强礼貌修养是提高旅游服务人员职业道德的重要保证

旅游职业道德是指在旅游职业活动中应遵循的道德原则和规范。服务员在服务过程中要热情友好,宾客至上;不卑不亢,一视同仁;文明礼貌,优质服务;真诚公道,信誉第一;团结合作,顾全大局;遵纪守法,廉洁奉公;钻研业务,提高服务技能。旅游服务人员只有加强自身的礼貌修养,才能自觉遵守旅游职业道德和规范;也只有充分发挥旅游职业道德

的作用,把旅游行业建设成社会主义精神文明窗口的同时,旅游服务人员自身的礼貌修养才能上新台阶。因此旅游服务人员加强礼貌的修养,是提高旅游职业道德水平的必经之路。

● 资料小链接

列宁谦虚礼貌的故事

有一次,列宁同志下楼,在楼梯狭窄的过道上,正碰见一个女工端着一盆水上楼。那女工一看是列宁,就要退回去让路。列宁阻止她说:“不必这样,你端着东西已走了半截,而我现在空手,请你先过去吧!”他把“请”字说得很响亮,很亲切。然后自己紧靠着墙,让女工上楼了,他才下楼。

(二) 加强礼貌修养是旅游服务人员真正做到文明接待礼貌服务的前提

在社交场合接待服务的岗位上,礼貌修养好的人真诚有礼、自然大方、应付自如,给人以豁达潇洒、谈吐不凡、博学多才的好印象,有助于工作的开展;但有些人在待人处事是怯生别扭,很不自如,这说明礼貌修养还不够;也有人学识不高、孤陋寡闻,缺乏礼貌修养,只能是机械模仿,甚至还会把粗俗当高雅,洋相百出,令人耻笑。所以,一个人能否做到礼貌待人和受人欢迎,和他的礼貌修养程度有着密切的关系。古语说“玉不琢,不成器;木不雕,不成才”,讲的也是这个道理。一个决心为旅游业做出贡献的旅游服务人员,必须自觉地重视文明礼貌的修养。

二、培养文明礼貌修养的方法与途径

良好的礼貌修养,是经过长期有意识地学习、实践、积累而逐步形成的。我们可以通过以下方式与途径来实现:

(一) 善于学习,是礼貌修养的前提

1. 努力学习礼貌礼节知识,使自己博闻多识

旅游服务人员懂得礼貌礼节知识越广博、越深入,他在接待服务时,就越能应付自如,为宾客所接受。作为“礼仪之邦”的中国,在各种书文籍中,有丰富的礼貌礼节知识。因此,加强对国内外礼貌礼节知识的学习,日积月累,对自己的礼貌修养的提高是十分必要的。

2. 广泛涉猎科学文化艺术知识,使自己见多识广,知识丰富

现代社会的人必须懂得更多的科学文化知识,接触更多的情趣高雅的艺术作品,这是自身修养和人际交往的需要。一般来说,有修养的人都是科学文化艺术知识丰富的人。这种人思考问题周密,分析问题透彻,处理问题得当,欣赏力强,能注重自己的仪表仪容,在人际交往时,能显示出诱人的魅力。相反,科学文化艺术知识少的人,则往往在人际交往时给人以浅薄的印象。因此,要把自己培养成为一个懂礼貌讲礼节的人,一定要努力学习各种科学文化艺术知识。

3. 自觉加强思想道德修养,是礼貌修养的基础

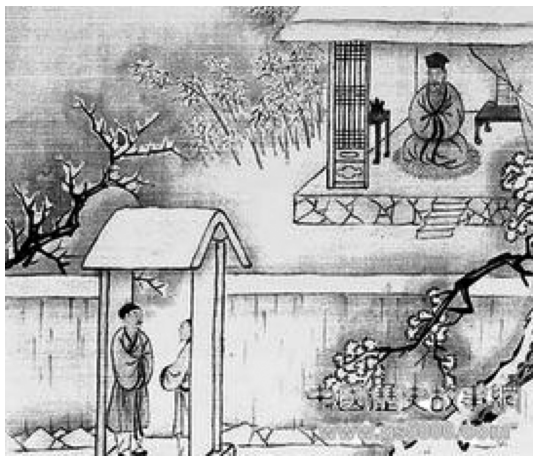
一个人有了思想道德素养,就能指导自己的行为,自觉地实施礼貌礼节。一个对职业充满敬重与热爱,有着强烈责任感与事业心的旅游服务人员,他的服务态度也一定会真诚和蔼、表里如一,全心全意地为客人服务。因此,我们要真正地礼貌待人,而不是做表面文章。要做到这一点,就必须以高度的思想道德修养作为基础。

