

第一章 旅游服务礼仪概述

关键词

礼仪 礼貌 礼节

学习要点

1. 了解礼仪的起源。
2. 掌握礼仪的概念、旅游礼仪的特征与原则。
3. 培养旅游服务人员树立旅游业整体形象的意识。

章前导读

改革开放后,人们的社会交往日益广泛,国际间的交流日益频繁,注重礼仪已成为人们工作、学习和交往中的一种共识,进而也成为衡量一个企业、一个国家和民族文明程度的重要尺度,成为现代社会文明进步的标志。

第一节 礼仪的起源、发展及其概念

一、中国礼仪的起源

中华民族有着悠久的历史,文化传统源远流长。几千年的民族文化,逐渐形成了人们共同认可的道德规范和行为方式。那么,素有“礼仪之邦”美称的中国,其礼仪究竟起源于何时?对此,人们一直在进行探讨。现代人类学、考古学的研究成果表明,礼仪起源于人类最原始的两大信仰:一是天地信仰,二是祖先信仰。

从“禮”字的造字结构我们可以看出,禮的本意是敬奉神明。禮字左边是“示”字旁,为祭祀的容器;右边是一个“豊”。这是有历史根源的。在原始社会,生产力水平极其低下,人类尚处于愚昧无知的状态,对于千变万化的自然现象,如日月、星辰、山川、河流、风雨、雷电等

无法解释,于是把自然的力量神秘化、人格化,按照人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。对于原始人来说,生存繁衍是他们最强烈的企盼,而粮食丰收则是他们赖以生存的物质基础,所以,礼仪是他们为祭祀天地神明、保佑风调雨顺、祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖仪式。他们希望行了礼,来年就可逃避天灾人祸,就会五谷丰登,有一个好的年成。人类学家还考证,“禮”字古时候通“履”字,意为鞋子,穿上了鞋更好走路,但鞋大了不行,小了也不行。因此“禮”一定要适度,正所谓“礼贵从宜,事难泥古”。当然,后来随着社会的不断进步,礼的含义也不断延伸、不断拓展。

二、中国古代礼仪的形成与发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分为以下 5 个阶段。

1. 礼仪的起源时期

礼仪的起源时期即夏朝以前(公元前 21 世纪前),礼仪起源于原始社会。

在原始社会中晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。其内容包括制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪,区别部族内部尊卑等级的礼制,为祭天敬神而确定的一些祭典仪式,制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期

礼仪的形成时期为夏、商、西周三代(公元前 21 世纪~前 771 年)。

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位,把原始的宗教礼仪发展成了符合奴隶社会政治需要的礼制,“礼”被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国早期的礼仪学专著。在中国后来 2 000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的重要参考书籍,被称为“礼经”。

3. 礼仪的变革时期

礼仪的变革时期为春秋战国时期(公元前 771~前 221 年)。

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视,他把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”,“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。他倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看作人的

善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看作做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。

管仲把“礼”看作人生的指导思想和维持国家发展的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

4. 礼仪的强化时期

礼仪的强化时期为秦汉到清末(公元前 221~1911 年)。

在我国长达 2 000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变成了妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度,受到强烈冲击。新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立了以“平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱”为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

三、东西方礼仪的差异

东方礼仪主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强,相比较而言,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将

责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉强。处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

2. 在表达形式方面

东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东方人和西方人也不相同。例如,面对他人的夸奖,中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等,表示自己的谦虚;而美国人面对别人真诚的赞美,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 在礼品馈赠方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。他们在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,但却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时,在送礼和接受礼品时,东西方也存在差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话;西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看,并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼前也会精心挑选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆看礼物,唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。

4. 在对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出,而且西方人独立意识强,不愿老,不服老,特别忌讳“老”。

5. 在时间观念方面

西方人时间观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,记录日程安排,有约必定提前到达,或至少要准时,且不会随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当做判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据。在他们看来,这能直接反映出一个人的形象和素质。

遵守时间秩序,养成了西方人严谨的工作作风,办事井井有条。西方人的工作时间和业余时间区别分明,休假时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相

对来讲,中国人使用时间比较随意,时间观念比较淡漠,包括改变原定的时间或办事先后顺序。中国人开会迟到,老师上课拖堂,开会作报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的,他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

