

高等院校旅游管理专业大专教材

舒伯阳 主 编

刘名俭 副主编

旅游实用 礼貌礼仪

第二版



GAODENGYUANXIAO
LÜYOUGUANLI
ZHUANYE

DAZHUANJIAOCAI
NANKAIDAXUECHUBANSHE

南开大学出版社



BOOKS

高等院校旅游管理专业大专教材

旅游实用礼貌礼仪

(第二版)

主 编	舒伯阳	刘名俭		
副主编	伍新蕾	吕建东	徐 静	
	曹会林	叶 鹏		

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

旅游实用礼貌礼仪 / 舒伯阳, 刘名俭主编. —2 版.
天津:南开大学出版社, 2008. 6
高等院校旅游管理专业大专教材
ISBN 978-7-310-02892-4

I. 旅… II. ①舒…②刘… III. 旅游服务—礼仪—高等学校—教材 IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 040770 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人:肖占鹏

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542 邮购部电话:(022)23502200

*

河北省迁安万隆印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2008 年 6 月第 2 版 2008 年 6 月第 12 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 9.375 印张 2 插页 266 千字

定价:18.00 元

如遇图书印装质量问题,请与本社营销部联系调换,电话:(022)23507125

再版前言

在人类文明经过演进跨入新世纪的今天,礼貌礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志,同时也是衡量社会公众教养和道德水准的尺度。

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。在其五千年的历史进程中,不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且,重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各个方面,成为中华民族的传统文化特征,中华民族的真正复兴离不开全民族文明素质的提升。

从孔子的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”,到今天人们普遍倡导的“相敬如宾”、“礼尚往来”、“温良恭俭让”的社会风尚,礼不仅是中国人的行为规范和思想准则,而且对形成人们良好的处世态度、人际关系和生活习惯,对凝聚民族力量和稳定社会秩序起到了极其重要的作用。孔子的“不学礼无以立”,更道出了礼是个人立身之本。

今天,人与人之间的交际应酬,不仅是一种出自本能的需要,而且也是适应社会发展、实现个人进步的一种必不可少的沟通手段。具有较强的交际能力,是现代青年立足于社会并求得个人成功发展的重要条件。目前,旅游业被确立为我国的支柱产业,已成为国民经济新的增长点。在此背景之下,作为交际艺术的现代礼貌礼仪自然迅速升温,备受人们的青睐,并首先在具有涉外性质的旅游行业中普遍应用。作为旅游从业人员,学礼、知礼、用礼已经成为旅游业实现优质服务,面向世界与国际接轨的大势所趋。

为适应高等旅游教育,尤其是新时期旅游院校的教学需要,切实提高新型、实用型旅游从业人员的素质,现根据国家教育部与国家旅游局人教司的旅游服务与管理专业教学计划和教学大纲,以及中国旅游饭

店业协会的行业礼仪规范的要求,我们对 2000 年版《旅游实用礼貌礼仪》进行了完善和修正。本教材充分综合了旅游业中礼貌礼仪所涉及的各个方面,突出实用性、操作性与通俗性,并进一步与国际惯例接轨,充分反映时代特色。本教材除可供旅游院校的旅游相关专业教学使用外,还可用于旅游企业礼貌礼仪方面的员工培训和自学读物。

《旅游实用礼貌礼仪》由中南财经政法大学舒伯阳教授主持编写,本书第一、四编由舒伯阳、伍新蕾、徐静完成,第二、三编由刘名俭副教授、吕建东、曹会林、叶鹏完成,全书由舒伯阳统稿。本教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到一些旅游企业的支持和帮助,同时,我们还参阅并引用了相关著述和报刊资料,其中有些资料,我们未能及时与原作者取得联系,谨向原作者致以诚挚的谢意。限于时间和知识水平,本教材编写中的缺陷在所难免,敬希同行先知及读者不吝赐教指正,以使本教材臻于完善。

