

酒店管理与烹饪专业规划教材

旅游业礼仪

LV YOU YE
LI YI

何立萍 编著



杭州出版社

HANGZHOU PUBLISHING HOUSE

旅游业礼仪

何立萍 编著

杭州出版社

内容提要

全书共分九章,系统地阐述了基础礼仪,旅游业服务礼仪,习俗、宗教礼仪等,最后附录部分还收集了出入境礼节及规范,付小费礼节,国外餐饮礼仪常识,送花礼仪,仪容仪表小常识和旅游业服务质量标准等。资料翔实,内涵丰富。

本书紧贴实际,讲究实用,可作为旅游管理、酒店管理和导游等专业的教材,也可作为餐饮、娱乐、休闲等行业的培训教材,还可作为各级各类大专院校的选修课教材,对一般读者也有很大的参考借鉴作用。

图书在版编目(CIP)数据

旅游业礼仪 / 何立萍编著. —杭州:杭州出版社,
2008. 5

ISBN 978-7-80758-084-3

I. 旅... II. 何... III. 旅游业-礼仪 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 057844 号

出版发行 杭州出版社

杭州市曙光路 133 号 邮政编码 310007

E-mail:hzcbs306@hotmail.com

网址:http://www.hzcbs.com

责任编辑 应伯根 冯其华

封面设计 陈肖来

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 杭州长命印刷有限公司

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 9.75

字 数 245 千字

版 次 2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80758-084-3

定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

杭州出版社发行部邮购电话 (0571)88072522 (0571)87998021

前 言

礼仪是在人类历史发展中逐渐形成并沉淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配每个人的行为。所以它是一个古老而生命力极强的文化体系,由风俗习惯逐渐演化形成的行为准则、道德规范和各种礼节、仪式组成的,其内容十分广泛,而其本质就是道德。早在春秋战国时期许多大思想家就把礼仪看作是道德规范,十分重视。孔子说过:“不学礼,无以立。”荀子指出:“人无礼不生,事无礼不成,国无礼不宁。”

古人对礼仪尚且如此崇尚,在以文明和平发展为主流的信息社会,在人与人之间的交往合作日趋频繁、密切的开放时代,礼仪就显得更为重要。当今世界,尽管各国社会制度有差异,风俗习惯有差异,文化背景有差异,但都倡导文明礼貌。在人际交往和日常工作、生活中,都愿意并且以不同方式体现这些文化体系——十分注重礼仪,讲究礼节。在日益全球化的今天,各国相互了解其他国家的民族习俗礼仪并尊重之,无疑是十分必要的。礼仪是人类文明和世界进步的重要标志,它既是社会交往活动的重要内容,又是直接反映着一个国家其国民普遍的素质。这在很大程度上已成为一个国家或民族文明程度的重要标志,也是衡量一个国家、一个民族有无教养和道德水准高低的尺度。礼仪的学习有助于良好的社会风气的形成和和谐、温馨的社会环境的创造。

旅游业作为我国改革开放后国际交往过程中的最早的窗口行业,在礼仪规范方面表现得尤为突出,所有从业人员面对的都是来自不同国家、不同地区、不同文化背景的中外宾客,如何提供高质量的旅游接待服务,不仅是旅游业发展的需要,也是树立中国旅游良好形象的重要举措。同时,在现代市场经济中,礼仪作为现代文明素质的重要组成部分和外在表现,正在创造着价值和利润,成为现代生产力的组成部分。

本书正是基于以上的目的而编写的,它即可成为旅游从业人员在服务工作过程中的指导用书,也是社会各界人士掌握礼仪、提高自身素养的有益读物。

全书由浙江旅游职业学院酒店管理学院的副院长何立萍任主编,专业礼仪教师洪丽敏参与了第一篇的第1、2章及第3章的1、2、3节;徐琼参与了附录第4、5节的编写工作。同时本书在编写过程中也参考和吸收了大量的中外礼仪资料和书籍,在此谨于谢忱,如有错漏,恳请读者批评指正。

目 录

第一篇 基础礼仪

第一章 礼仪概述	3
第一节 礼仪概述	4
一、礼仪的起源	4
二、礼仪的发展	5
三、礼的基本概念与内涵	7
四、现代礼仪的功能、特征及原则	9
第二节 旅游业礼仪基本要求	14
一、旅游业礼仪的特点	15
二、旅游业讲究礼仪的重要意义	17
三、旅游从业人员的基本素质	19
复习思考题一	24
阅读材料一	25
第二章 行为规范	29
第一节 日常交际礼仪	30
一、见面时常用的礼节	30
二、电话礼仪	40
第二节 国际礼宾礼仪	42