当然,善于学习不仅止于学习书本理论,还包括向周围一切文明礼貌的人学习,不断地充实自己,自觉地进行礼貌修养。

● 资料小链接

程门立雪

杨时从小聪明伶俐,四岁入村学习,七岁能写诗,八岁能作赋棋,人称“神童”。十五岁时攻读经史熙宁,九年登进士榜生,立志著书立说,曾许多地方讲学,备受欢迎。居家时,长期在含云寺和龟山书院潜心攻读写作教学。有年,杨时赴浏阳县令,途辞劳苦,绕道洛阳拜师程颐求学问上进步深造。有天杨时与学友游酢,因对某问题有不同看法,为求得正确答案俩人去老师家请教。时值隆冬,天寒地冻、浓云密布。他们行至半途,朔风凛凛、瑞雪霏霏,冷飕飕寒风肆无忌惮地灌进他们的领口,他们把衣服裹得紧紧的。匆匆赶路来程颐家时,适逢先生坐炉旁打坐养神,二人不敢惊动打扰老师,便恭恭敬敬侍立门外等候先生醒来。远山玉簇树林银妆,房屋也被披上了洁白素装,杨时两只脚冻僵了,冷得发抖,依恭敬侍立。过了良久,程颐一觉醒来,从窗口发现侍立风雪的杨时只见通身披雪,脚下积雪已一尺多厚了。他赶忙起身迎俩人进屋来。程门立雪的故事就成了尊师重道的千古美谈了。



▲ 程门立雪

(二) 勇于实践,是礼貌修养的根本

在礼貌修养过程中,善于学习只是强化了礼貌修养的意识及其基础,但关键在于实践,见诸与行动。离开实践,礼貌修养就成为无源之水、无本之木,“纸上谈兵”式的礼貌修养是无法成功的。

提高礼貌修养,要以主动积极的态度,坚持理论联系实际,把自己学到的礼貌礼节知识应用于社会生活实践的各个方面,要在学校、家庭、社交、职业岗位等场合中,时时处处,自觉地从大处着眼、小处着手,从我做起,从现在做起,以礼仪的准则来规范自己的音容笑貌、言谈举止。提高礼貌修养,就要多实践,不要怕出“洋相”,也不要怯懦自卑,通过各种人际交往接触,不断加以锻炼,尤其在文明气氛较浓的环境中接受熏陶,更有利于培养良好的礼貌习惯。

（三）贵在自觉，严字当头，重在磨炼、陶冶和养成

当今，有些人缺少了“讲文明礼貌”这一课，不但许多起码的文明礼貌习惯没有养成，还沾染了一些不文明、不礼貌的坏习气和坏习惯。这就要在礼貌修养过程中，自觉地以现代的社会道德和文明礼貌为标准，荡涤自己不文明礼貌的不良习气，净化思想，陶冶情操，不断完善。只要自觉严格要求自己，身体力行，从点滴做起，坚持不懈，持之以恒，好的习惯是可以养成的。一种相当稳定的好习惯，反映在不同人身上，有其不同的特点，就形成各自的风度，是礼貌修养达到较高水平的一种反映。

总之，礼貌修养是一个自我认识、自我养成、自我提高的长期渐进过程，它必然要涉及人们的思想与道德、认识与情感、意志与行为等诸方面。为了促进这个过程，就必须十分自觉地善于学习、勇于实践，并持之以恒。一个称职的旅游服务人员，只要肯下功夫，是能够达到礼貌修养的理想境界的。

● 资料小链接

一口痰“吐掉”一项合作

某医疗器械厂与外商达成了引进“大输液管”生产线的协议，第二天就要签字了。可当这个厂的厂长陪同外商参观车间的时候，习惯性地向墙角吐了一口痰，然后用鞋底去擦。这一幕让外商彻夜难眠，他让翻译给那位厂长送去一封信：“恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后要生产的是用来治病的输液皮管。贵国有句谚语：人命关天！请原谅我的不辞而别。”一项已基本谈成的项目，就这样被“吐”掉了。