编 者

2007 年 11 月

目 录

再版前言	(1)
------------	-------

第一编 基础知识

第一章 旅游礼貌礼仪概述	(3)
第一节 礼貌礼仪的起源与本质	(3)
第二节 礼貌礼仪与旅游活动	(6)
第三节 旅游礼貌礼仪的功能与实践	(8)
第二章 旅游从业人员的仪容仪表规范	(12)
第一节 旅游从业人员的面部修饰	(12)
第二节 旅游从业人员的肢体修饰	(15)
第三节 旅游从业人员的头发修饰	(17)
第四节 旅游从业人员的化妆修饰	(19)
第三章 旅游从业人员的服饰礼仪规范	(23)
第一节 旅游从业人员的正装服饰规范	(23)
第二节 旅游从业人员的个人饰品规范	(28)
第四章 旅游从业人员的行为仪态规范	(32)
第一节 旅游从业人员的静止仪态规范	(32)
第二节 旅游从业人员的行进仪态规范	(41)
第三节 旅游从业人员的手臂姿态规范	(47)
第四节 旅游从业人员的表情神态规范	(51)
第五章 旅游从业人员礼貌语言规范	(56)
第一节 旅游从业人员的礼貌用语	(56)

第二节	旅游从业人员的文明用语	(62)
第三节	旅游从业人员的行业用语	(65)
第四节	旅游从业人员的书面用语	(68)
第五节	旅游从业人员的电话用语	(70)
第六章	国际旅游业礼貌礼仪常识	(75)
第一节	涉外礼仪惯例与通则	(75)
第二节	国际交往的见面礼节	(83)
第三节	国际交往中的馈赠礼仪	(85)

第二编 酒店应用

第一章	酒店礼貌礼仪核心——礼貌服务	(93)
第一节	酒店礼貌服务的概念与内涵	(93)
第二节	酒店礼貌服务的内容	(100)
第二章	前厅接待服务礼貌礼仪	(103)
第一节	服务流程中的礼貌礼仪要点	(103)
第二节	前厅接待服务常用敬语	(108)
第三节	前厅接待服务礼仪规范	(110)
第三章	餐饮接待服务礼貌礼仪	(125)
第一节	服务流程中的礼貌礼仪要点	(125)
第二节	餐饮接待服务常用敬语	(134)
第三节	餐饮宴会服务礼仪规范	(137)
第四章	客房接待服务礼貌礼仪	(155)
第一节	服务流程中的礼貌礼仪要点	(155)
第二节	客房接待常用服务敬语	(160)
第三节	客房接待服务礼仪规范	(163)
第五章	酒店公务商务礼貌礼仪	(171)
第一节	酒店行政公务礼貌礼仪	(171)
第二节	酒店对外商务礼貌礼仪	(174)

第三编 旅行社应用

第一章 旅行社接待礼貌礼仪核心——公关沟通服务	(193)
第一节 旅行社接待与公关沟通中的礼貌礼仪	(193)
第二节 旅行社接待服务礼仪的要求与形式	(198)
第二章 导游服务礼貌礼仪	(203)
第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点	(203)
第二节 导游服务常用礼仪语言	(205)
第三节 导游接待服务礼仪规范	(210)
第三章 旅行社商务活动礼仪	(226)
第一节 旅游展览会上的相关礼貌礼仪	(226)
第二节 旅行社商务洽谈中的礼貌礼仪	(230)

第四编 综合提高

第一章 旅游业顾客关系中的礼貌礼仪技巧	(239)
第一节 服务礼貌礼仪与顾客关系的平衡	(239)
第二节 礼貌礼仪与旅游优质服务的衔接	(251)
第二章 旅游投诉处理中的礼貌礼仪运用	(258)
第一节 预防旅游投诉的礼貌意识与心理准备	(258)
第二节 旅游投诉的原因分析与处理	(265)
附录:《中国饭店行业服务礼仪规范》(试行)	(271)
参考文献	(289)