一、迎送礼节	42
二、会见与会谈	45
三、签字仪式	47
四、礼宾次序及国旗悬挂法	48
五、宴请活动礼仪	50
第三节 涉外交往礼仪	53
一、涉外交往准则	53
二、涉外交往语言禁忌	55
三、涉外交往服饰禁忌	56
复习思考题二	56
阅读材料二	57
第三章 形象礼仪	60
第一节 仪容礼仪	61
一、仪容修饰技巧	61
二、发型选择技巧	65
三、仪容表情	69
第二节 仪表礼仪	74
一、旅游从业人员注重仪表仪容的意义	74
二、旅游从业人员仪表仪容的要求	76
三、服饰基本礼仪	79
第三节 仪态礼仪	95
一、仪态举止的基本要求	95
二、仪态举止的养成与训练	111
第四节 言语礼仪	111
一、旅游从业人员语言表达的基本特点	112
二、旅游从业人员的语言规范	112

复习思考题三	116
阅读材料三	117

第二篇 旅游业服务礼仪

第四章 饭店接待礼仪	125
第一节 前厅服务礼仪	126
一、迎送服务礼仪	126
二、行李服务礼仪	127
三、问讯接待礼仪	128
四、商务中心服务礼仪	129
五、大堂副理服务礼仪	129
六、总机服务礼仪	129
第二节 客房服务礼仪	130
一、迎接客人礼仪	130
二、客房日常服务礼仪	131
三、送别客人礼仪	132
第三节 餐厅服务礼仪	132
一、迎宾接待服务礼仪	132
二、餐间服务礼仪	134
三、结账送客服务礼仪	136
第四节 康娱中心服务礼仪	136
一、健身房接待服务礼仪	136
二、游泳池接待服务礼仪	137
三、桑拿浴室接待服务礼仪	137
四、美容服务礼仪	138
第五章 旅行社接待礼仪	139

第一节 旅行社咨客服务礼仪	139
一、迎送礼仪	140
二、回复与应答	140
三、电话礼仪	140
第二节 旅行社导游服务礼仪	141
一、导游人员的仪表仪容要求	141
二、导游工作时的礼仪	142
第三节 导游处理突发事件和事故礼仪	144
一、处理突发事件的礼仪	144
二、处理事故的礼仪	146
第六章 会展服务礼仪	148
第一节 会议服务礼仪	148
一、会议通用礼仪	148
二、与会人员的礼仪要求	149
第二节 展台工作人员的服务礼仪	151
一、服务礼仪要求	151
二、展台环境要求	153
第三节 茶水与茶歇服务礼仪	154
一、茶水服务礼仪	154
二、茶歇服务礼仪	155
第四节 旅游观光服务礼仪	155
一、安排旅游观光	155
二、旅游观光服务	156
三、旅游宣传手册	156
第七章 旅游景区、旅游汽车公司司机服务接待礼仪	157
第一节 旅游景区服务人员的接待礼仪	157

一、景区服务人员总体要求	157
二、景点讲解人员服务要求	158
第二节 旅游汽车公司司机服务接待礼仪	158
一、仪容仪表	159
二、礼貌用语	159
三、文明驾驶	159
四、服务周到	160
复习思考题四	160
阅读材料四	160

第三篇 习俗、宗教礼仪

第八章 我国主要客源国习俗与礼仪	167
第一节 亚洲	168
一、日本	168
二、韩国	170
三、新加坡	172
四、马来西亚	173
五、泰国	175
第二节 美洲	177
一、美国	177
二、加拿大	179
三、巴西	180
四、墨西哥	181
第三节 欧洲	182
一、英国	182
二、法国	184

三、德国	186
四、俄罗斯	187
第四节 大洋洲和非洲	188
一、澳大利亚	188
二、新西兰	190
三、埃及	191
四、南非	192
复习思考题五	193
阅读材料五	194
第九章 宗教礼仪常识	195
第一节 佛教礼仪	196
一、佛教的节日与习俗	197
二、佛教的禁忌	199
第二节 基督教礼仪	199
一、基督教的节日与习俗	200
二、基督教的禁忌	202
第三节 伊斯兰教礼仪	202
一、伊斯兰教的节日与习俗	203
二、伊斯兰教的禁忌	205
第四节 道教礼仪	205
一、道教的节日与习俗	208
二、道教的禁忌	209
复习思考题六	210
阅读材料六	210

