

国家教委规划教材
中等职业学校饭店服务专业

礼貌礼节

全国中等职业学校饭店服务专业教材编写组

吴宝华 主编

高等教育出版社

礼貌礼节



F719
43

国家教委规划教材
中等职业学校饭店服务专业

礼 貌 礼 节

全国中等职业学校饭店服务专业教材编写组
吴宝华 主编

高等教育出版社

(京)112号

内 容 提 要

本书是由国家教委职教司组织编写的中等职业学校饭店服务专业教材,是国家教委八·五规划教材。全书依据旅游行业部颁中级工人技术等级标准编写的。

本书内容包括:总论、饭店员工文明礼貌的基本要求、饭店各个岗位的礼貌礼节、我国主要少数民族风俗习惯、主要客源国和地区的礼貌礼节以及国际礼宾常识。

本书是中等职业学校饭店服务专业教材,也可作为饭店员工岗位培训和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

礼貌礼节/吴宝华编著。—北京:高等教育出版社, 1997
ISBN 7-04-005298-9

I. 礼… II. 吴… III. ①礼貌-服务业-基本知识②礼节-服务业-基本知识 IV. ①B824.5②F719-05

中国版本图书馆CIP数据核字(95)第04442号

高等教育出版社出版
新华书店总店北京发行所发行
国防工业出版社印刷厂印刷

*
开本850×1168 1/32 印张4.75 字数120 000

1995年4月第1版 1997年7月第6次印刷

印数140 225—150 234

定价4.80元

关于国家教育委员会规划教材的说明

为了贯彻国务院《关于大力发展职业技术教育的决定》，提高职业高中的教学质量，抓好教材建设工作，国家教育委员会职业技术教育司对通用性强、经济发展急需、专业开设稳定的一部分专业，以及必须统一要求的一部分课程，组织编写了少量的示范性教材。

这些教材正式列入国家教育委员会所制定的八·五教材选题规划。它是通过全国性专业教学研讨会，并在有关业务部门的指导下，与相应的教学计划、教学大纲相配套，由国家教育委员会组织的教材编写组编写而成。这些教材在理论体系和技能训练体系方面均作了新的尝试。

我们希望各地根据实际情况，认真组织试用，及时提出修改意见，使之不断完善和提高。

国家教育委员会职业技术教育司

1992年11月

前 言

本书是由国家教委职教司为全国中等职业学校饭店服务专业组织编写的八·五规划教材。是根据我国旅游饭店和中等旅游职业技术学校学生的实际,在总结前几年教学经验的基础上编写而成的。在编写中,力求在教材内容的实用性和先进性上作了较大的改进,以突出职业意识、职业习惯的培养与训练;同时,又注意拓宽学生知识面与视野,尽力为饭店服务礼貌礼节的教学提供一本较好的教学用书。

本课程的教学大纲审定会于1993年6月在北京举行。参加本课程教学大纲审定会的有:张立柱、张惠敏、宋静文、朱绮霞、陈修仪。

本书稿的审稿会于1994年7月在上海举行。参加审稿会的有:陆永庆、郭菊生、陈骏玲。本书稿由陆永庆副教授主审。

本书由吴宝华编写。在编写过程中,得到上海市旅游局教育处副处长殷明发,上海市国际旅游职业技术学校校长董又林、副校长李绪寿、胡金全,上海市旅游服务学校副校长陈骏玲的大力支持与热情帮助。在此一并表示衷心的感谢。

由于经验不足,水平有限,书中难免有不当之处,恳请各位同仁及读者给予批评指正。

编 者

1994年7月

目 录

第一章 总论	1
第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪	1
第二节 讲究礼貌礼节的意义	5
第三节 文明接待、礼貌服务的原则	8
第四节 文明礼貌修养	9
思考与练习	12
第二章 饭店员工文明礼貌的基本要求	13
第一节 接待准备	13
第二节 礼貌服务	17
第三节 文明举止	27
第四节 其它礼节	33
思考与练习	39
第三章 饭店各个岗位的礼貌礼节	41
第一节 大厅服务的礼貌礼节	41
第二节 总台服务的礼貌礼节	46
第三节 客房服务的礼貌礼节	52
第四节 餐厅服务的礼貌礼节	55
第五节 酒吧服务的礼貌礼节	61
第六节 商场服务的礼貌礼节	63
第七节 康乐服务的礼貌礼节	65
思考与练习	68
第四章 我国主要少数民族风俗习惯	70
第一节 蒙古族	70
第二节 回族	71
第三节 藏族	73
第四节 维吾尔族	74

第五节 壮族	76
思考与练习	77
第五章 主要客源国和地区的礼貌礼节	78
第一节 亚洲主要客源国和地区的礼貌礼节	78
第二节 美洲和大洋洲主要客源国的礼貌礼节	90
第三节 欧洲主要客源国的礼貌礼节	97
第四节 非洲主要客源国的礼貌礼节	106
思考与练习	109
第六章 国际礼宾常识	110
第一节 接待准备工作	110
第二节 礼宾次序和国旗悬挂法	112
第三节 见面时的礼节	117
第四节 迎送	121
第五节 会见、会谈、签字、开幕式	123
第六节 宴请	131
思考与练习	144

第一章 总 论

饭店是我国旅游业的重要组成部分。饭店服务的质量是饭店的生命线。要提高饭店服务质量,关键在于提高服务人员的素质,特别是提高饭店员工文明礼貌这个最基本素质。讲究文明礼貌,既体现饭店员工对宾客的基本态度,更反映了一个国家精神文明和民族文化修养,就个人而言,则是衡量道德水准高低和有无修养的尺度。因此,饭店员工必须十分重视饭店服务礼貌礼节知识的学习及其修养。