第一编 基础知识

第一章 旅游礼貌礼仪概述

学习目的

- 了解现代礼貌礼仪的起源与本质
- 了解礼在现代社会及旅游业中的巨大作用
- 掌握礼貌、礼节、礼仪的概念
- 了解旅游礼貌礼仪实践与培养的途径

基本内容

- 礼貌礼仪的起源与本质:礼貌礼仪的起源、演化与本质
- 礼貌礼仪的概念与内涵
- 礼、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别
- 旅游礼貌、礼仪的功能与实践:礼貌礼仪的综合功能、实践与培养途径

第一节 礼貌礼仪的起源与本质

荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”人类社会的活动都必须有一套相应的规范来制约才能实现有序发展,从而促进整个社会的和谐。

在人类文明经过演进而跨入新世纪的今天,礼貌礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志,成为衡量社会公众教养和道德水

准的尺度。

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。从孔子的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”，到今天人们普遍倡导的“相敬如宾”、“礼尚往来”、“温良恭俭让”的社会风尚，礼不仅是中国人的行为规范和思想准则，而且对形成人们良好的处世态度、人际关系和具有民族特色的生活习惯，对凝聚民族力量和稳定社会秩序起到了极其重要的作用。孔子的“不学礼无以立”，更道出了礼是个人立身之本。

随着社会经济的飞速发展和国际交流的日益频繁，作为交际艺术的现代礼仪迅速升温，人们学习、践行礼仪知识的要求也越来越迫切。人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，而且也是适应社会发展、实现个人进步的一种必不可少的沟通手段。具有较强的交际能力，是现代青年立足于社会并求得个人成功发展的重要条件。作为旅游从业人员，学礼、知礼、用礼已经成为旅游业实现优质服务，面向世界与国际接轨的大势所趋。

一、礼貌礼仪的起源

现代礼貌礼仪源于礼。《说文解字》中释：“礼，履也，所以事神致福也”，表示对神的尊敬。孔子主张“为国以礼”，将礼提到治国安邦的高度。孟子将仁、义、礼、智、信视为基本道德规范。荀子则认为“礼者，人道之极也”，把礼看成是为人处世成功与否的根本。

礼之产生，可以追溯到远古时代。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，礼首先起源于人类为协调主客观矛盾的需要。从仪式上说，礼起源于原始的宗教祭祀活动。

（一）礼起源于人类为协调主客观矛盾的需要

1. 为维持自然“人伦秩序”而产生礼。人就其自然力量而言，不如牛马等动物，而人类却能以群体的力量战胜和驾驭牛马等动物及其他自然力量；同时，人类的社会群体性又使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。例如：原

始人类在狩猎时代就已知道应有礼貌。那时,人类的祖先以打猎为主,世界对他们来说充满着危险。在打猎时,狩猎者相互间必须保持适当的距离。当不同部落里的人相遇时,如果双方都怀着善意,便各自伸出手掌,手心朝前,向对方表示自己手中没有石头或其他武器;走近之后,两人互相摸摸右手,以示友好。这一源于交往安全需要的动作沿袭下来,便成为今天人们常用的表示友好的握手礼。

2. 为“止欲制乱”而制礼。人类为了满足自身对欲望的需求会不断地去追寻,在这种追寻和实践过程中,难免会发生人与人之间的矛盾和冲突。被人们普遍称道和尊重的“圣贤之人”黄帝、尧、舜、禹等,不仅为“止欲制乱”而制礼,而且身体力行,为民众做出榜样典范。也正因为如此,人们才更加遵礼尚礼。

(二)礼起源于原始的宗教祭祀活动

远古时期,由于社会生产力水平低下,原始人类认识自然的能力很低,面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量,原始人往往迷惑不解,从而对自然界产生出神秘莫测感和恐惧敬畏感。