6. 在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”所有权利,是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐、邻里间的相互关心,富有人情味。

四、礼仪的概念

从概念上讲,礼仪包括“礼”和“仪”两个部分。“礼”,即礼貌、礼节;“仪”即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”,是对礼节、仪式的统称。“礼”是指内容,而“仪”指的是形式。内容要依靠形式表现出来,如礼貌就是“礼”内容的最直接表达方式。

礼的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富,它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。它还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中,“礼”被定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映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。

礼节是指人们在日常生活中,特别是在服务场合中,相互表示问候、致意、祝愿、慰问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,具有形式化的特点,主要指日常生活中的个体礼貌行为。

综合以上的概念我们认为,礼仪是人们在各种社会交往中,为了相互尊重,在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。从广义的角度看,它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度看,它通常是指在较大或隆重的正式场合,为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

礼是一种社会道德规范,是人们社会交往中的行为准则。礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴。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,礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成,密不可分。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谙熟礼节却流于形式,充其量只是客套。礼

貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌和礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成;礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

第二节 旅游礼仪的特征与原则

改革开放以后,中国的旅游业取得了长足的进步,丰富的旅游资源、多样的民族风土人情吸引着全世界的旅游者。在我国旅游业跨越式发展的同时,社会对旅游业提出了更高的要求,旅游者希望得到更优质的旅游服务。旅游礼仪就是在旅游接待服务过程中,对旅游者表示尊重和友好的一系列行为规范,是礼仪在旅游接待服务过程中的具体运用。旅游礼仪以礼仪为基础,它与礼仪有着共同的基本原则:尊重、友好、真诚。

一、旅游礼仪的特征

1. 广泛性

现代旅游包含行、吃、住、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很广。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,旅游礼仪贯穿整个旅游活动的全过程,任何一个环节的工作出现差错,都会影响旅游企业的整体形象。因此,只有提高旅游服务人员的礼仪素养,每个环节都严格按照旅游礼仪的各种规范接待宾客,并注意各行业(部门)间的协调与衔接,才能适应旅游者的消费需求。

2. 实用性

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、操作规范也各不相同。因此,不同的服务门类、不同的部门,甚至不同的岗位,都有自己针对性很强的礼仪规范。例如,酒店、旅行社都有自己一整套礼仪规范;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。

3. 共同性

旅游礼仪的共同性是指它的一些规范要求,是人们在旅游接待过程中应该共同遵守的。尽管旅游业涉及的“六大要素”有接待程序和接待规范上的差异,但都是在旅游接待活动中调节旅游者与旅游服务人员相互之间关系的行为规范,礼仪的基本内涵是一致的。“宾客至上”、“把尊贵让给客人”应该是旅游行业各个部门共同的行为准则,是旅游行业全体成员应该共同遵守的准则。

4. 灵活性

旅游礼仪的规范是具体的,但不是死板的教条,它是灵活的、可变的。旅游服务人员应该在不同的场合下,根据交往对象的不同特点,灵活地处理各种情况。同时,旅游服务人员要特别注意了解来自不同国家、地区、民族的旅游者在文化背景、风俗习惯上的差异,充分尊

重他们的礼俗禁忌,更加体贴周到地接待好每一位客人。

阅读专栏

某酒店入住了一个少数民族团队,团队中美丽的女孩都头戴一顶漂亮的鸡冠帽。有个酒店的男员工与其中一名女孩相处熟悉后,出于好奇,伸手摸了一下她的帽子。结果族长以为男员工爱上了这名女孩,要向她求婚。原来,这个少数民族曾在一天夜里受外族入侵,恰巧公鸡鸣叫,将人们唤醒,才免去了一场灭族之灾。为纪念这件事,族中的女孩都头戴鸡冠帽,男子一碰则表示向其求婚。

二、旅游礼仪的基本原则

1. 尊重原则

现代旅游业强调“宾客至上”,要求把宾客放在首位,一切为宾客着想,主动热情地去满足宾客的各种合理需求和愿望。而在宾客所有的需求和愿望中,求尊重的需求,是最强烈和最敏感的,同时也是正常的、合理的和起码的要求,是宾客的权利。

2. “一视同仁”原则

服务工作中的“一视同仁”指所有的客人都应该受到尊重,在这一点上绝不能厚此薄彼。具体运用礼仪时,可以因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的礼仪形式,但是在对客人表示恭敬和尊重态度上一定要一视同仁。