第四篇 附 录

附录一 出入境礼节及规范	216
一、出境前的准备	216
二、入出境手续	219
三、乘坐飞机礼仪	220
四、住旅馆礼仪	222
附录二 付小费礼节	224
一、支付小费的主要礼节	225
二、一些国家收取小费的情况介绍	227
附录三 国外餐饮礼仪常识	228
一、西餐礼仪	228
二、日本料理	233
三、韩国料理	234
附录四 送花礼仪	236
一、花的寓意	236
二、送花的形式和技巧	238
三、送花的禁忌	238
附录五 仪容仪表小常识	240
一、皮肤的护理	240
二、服装的搭配技巧	242
附录六 旅游业服务质量标准(摘录)	245
一、饭店服务质量标准	245
二、导游服务质量标准	281
三、旅游区(点)服务质量标准	290
四、旅游汽车服务质量标准	299

第一篇

基础礼仪

第一章

礼 仪 概 述

本章概要

本章介绍了礼仪的起源、发展和“礼”的相关概念,剖析了现代礼仪的功能、特征和原则,阐明了旅游业礼仪的特点,提出了旅游从业人员的基本素质和要求:包括职业道德素质、业务技能素质、科学文化素质和职业心理素质四个方面,从而使旅游从业人员能自觉地规范自己的行为,努力做好旅游接待工作,提高服务质量。

学习目标

- 通过本章的学习,了解礼仪的起源、发展和“礼”的相关概念
- 知道现代礼仪的功能、特征及原则
- 重点掌握旅游业礼仪的特点及旅游接待人员所应该具备的基本素质和要求

第一节 礼仪概述

我国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世,在五千年的历史演变过程中,不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且其精髓深入人心,这是我们中华民族的骄傲,应予发扬光大。随着时代与社会经济的飞速发展,礼仪现已渗透到了人们社会生活的各个领域。懂得礼仪内涵,知晓礼与礼貌、礼节、礼仪的关系,了解礼仪的历史发展和内容、特点等,是掌握旅游业礼仪知识、遵循礼仪准则、规范旅游服务行为的前提条件。

一、礼仪的起源

自从有了人,有了人与自然的关系,有了人与人之间的交往,礼便产生和发展起来。从理论上讲,礼起源于人类为协调主客观矛盾需要的人与人的交往中;从仪式上说,礼起源于原始的宗教祭祀活动。

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:天地信仰和祖先信仰。从“礼”字的造字结构我们可以看出,礼的本意是敬奉神明。在原始社会中,人们无法解释日月星辰的更替、风雨雷电的变幻和灾害瘟疫的流行等自然现象,认为冥冥之中是鬼神或祖先以超自然的力量在对人类的生活进行干预,故对之顶礼膜拜。例如,《山海经》中有黄帝作礼祭神驱鬼的故事;《吕氏春秋·古乐篇》中有颛顼作礼乐祭上帝的故事。人类最初的礼仪都是与祭鬼神、祭祖先相联系的,其主要形式是用礼器举行祭祀仪式,以表示氏族成员对神灵和祖先的敬献和祈求。此后,在关于尧、舜、禹的神话中,有关“礼”的记述就更多了。因此,有“礼立于敬而源于祭”之说。

二、礼仪的发展

(一)中国古代礼仪的形成与发展

原始礼仪只是礼仪的萌芽。礼仪的正式形成应当始于奴隶社会。由于社会生产力的发展,原始社会逐步解体,人类进入了奴隶社会。这时的“礼”也就被打上了阶级的烙印。为了维护奴隶主的统治,奴隶主将原始的宗教“礼仪”发展成为符合奴隶社会政治需要的礼制,并专门制定了一整套礼的形式和制度。礼制是国家的礼仪制度;礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。礼仪在其传承沿袭的过程中不断变革。从历史发展的角度看,其演变可分为四个阶段:

起源时期——夏朝(公元前 21 世纪)以前。原始的政治礼仪、敬神礼仪、婚姻礼仪等在这个时期已有了雏形,但还不具有阶级性。

形成时期——夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)。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,提出了许多极为重要的礼仪概念,如“五礼”(吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)等,确立了崇古重礼的文化传统。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,周朝的《礼仪》、《周礼》、《礼记》即为后世称道的“三礼”。“三礼”的出现标志着“周礼”已达到了系统、完备的阶段。礼仪的内涵也由单纯的祭祀天地、鬼神、祖先的形式渗透到社会生活的方方面面,全面地制约、规范着人们的社会行为。而周公提出的所谓“礼仪三百”、“威仪三千”则更是将礼推崇到高于一切的地位。

变革时期——西汉汉武帝时期董仲舒的“罢黜百家,独尊儒术”的神学化了的儒家思想,标志着礼仪已进入了一个发展、变革的时期。在这一时期,礼仪的明显特征,就是将人们的行为纳入了封建道德的轨道,形成了以儒家学说为主导的正统的封建