

《导游业务》第七章：导游员须知的常识（4）礼貌礼节常识
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39326.htm 礼仪是社会文明的标志，也是人际交往中文明行为的规范。各国人民在日常交往中十分讲究礼节、礼貌，而且都特别尊重本民族的传统礼仪。作为传播文化和友谊的使者，导游员必须懂礼貌、讲礼节，掌握古今中外的社交礼仪常识，尤其要尊重旅游者所属民族的礼仪习俗，从而向他们提供高质量的礼貌服务。

一、礼貌和礼节 礼节是人们在交际场合中相互问候、致意、祝愿的惯用形式。礼貌则是人与人之间在接触交往中相互尊重和友好的行为规范。礼节是礼貌的具体表现。“行为心表，言为心声。”礼节、礼貌是一个人内心世界的外在表现和真实感情的自然流露，体现出人的文化层次、优美情操、高尚志趣和道德修养。有道德、有修养、有文化、有学识的人才会知书达理，言行举止才能温文尔雅、落落大方、文质彬彬、不卑不亢，这样的人在人际交往中才真正懂礼节、讲礼貌。礼节、礼貌属于文化，是构成精神文明的基本要素，是适应最大多数人需要的伦理道德规范，是文明行为的最基本要求。礼节、礼貌在净化社会、美化社会中起着极为重要的作用。礼节、礼貌的核心是尊重人。人际交往中应该相互尊重，彼此谦让恭敬；应该懂得尊重人就是尊重自己，懂礼貌、讲礼节、遵守和维护社会公德就是为自己创造了一个文明的生活环境这一道理。作为导游员，必须努力使旅游者在整个旅游过程中感到亲切，感到宾至如归，为达到这一目的，就得运用适当的礼仪作媒介。礼仪可以作为表达亲切情感的一种方

式，又是文明社会的重要标志，它反映了人类相互尊重的需要。礼节、礼貌与“客套”之间存在原则区别。礼节、礼貌基于相互尊重、表里如一，而“客套”则往往是不真诚的、虚假的、表里相悖的。礼貌体现着时代的、民族的风格和道德品质，不同时代、不同民族的礼貌其表现形式不尽相同。要在中国建设社会主义精神文明，就需要每个中国人懂礼貌、讲礼节，而前提是必须提高整个中华民族的道德修养和文化素质。如果强调礼节、礼貌、建设精神文明，而忽视了提高整个民族的文化素养这个前提，是不可能达到预期目的的。礼貌修养是一个自我认识、自我养成、自我提高的过程。一名优秀导游员总是把礼貌修养视作自身修养不可缺少的一部分，是事业的需要，是人格完善的需要，在礼貌修养过程中他始终严于律己，积极、主动地提高自己的文化素养和道德修养，热情周到地为旅游者服务。因此，他的导游服务能得到旅游者的赏识，而自己也能在竞争中获得更多的成功机会。

二、人际交往中的礼节

人际交往活动丰富多采，礼节繁琐复杂，而且各民族都有自己特有的社交礼节，若一不小心越轨了，你就会闹笑话，使自己处于尴尬境地。从事涉外工作的导游员经常与海外旅游者交往，学一点中外社交礼仪并能正确运用，不仅能方便工作，而且，得体、清雅的言行举止往往能获得旅游者的好评，从而得到他们的信任。

（一）接待礼节

1. 介绍

人际交往中，不相识的人若有相识的愿望，可自我介绍或由第三者介绍。自我介绍或介绍他人时态度要诚恳。自我介绍时要自信，切忌羞怯；要自知，需有自知之明，对自己作出正确评价；要自谦，对自己的评价要留有余地，不要自吹自擂。介绍他人时要热情，要客观，掌握分寸

。介绍有先后之别，一般是将身份低、年轻者介绍给身份高者和长者；将男子介绍给女性；将主人介绍给客人。介绍时，一般双方要起立，长者和身份高的女子可例外。递名片是社交场合一种重要的自我介绍方式。递名片时应用双手（至少用右手），目视对方，微笑致意；接名片时也要用双手，以示尊重；接过名片应认真看一遍，不要马上装入口袋，更不要在手中玩弄。与西方人交往时要注意，他们一般不随意交换名片。

2.见面礼节

1) 握手礼。握手礼源于中世纪的欧洲，现已成为全世界人际交往中最常见、最普遍的见面礼。见面行握手礼时，主人、身份高者、年长者和女子一般应先伸手，以免对方尴尬；朋友平辈间以先伸手为有礼；祝贺、谅解、宽慰对方时以主动伸手为有礼。行握手礼时，上身稍前倾，立正，目视对方，微笑，说问候语或敬语；握手时要摘帽、脱手套，女子和身份高者可例外；握手时不要将左手插在裤袋里，不要边握手边拍人家肩头，不要眼看别人或与他人打招呼，更不要低头哈腰；无特殊原因不用左手握手；多人在一起时避免交叉握手；长时间握手表示亲热，双手握住对方的手以示尊敬，但一般是双方伸手握一下即可，尤其是异性之间。

2) 鞠躬礼。鞠躬礼源自中国，现在作为日常见面礼节已不多见，但盛行于日本、韩国和朝鲜，是那里的常礼。行鞠躬礼时应立正、脱帽、微笑、目光正视、上身前倾15-30度（赔礼、请罪时例外）。平辈应还礼，长辈和上级欠身点头即算还礼。

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com