3. 热情原则

积极主动地满足客人的各种需求,是衡量旅游服务质量的一个重要标准,因此旅游活动中的礼仪行为应该是积极主动的。

4. 合宜原则

现代礼仪强调人与人之间的交往与沟通一定要把握适度性,注意社交距离,控制感情尺度,应牢记过犹不及的道理。因此,礼仪行为要特别注意在不同情况下,礼仪程度、礼仪方式的差别,坚持因时、因地、因人而异的合宜原则。

5. 宽容原则

礼仪的宽容原则,指不过分计较对方礼仪上的差错过失。在旅游服务中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人,要多理解他人、体谅他人,切不可求全责备、斤斤计较,甚至咄咄逼人。面对宾客提出的过分的甚至是失礼的要求,旅游服务人员应冷静而耐心地解释,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,引起纠纷。当客人有过错时,旅游服务人员要“得理也让人”,学会宽容对方,让宾客体面地下台阶,保全客人的面子。在客人提出批评意见时,旅游服务人员应本着“有则改之,无则加勉”的态度,认真倾听。

6. 自律原则

礼仪的最高境界是自律,即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。旅游服务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和行为修养,从而获得内在的力量。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宾客,而且做到即使没有上级主管在场也能做得很好,把礼仪的规范变成自觉的行为、内在的素质。

第三节 旅游服务人员礼仪修养的意义、 准则及加强途径

修养指一个人在道德、学识、技艺等方面通过刻苦学习、自我磨炼和不断熏陶,从而逐渐使自己具有某些素质和能力或者达到一定的境界。礼仪修养指人们按照一定的礼仪规范要求自己,结合自己的实际情况,在礼仪品质、意识等方面进行的自我锻炼和自我修养。

一、礼仪修养的意义

1. 礼仪修养反映了一个国家的形象

来自五湖四海旅游者,不可能有较长时间来了解某一地区或者国家,他们往往通过与其接触的旅游服务人员来判断、评价一个国家或一个地区的文明程度和精神风貌。旅游服务人员良好的礼仪修养会产生积极的宣传效果,能为其所在的企业、城市、国家树立良好的形象,赢得荣誉。

2. 礼仪修养是旅游优质服务的关键

在旅游活动中,旅游者除了物质需求外,更重要的是想获得精神上的满足。研究表明,在旅游企业硬件设施相同的情况下,影响旅游服务质量的主要因素是服务意识和服务态度。旅游服务人员“宾客至上”的服务意识,热情友好、真诚和蔼的服务态度,优雅的举止,得体的言谈,能提高旅游者的心理满意程度,直接使客人在感官上、精神上产生尊重感和亲切感,给客人留下美好的印象。

3. 礼仪修养是解决旅游服务纠纷的润滑剂

旅游服务接待工作接触面广,不同国家、不同民族甚至不同个人的信仰与生活习惯都不相同,在旅游服务过程中,发生一些纠纷是不可避免的。要处理好纠纷,需要旅游服务人员有较高的礼仪修养水平。无论纠纷是物质性服务引起的还是精神性服务引起的,也不管是旅行社方面的原因还是旅游者的问题,处理纠纷的第一原则是“有理有节”。不管发生什么情况,都要发扬“礼让”的精神,不允许有任何与旅游者争吵、打斗的不礼貌言行,因为旅游服务人员的不礼貌行为只会激化矛盾,使事态进一步恶化。

4. 礼仪修养可以改善企业内部的经营环境

一个旅游企业往往由多个分工不同的部门组成,每个部门之间都存在着相互协作、相互支持的关系。企业要想营造良好的内部和外部环境,提高自身的知名度和美誉度,就需要企业人员之间、部门与部门之间都能够相互支援、相互体谅,遇事能够从对方的角度着想,在沟通方面注意礼仪和分寸。这样不仅可以调节旅游服务人员之间、部门之间的关系,形成相互尊重、团结协作的风气,而且可以减少工作内耗,提高工作效率。

5. 礼仪修养有利于旅游服务人员的个人发展

礼仪修养能反映出一个人的学识、修养、品格、风度,是一个人人格的外在体现。人格是人类社会地位和作用的统一,是一个人做人的价值和品格的总和,因而礼仪修养是个体人生发展的重要内容,不仅能够促进个体人生的发展,而且能够提升个体的人生价值。