原始人狭隘的实践活动范围使他们不可能产生理性思维。因此原始人只能用最简单的类比推理和判断由已知去推断未知,用幻想去尝试解释自然现象与尝试征服自然力。于是原始人类产生了“万物有灵”的原始宗教观念。在这种观念的影响下,原始人开始一厢情愿地用原始宗教仪式等手段来影响神灵,为自己的功利目的服务,如用祭祀、崇拜、祈祷、赞颂等方式企图讨好神灵,并期望以人们的虔诚来感化和影响自然神灵,以使其多赐福少降灾。祭祀活动中,参加的人把内心对神、对祖先的信仰观念,以及崇拜、祈祷、赞颂等态度,通过一定程式加以外在化、客观化和具体化。于是原始人虔诚地向这些“神”和“祖”打恭跪拜,表示崇拜、祈求致福,原始的“礼”便产生了。

(三)从祭祀之礼扩展而为各种礼仪

随着社会生产力水平的提高,人们的认识能力得以提高,对复杂的社会关系有了一定的认识。诸如由血缘引申出的宗族关系,由生产引起的生产、消费、交换等关系,由地缘引起的人们间的亲疏、敌友关系等等。于是,人们就将事神祈福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展

到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会生活中各种类型的礼仪。

二、礼的本质

当礼从神事扩展到人事,礼的本质就脱离了原始朴素的敬天敬神内涵,而演化为维护人与人之间社会等级、社会分工的作用等。

在现代社会,人人平等的现实社会制度使人们能以平等的心态进行社会交往。礼已摒弃了维护等级制度的本质,而成为协调人际关系的润滑剂。礼为人们灵活处理各种复杂的人际关系、避免磨擦、减少冲突、化解纠纷和矛盾,提供了手段和方法。同时,礼也为人们提供了表现个人价值和树立自身良好形象的最直接的方式。

作为旅游工作者,我们目前所亟需做的工作:一方面是要继承和发扬中华民族在礼仪方面的优良传统,以及具有时代特色的社会主义礼仪规范;另一方面是要在一个新的高度上把旅游服务与国际礼仪接轨,使我们对外旅游交往与服务更符合国际通行的礼仪规范,使我国旅游业的整体礼貌礼仪水平更上一层楼。旅游从业人员工作在涉外窗口行业,在学习和应用礼仪的过程中,更要知礼,即不仅要知其然,更要知其所以然,认真了解礼的本质。

第二节 礼貌礼仪与旅游活动

一、礼貌礼仪的概念与内涵

(一)礼、礼貌、礼节、礼仪的概念

从概念上讲,礼是表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作,是在长期的生活实践中由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、体贴之意。礼是一个非常宽泛的概念,但在一般意义上,可作为礼仪、礼节、礼貌的通称,指人际间乃至国际交往过程中,应具有的相互表示敬重、亲善和友好的行为规范。

礼貌,一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬的规范,它侧重于表现人的品质与素养。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为和礼貌语言两个部分。礼貌行为是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、鼓掌等;礼貌语言是一种有声的行动,在交往时讲究礼貌,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的人际关系,缓解或避免冲突。旅游服务人员对宾客开展礼貌服务可以让身处异国他乡的宾客仍有在家一般的亲切、温暖之感。

礼节,通常是指人们在日常生活特别是在交际场合,相互表示尊重、友好的问候、祝颂、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式,它实际上是礼貌的具体表现方式。如酒店餐厅的引位员接待客人时,要主动微笑问候:“小姐(先生),您好!”在服务时,值台员送茶、上菜、斟酒、送毛巾等应按照先宾客后主人,先女宾后男宾等礼遇顺序进行。礼节与礼貌之间的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必须伴有具体的礼节。