第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪

一、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仪式。其本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴别人之意。

礼属于上层建筑的一部分,它是与经济基础相适应的。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,有的后来成为人们的社会生活的习惯,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。如握手这个动作,据说在史前时期就已有了。那时人类祖先以打猎为生,世界对他们来说充满着各种危险。因此,当不同部落里的人相遇时,如果双方都怀着善意,便伸出一只手来,手心朝前,向对方表示自己手中没有石

头或其它武器，走近之后，两人互相摸摸右手，以示友好。这一动作沿袭下来，便成为今天人们共同表示友好的常用礼节了。可见，“礼”具有继承性与共同性。又如“跪拜”，在原始社会，这是人们互相表示敬意的姿势，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，资产阶级登上历史舞台以后，“礼”又发展到了一个重要历史阶段。当今国际上通用的一些交际礼节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。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，就把军舰上的火炮内炮弹放空；在遇到它国舰船时，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仪式。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，鸣礼炮21响便成为最高的致敬礼节。英国是最早正式采用这种礼节迎送国家元首和政府领导人的国家，此后一些国家也相继采用了这种礼节。我国从1961年起在迎送外国国家元首和政府首脑时，也按照国际惯例鸣放礼炮。1966年因“文革”停止，1984年恢复。

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完善和发展。

二、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。礼貌可以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。饭店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，作为饭店的员工，必须自觉开展文明礼貌服务。

三、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。在交往中，人们对自己的言行，给予必要的约束与完善，以示对他人的敬重。如客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，预订过吗？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。

在国际上，由于各国风俗习惯和文化传统的不同，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”；少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是礼节的各种表现形式。所以，在饭店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。

四、礼仪的概念

礼仪是表示礼节和仪式。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(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。

五、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼貌、礼节、礼仪都有一个“礼”字,是人们在交往中,相互表示敬重和友好,其本质都是尊重人、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,三者间相辅相成,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。

六、中国是“礼仪之邦”

我国是一个文明古国,素称“礼仪之邦”。讲究文明礼貌,历来是中华民族的优良传统,在我国文化历史遗产中,有很多礼貌教育的内容,虽不少属封建糟粕,但也有许多精华,需我们继承下来,发扬光大。

古人十分重视交往中的各方面所必须遵循的礼仪规范。“礼尚往来,来而不往非礼也”;还常说:“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让;说话也得“言语之美、穆穆皇皇。”即语言之美在于谦恭、和气、文雅;又如仪表方面要:“衣贵洁,不贵华,冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切。”仪态方面要:“步从容立端正,揖深圆,拜恭敬”,“缓揭帘,勿有声”;卫生方面要:“晨必盥,兼漱口,便溺回,辄净手。”此外,还主张儿童入学初期就要“教以洒扫、应对、进退之节,爱亲、敬长、隆师亲友之道。”

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。在今天旅游饭店接待服务中,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。

第二节 讲究礼貌礼节的意义

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,都很注重礼貌礼节。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。饭店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有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,这是人类精神文明发展的新阶段,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有中国特色的社会主义精神文明的需要。

二、讲究礼貌礼节是饭店优质服务的需要

当前,饭店业激烈的市场竞争,实质只是饭店服务质量的竞

争。饭店的生存与发展、声誉与效益、市场与客源,靠的是向宾客提供全方位的优质服务。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、最佳的服务效率等。研究表明:在饭店硬件相当的情况下,影响饭店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,主要是通过员工的热情友好的服务中得到的。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。

三、讲究礼貌礼节是宾客接待服务的需要

饭店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。客人进店消费,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,他们是“上帝”,是我们服务接待的对象。他们需要在乘车进店、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,此时饭店同客人的关系,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。

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做到礼貌待客、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、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:

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

(二)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。

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

(四)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、语气诚恳、语速适当。要讲究语言艺术,正确使用好敬语、谦语、雅语。

(五)在接待礼仪上,待客要彬彬有礼,讲究规格。重要宾客的迎送、接待,纠纷的处理,都需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,主动为客人提供文明礼貌的服务。在饭店这一“舞台”上,客人是“主角”,服务员是“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。

五、讲究礼貌礼节是提高我国旅游事业在国际上声誉的需要

旅游饭店是我国旅游行业的“窗口”行业,随着改革开放的进一步扩大、贸易往来、探亲访友、观光旅游的外宾及台港澳同胞将越来越多,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,在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,体现饭店接待工作的高质量高水准,给宾客留下美好的印象。

总之,讲究礼貌礼节是建设有中国特色的社会主义精神文明的需要,对饭店服务来说,是优质服务的重要组成部分;是客人心理的需求;是称职员工必备的条件;是饭店提高声誉和效益的重要保证。同时,饭店服务行业是我国“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,展示我们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。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。

第三节 文明接待、礼貌服务的原则

饭店客人来自不同的国家和地区,他们的宗教信仰、民俗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,必须遵循以下几条原则:

一、以我为主,尊重他人

以我为主,即在饭店服务过程中,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是礼仪之邦。在此前提下,当我们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。

二、不卑不亢,自尊自爱

饭店员工在接待国外宾客时,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。

三、一视同仁,真诚关心

饭店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。

四、“得理也得让人”

在饭店服务工作中,宾客有时会提出一些无理甚至是失礼的要求,我们应冷静而耐心地加以解释,决不要穷追不放,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,给宾客体面地下台阶的机会,以保全客人的面子。当然,宽容决不是纵容,不是无原则的迁就,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、有节的工作方式处理问题。

第四节 文明礼貌修养

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。