礼仪也是现代社会的通行证。我们要顺利地步入社会、走向世界,求得个人发展,就必须有良好的礼仪修养,做一个有教养、有礼貌、受欢迎的现代人。

二、礼仪修养的基本准则

1. 遵守公德

公德,是指一个社会的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则。公德是日常生活中的道德,是人们普遍应该做到,又不难做到的最低限度的行为要求,是道德体系中的最低层次,是文明公民应该具备的最基本的品质。其内容包括尊重妇女、尊老爱幼、爱护公物、遵守公共秩序、救死扶伤等。社会公德是礼仪的基础,是形成礼仪的前提,礼仪的内容基本涵盖了社会公德的全部。遵守公德,表现了人与人之间的互相尊重及对社会的责任感。所以,遵守公德是文明公民应该具备的品质,也是礼仪修养的基本要求。

2. 遵时守信

遵时,就是要遵守规定的时间和约定的时间,不得违时,不可失约。守信,就是要讲信用,对自己的承诺认真负责。遵时守信是人际交往极为重要的礼貌。

在旅游接待服务中,与宾客约定的时间或做出的承诺,一般不要轻易变更,因发生人为不可抗拒的因素不得已改动时,应及早打招呼,做好说明解释工作,尽量避免给对方造成麻烦或令人产生误会。凡是需要承诺的事情,要量力而行,不要因为顾及面子答应不能做到的事情,一旦失约,不仅会对别人造成损失,也会给自己的形象和所在的部门的声誉造成损失。

3. 真诚友善

以诚待人,是礼仪的本质特征。在人际交往中礼仪不是虚伪的客套,而是表达对人的尊重和友好,需要诚心待人,表里如一。“尊重,还是贬低”是人际交往中最敏感的问题。从善良的愿望出发,以诚相待,才能赢得别人的依赖和尊重,保证交往顺利与成功。

4. 谦虚随和

谦虚随和的人,待人处事自然大方。这样的人,待人态度亲切,善于听取他人的意见,有

事能与他人商量,表现出虚怀若谷的胸襟,容易同他人建立亲近的关系。社会生活中常可以见到越是博学多识、修养越好的人,越是平易近人,也更能得到人们的敬重;相反,若是自视高明,目中无人,或夸夸其谈,妄自尊大,卖弄学问,这种自以为是的言行,往往会被人视为傲慢无理,对其敬而远之。但是谦虚也要适度。

5. 理解宽容

理解,就是懂得别人的思想感情,理解别人的立场、观点和态度,能够根据具体的情况体谅别人、尊重别人,理解别人心灵深处的喜、怒、哀、乐。在人际交往和旅游服务接待工作中,最怕的就是互相缺乏理解,甚至产生误解。缺乏理解就无法沟通感情,若产生误解则往往容易导致失礼,在交往者之间产生妨碍交流思想的隔膜,甚至会使双方关系僵化。宽容就是大度、宽宏大量、能容人,尤其在非原则问题上,能够原谅别人的过失。如果你谅解了他人的过失,不仅可以化解矛盾,还能赢得他人的敬重,有利于大局的发展。

6. 热情有度

热情会使人感到亲切、温暖,从而拉近他人与你的感情距离,愿意与你接近、交往。但热情过分,会使人感到虚情假意,或别有用心,因而有所戒备,无意中筑起一道心理防线。

7. 注意细节

细节体现教养,细节展示素质,从细节可以看出一个人的修养水平。在注重礼仪的社会交往场合,不注意细节的人是不受欢迎的。作为旅游服务人员,注意细节,彬彬有礼,是最起码的交往行为修养。

8. 风度高雅

风度是一个人的内在素质、修养及其外在行为的总和,是人们在社会生活中逐步形成的,是人们对于人的形态、举止、谈吐、装扮的一种衡量尺度。

风度不是单指人的某一个方面,而是指人的全部生活姿态所提供人们的综合印象。风度不是表面上的穿着打扮,也不是简单地模仿别人的行为举止。风度是一个人深层次的精神状态、个性气质、品质修养、文化品位、生活情调的外在表现,它是以内质的气质为基础的。