礼仪,则是对礼节、仪式的统称。是指在人际交往之中,自始至终以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼仪是表示礼节的仪式,如迎接外国元首或政府首脑时检阅仪仗队和鸣放礼炮、展览会开幕或大厦落成的剪彩、大型工程的奠基仪式等。在礼的系统中,礼仪是有形的,其基本形态,既受到礼的基本原则的制约,也受到物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等的影响。

(二)礼貌、礼节、礼仪的区别与联系

礼貌、礼节、礼仪都体现一个“礼”字,都是人们在交往中,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和程序。

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、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的。礼节只是一种做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

二、旅游活动中的礼貌礼仪

旅游业是我国的“窗口”服务行业,要发挥好旅游业的“窗口”作用并提高其服务质量,首先就必须牢固树立“宾客至上”的服务意识,以礼相待,即讲究礼貌礼节。讲究礼貌礼节是旅游优质服务的重要组成部分,是称职员工必备的行为规范和素质条件。同时,旅游从业人员的礼貌礼仪整体水平对于改善国际交往、增进各国人民之间的了解和友谊、展示中华民族的精神风貌和维护我国的声誉、传播社会主义精神文明等有着重要的现实意义。

第三节 旅游礼貌礼仪的功能与实践

一、旅游礼貌礼仪的综合功能

(一)旅游礼貌礼仪的优质功能

当前,旅游业的激烈市场竞争,实质体现的是旅游服务质量的竞争。一个旅游企业的生存与发展、市场与客源,靠的是向宾客提供全方位的优质服务。研究表明:在旅游企业硬件设施相同的情况下,影响旅游服务的主要因素是服务意识与态度。“宾客至上”的服务意识与热情友好、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。所以说讲究礼貌礼节是优良服务的关键,而旅游服务质量的高低,将直接关系到我国旅游业在国际上的声誉。

(二)旅游礼貌礼仪的人际沟通功能

古人曾说:“世事洞明皆学问,人情练达即文章”,其实讲的就是交际的重要性。“礼”不仅有着协调各类人际关系的作用,而且还定位了人们的社会角色,并通过道德关系,以礼貌礼仪规范明确了人们的社会义务与责任。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有

成竹、处变不惊之外,还能够帮助人们规范彼此的交际活动,更有效、更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进彼此之间的了解与信任。旅游服务人员必须做到礼貌待客、热情服务。礼貌待客,是要求服务人员对客人尊重与友好,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人员发自内心、满腔热忱地向客人提供主动、周到的服务,从而表现出服务人员良好的风度与素养。

二、旅游服务中礼貌礼仪实践

(一)旅游礼貌礼仪的实践原则

1. 自律原则,从俗原则——“以我为主,尊重他人”。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我检点。礼以我为主,即在旅游服务过程中,从自我约束入手,从我做起,同时以我国的礼貌语言、礼貌行动、礼宾规程为行为准则,去接待宾客特别是外宾。在此前提下,还要充分考虑到国情、民族、文化背景的不同,在旅游对外交往中存在的“十里不同风,百里不同俗”的情况,要正确认识,充分尊重对方的个别要求。

2. 适度原则——“不卑不亢,自尊自爱”。就是要求应用旅游礼貌礼仪时,必须注意合乎规范,并讲究运用技巧,特别是注意把握分寸,适度得体。旅游业员工在接待外宾时,要以“民间外交家”的姿态出现,特别要注意维护国格与人格。既不盛气凌人,也不妄自菲薄。

3. 平等原则——“一视同仁,真诚关心”。在旅游活动中具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但是,在旅游礼貌礼仪的核心,即尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。具体来说,不论服务的对象是外宾,还是内宾,都要满腔热情地接待,决不能看客施礼、厚此薄彼,更不能以貌取人、以财取人。

4. 宽容原则——“得理也得让人”。在旅游服务与交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多宽容他人不同于己、不同于众的行为,要多体谅、多理解他人,切不可求全责备、过分苛求。例如,在旅游服务工作中,宾客有时会提出一些无理的甚至是失礼的要