● 任务练习

任务一 培养文明礼貌修养

内容：学习培养文明礼貌修养的方法与途径。

目的：通过学习，同学们能自觉地进行礼貌修养。

要求：将书上的学习内容运用到日常生活中。

任务二 勇于实践

内容：勇于实践 提高礼貌修养。

目的：通过各种人际交往接触，不断加以锻炼，尤其在文明气氛较浓的环境中接受熏陶，培养良好的礼貌习惯。

要求：在日常生活中勇于实践，培养良好的礼貌习惯，让同学朋友监督。

任务三 案例分析

2002年3月1日，在某市东港大酒店员工餐厅的通道上，一位女员工着装整洁、仪容端庄、规范地站立着。在她的肩上斜披一块绸带，上面绣着：礼貌礼节规范服务示范员。每当一位员工在此经过，示范员小姐便展露微笑问候致意。



员工餐厅里,广播正在播放一位女员工朗诵的,描写饭店员工文明待客的散文诗。不一会儿,另一位员工在广播中畅谈自己对文明礼貌重要性的认识和体会。原来东港大酒店正在举办“礼貌礼节周”,今天是第一天。

东港大酒店自从被评为四星级饭店后,一直处于营业的高峰期,由于少数员工过于劳累,原先的服务操作程序开始有点走样,出现了一些关于服务质量的投诉,饭店领导觉察到这一细微变化后,抓住苗头进行整改,在员工中展开“礼貌礼节周”活动。“礼貌礼节周”定于每月的第一周,届时在员工通道上有一位礼貌礼节示范员,迎送过往的员工。每天换一位示范员,连总经理们都轮流担任示范员,在员工中引起很大反响。为配合“礼貌礼节周”,员工餐厅在这一周利用广播媒介,宣传以文明礼貌为中心的优质服务,有发言、报道和介绍,还有表演,内容生动活泼,形式丰富多彩,安排相当紧凑,员工从中获得很大的启迪和陶冶。饭店同时在员工通道的橱窗里张贴各种照片,示范文明礼貌的服务与仪容、举止与行为,介绍文明礼貌方面表现突出的员工。“礼貌礼节周”活动在东港大酒店已成为一项雷打不动的制度。整个饭店的礼貌礼节水平大大提高,从而促进优质服务上了一个新台阶。

【分析提示】

礼貌礼节是饭店服务质量的集中体现,是优质服务的重要标准。有些饭店,在营业情况理想之时,往往忽视服务质量。四星级的东港大酒店就不一样,处在营业高峰期,一旦发现有服务质量下降的苗头,立即抓住提高服务质量的关键——“礼貌礼节”,作为切入口,及时推出一月一度的“礼貌礼节周”活动,并且成为一个雷打不动的制度。目的在于通过不间断的、多样的文明礼仪的强化实践活动,营造一个浓烈的文明礼貌氛围,让员工在其中接受磨炼、陶冶,使礼貌礼节意识在员工头脑中牢牢扎根,并养成文明礼貌的好习惯,使之成为一种自觉行动,从而使服务质量得到提高,优质服务得到保证。另一方面,饭店领导以身作则,示范礼貌礼节,这对广大员工是一种强大鼓舞与鞭策,其效果大大胜过言教,使文明礼貌的优质服务之花开放得更加鲜艳。

讨论

1. 东港大酒店在“礼貌礼节周”活动中采取了哪些具体做法?
2. 员工会有哪些收获?

案例分析二:

有记者访问一个获得诺贝尔奖的科学家,“教授,您人生最重要的东西是在哪儿学到的呢?”,“在幼儿园。在那里,我学到了令我终身受益的东西,比如说,有好东西要与朋友分享,谦让,吃饭前要洗手……”我们完善自己的文明修养也一样,并非一定要有什么了不起的举措,而是要从身边吃饭洗手这些小事做起。养成文明的习惯,使文明的观念从意识层次进入无意识层次,使文明贯穿我们的一举一动。

讨论:我们从小接受文明礼仪的教育,很多同学都可以滔滔不绝地大谈文明礼仪。但是校园里仍常见随处丢弃的饭盒,饮料瓶……想想你平时有什么好的文明习惯,还有哪些不好的文明习惯?