三、加强礼仪修养的途径

1. 加强道德修养

道德品质也称品德或德行,它是社会道德现象在个人身上的具体体现,是指一定的社会道德原则和规范在个人思想行动中所表现出的某种比较稳定的特征和倾向。道德品质的修养和礼仪行为的养成有着密切的联系,二者是相辅相成的统一的过程。礼仪行为从广义上说就是一种道德行为,处处渗透和体现着一种道德精神。一个人想要在礼仪方面达到较高的造诣,离开了道德品质方面的修养是不可能的;一个人要形成一种高尚的道德品质,就应该从日常礼仪规范这一基础的层次做起。

2. 提高文化素质

礼仪学是一门综合性的专门学科,它和公共关系学、传播学、美学、民俗学、社会学等许多学科都有密切关系。一个人只有具备广博的文化知识,才能深刻理解礼仪的原则和规范。只有具备较高的文化层次,才能更加自如地在不同场合具体运用礼仪。因此,要提高自己的礼仪修养,必须有意识地广泛涉猎多种科学文化知识,使自己具备见多识广的综合知识素养,提高文学、艺术欣赏能力,提高审美能力。这样,就会有意无意地按照美的要求来认识生活和改造周围的环境,同时,在人际交往中,自己的言行也更具美感。

3. 自觉学习礼仪知识,接受礼貌教育

世界各国的礼仪风俗千种万类,我国的各个民族礼节习俗也各不相同。在涉外工作和旅游服务工作中,如对其他国家或某一具体活动的礼仪知识不了解,只凭以往的经验办事,轻则闹笑话,重则会影响工作效果,甚至造成误解。我国几千年的文明,各个历史阶段都有浩繁的有关礼仪的知识,我们应该注意收集、学习和领会各种礼仪知识,以便在实践中运用,久而久之,不但自己在礼仪方面博闻多识,而且在礼仪修养的实践上也能提高到新的高度。

4. 积极参加礼仪实践

实践是动机和效果由此及彼的桥梁。对礼仪知识的学习,仅仅停留在从理论上弄清礼仪的含义和内容,而不到实践中去运用是远远不够的。在加强礼仪修养时,要以积极的态度,坚持理论联系实际,将自己学到的礼仪知识积极运用于社会实践的各个方面。积极投身到实践之中,在文明气氛较浓的环境里去接受熏陶,对增强自己的文明意识、培养礼貌的行为、涤荡各种粗俗不雅的不良习惯、提高礼仪修养水平,是大有好处的。要在旅游职业岗位上,时时处处自觉从大处着眼、从小处着手,以礼仪来规范自己的言谈举止,在社交场所多听、多看、多学,通过各种人际交往的接触强化,不断提高自己的礼仪修养。

5. 养成良好的行为习惯

礼仪是人们交际活动中的一种行为模式。旅游服务过程中,我们要把这种行为模式通过长期的自觉练习,变成自身一种下意识的动作,形成习惯,才能使礼仪在服务中更好地发挥作用。礼仪修养实际上就是人自觉用正确的思想战胜不正确的思想,用良好的行为习惯纠正不良行为习惯的过程。检验一个人的礼仪修养如何,很重要的一条标准就是看他是否已把礼仪规范变成自身个性中的稳定成分,是否能在各种场合自然而然地遵循礼仪要求。

自我检测

1. 简述礼仪的起源。
2. 东西方礼仪有什么差异?
3. 礼貌、礼节、礼仪的含义分别是什么?它们之间的关系是怎样的?

4. 简述旅游服务礼仪的原则和特征。
5. 什么是修养? 加强礼仪修养有哪些途径?

思考与讨论

1. 旅游工作者礼仪修养的意义是什么?
2. 讨论如何通过礼仪学习提升自己在旅游服务中的职业素质。

实践与应用

1. 模拟一场旅行社招聘活动,全班学生平均分成两组按下列要求进行。

训练地点:教室。

训练时间:3~4 课时。

训练内容:写一则招聘启事。

2. 招聘现场模拟训练:每组选出招聘主考官 3 人(教师旁观不包括在内),其余学生为应聘者。在应聘过程中注意观察应聘人的语言、举止等,完成后招聘主考官、教师逐一点评。最后选出几名优秀的应聘者向大家介绍经验。