● 学习记录单

学习者姓名 _____ 评价时间 _____ 评价人 _____

1. 学习者工作过程性评价表(由教师、小组和小组代表分别填写)

关键指标	观察要点	主要表现
服饰		
发型		
面容		
目光		
整体妆容		

2. 工作过程技能评价表(由教师和学习者填写)

过程	观察要点	主要表现
站姿		
动作		
表情		
举止		
工作状态		
工作规范		

3. 工作结果评价

4. 综合评价

● 任务巩固与拓展

一、选择题

1. ____是人们在社会交往中以建设和谐关系为目的的各种约定俗成的行为准则与规范。 ()

- A. 礼貌 B. 礼节 C. 礼仪 D. 仪式

2. 在传统民俗礼仪中,____十二点,全家人围在一起吃饺子,并有“一夜连双岁,五更分二年”之说。 ()

- A. 中秋夜 B. 元旦夜 C. 除夕夜 D. 国庆夜

3. 礼仪修养的特点是____。 ()

- A. 尊重性 B. 排他性 C. 无为性 D. 独特性



4. “不学礼,无以立”的古训是____提出的。 ()
 A. 孟子 B. 荀子 C. 孔子 D. 墨子
5. 吐痰,应____。 ()
 A. 把痰吐在垃圾桶上层的碎石里 B. 把痰吐入纸巾再投入垃圾桶
 C. 把痰吐在草地上 D. 随便吐
6. 中央文明委确定每年的____为“公民道德宣传日”。 ()
 A. 9月19日 B. 9月18日
 C. 9月20日 D. 9月21日
7. 个人礼仪是人际交往的“润滑剂”,说明了____。 ()
 A. 加强礼仪修养的意义 B. 提高礼仪修养的方法
 C. 对礼仪修养的要求 D. 以上说法都是
8. 构成职业素质的首要因素是____。 ()
 A. 职业道德 B. 敬业精神
 C. 业务技能 D. 工作能力
9. ____是礼仪的中心内容。 ()
 A. 宽容 B. 敬人
 C. 自律 D. 尊重人、关心人
10. 咀嚼过的口香糖正确的处理方式是____。 ()
 A. 随地乱丢 B. 丢在墙角
 C. 包在纸里扔进垃圾箱 D. 吞进肚子里

二、判断题

1. 礼貌待人有利于构建和谐社会。 ()
2. 在社会中要想增强竞争力,不但要掌握一定的专业技能,还要有良好的礼仪修养。 ()
3. 礼仪的主体,经常制约着礼仪的实施。 ()
4. 职业道德可以调节从业人员之间的关系。 ()
5. 业务技能是衡量一个人工作态度的职业规范。 ()

三、简答题

1. 什么是礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾?
2. 旅游服务人员在操作过程中应注意哪些礼节?
3. 文明礼貌、接待服务的原则是什么?
4. 文明礼貌修养的方法与途径是什么?

四、案例分析

1. 赵海和孙平都是某职业学校电子电器专业的学生。赵海认为,学好专业知识就行

了,其他课可以不学。因此他在上其他课时经常睡觉,只有在上技能课时才能打起精神。孙平认为:除了要学好文化课外,更要学好专业课,掌握扎实的专业技能。

- (1) 请你判断赵海、孙平的说法或做法是否正确?
 - (2) 你认为职业学校学生应具备哪些基本素质?
 - (3) 职业学校学生应如何培养礼仪修养?
2. 经常听人说:某人风度翩翩,某人气质高雅。
- (1) 良好的风度和气质是生来就有的,判断这句话是否正确?
 - (2) 如何培养美的风度?

五、实训题

礼貌礼节的培训			
实训目的		具有良好服务礼仪修养,树立良好的形象	
实训所需教具		书本、多媒体	
实训场地	实训室	实训课时	3 课时
实训内容及要求			
一、内容 1. 礼貌礼节的学习。 2. 日常文明用语的学习。 3. 分享各组搜集的礼貌礼节图片。 4. 模拟场景。 二、要求 掌握我们平时应遵守哪些礼貌礼节等知识			
实训程序			
1. 专题讲座。 2. 录像观摩。 3. 小组强化训练礼仪。 4. 场景模拟训练。 5. 老师点评			
评分标准(满分 15 分)			
1. 礼貌礼节学习。(2 分) 2. 礼貌用语。(3 分) 3. 搜集图片。(5 分) 4. 模拟场景(5 分)			