

高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材



旅游

服务礼仪

LUYOU FUWU LIYI

主编 薛建红



郑州大学出版社



高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材

旅游服务礼仪

主编 薛建红

 郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/薛建红主编. —郑州:郑州大学出版社,
2006.8

(高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 7-81106-287-9

I. 旅… II. 薛… 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 (2006) 第 096722 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

河南新丰印刷有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:16.75

字数:356 千字

版次:2006 年 8 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印数:1~3 100

印次:2006 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81106-287-9/F·95 定价:25.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



编委会名单

主 任

杨盛道 河南省旅游局局长

贾修国 河南省教育厅高教处处长

副主任单位

郑州大学旅游管理学院

河南大学历史文化学院旅游系

河南财经学院旅游系

中州大学旅游与经贸学院

洛阳师范学院历史文化学院旅游系

安阳师范学院地理学系

信阳师范学院经济管理学院

河南商业高等专科学校旅游管理系

委员单位

中央民族大学历史系

华东师范大学历史系

山东科技大学文法学院

桂林旅游学院

郑州航空工业管理学院工商管理系

河南工业大学管理学院

河南农业大学林学院园艺学院

河南师范大学外国语学院旅游系

南阳师范学院旅游与环境科学系

郑州大学升达经贸管理学院企业管理系

郑州大学西亚斯国际学院工商管理系

郑州大学体育学院体育系

许昌学院历史文化与旅游学院

洛阳工业高等专科学校经济管理系

平顶山工学院管理系

河南机电高等专科学校管理系

中原工学院

河南科技大学经济与管理学院

《旅游服务礼仪》作者名单

主 编 薛建红

副主编 马宏丽 武东晓 张红英

编 委 (以姓氏笔画为序)

马宏丽 孙 新 张 萌

张红英 武东晓 薛建红



内容提要

《旅游服务礼仪》是高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材。该书系统地介绍了旅游服务业服务礼仪的基本理论和基本技能。本书分上下两编,共11章。第1章至第5章为上编,是公共礼仪,介绍了礼仪的起源与发展、仪容礼仪、仪态礼仪、着装礼仪、会面礼仪等内容,是各行各业从业人员、每一位参与社会生活的个体都应知应会的礼仪;第6章至第11章为下编,是旅游从业人员专业礼仪,介绍了旅游从业人员礼貌服务用语、宗教礼仪、少数民族礼仪、我国主要客源国的习俗及礼仪、旅游饭店服务与接待礼仪、导游服务礼仪等内容。该书既从专业的角度阐述了旅游从业人员应该怎样利用服务礼仪的基本理论,又结合各个具体方面的实际情况,有针对性地进行了解,以期提高旅游从业人员为旅游者服务的基本技能。该书既注重中国传统礼仪与现代国际礼仪的结合、实践与理论的结合,又突出了可操作性。可作为高等院校旅游专业的教材用书,也可作为宾馆、饭店、旅行社的培训教材,对于其他旅游从业人员亦有参考价值。



编写说明

“高等教育旅游管理专业统编教材”自 2002 年出版以来,得到了旅游管理专业广大师生的热情支持,使用该系列教材的高校旅游专业院系已遍布全国各地。这一方面说明了全国高校旅游管理专业的广大师生对编者工作的一种认可,同时,也反映了各地高校旅游管理专业的广大师生对高质量教材的一种期盼。我们在心存感激的同时,也深深地感到了自己的责任。

随着我国旅游业的迅速发展,旅游高等教育又面临着一些新的情况和变化,为了满足旅游教育事业的发展需要,在郑州大学出版社的大力支持下,“高等教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”编写委员会组织全国近 30 所高校的旅游院系及部分实业界人士,对原出版教材进行了审订和重新编写。本次教材修订工作主要体现在以下几个方面:

首先,为了保证教材的高质量和高水平,严格遴选主编、副主编及参编人员。在确定每部教材的主编、副主编及参编人员时,采取先由参编院校推荐,编委会根据推荐人员的教学经验、科研水平及其在本学科的学术地位来初步选定两名以上主编人选,最后由编委会对申报主编者进行考核、答辩,确定主编人选,并在此基础上确定其他参编人员,从而保证参编人员,尤其是主编具有真正的实力和学术水平。

其次,根据国家教育部高教司最新颁布的《普通高等学校本科专业目录和专业介绍》对系列教材种类重新进行研究确定。近年来,旅游业不断发展,高等教育旅游专业学科发展更加完善,师资队伍更加整齐,课程体系也需不断调整和充实。因此,我们对原有的教材进行了研究论证,个别学科的教材由于教学计划的调整,

就不再进行修订,另外增加了《旅游景区经营与管理》、《餐饮管理》、《中国旅游地理》、《中国旅游史》、《旅游美学》、《公共关系与商务礼仪》等新编教材,完善了教材体系,使之更加完整、科学。

再次,为了使教材更能适合当前高校旅游管理专业教学需要,体现出精练、简明的风格,并减轻学生的经济负担,在保证教材质量不断提高的前提下,对每一部教材的总体字数进行了控制,体现出质量第一、锻造精品的要求。

其四,保持原有教材的特色和风格,严格遵守编写程序和要求,对于每一部教材的编写大纲,在参编人员集体讨论研究的基础上,向编委会汇报,由编委会及有关专家进一步审议把关,不断修改完善,以求尽量完美。

其五,克服目前高校旅游教材内容陈旧、体系结构不合理、理论脱离实际等弊病,吸收了旅游教学研究最新成果,从旅游行业自身性质出发,充分利用各种数据、表格、图形及典型案例分析方法,增强其实用性、可读性和新颖性。

本次修订和新编系列教材包括《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游法教程》、《旅游市场营销学》、《旅游规划开发》、《旅行社经营管理》、《导游业务》、《旅游心理学》、《旅游会计学》、《饭店管理》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》、《中外民俗》、《旅游服务礼仪》、《旅游美学》、《旅游景区经营与管理》、《中国旅游史》、《中国旅游地理》、《餐饮管理》、《公共关系与商务礼仪》、《旅游饭店前厅客房服务与管理》。涵盖了旅游管理学科7门核心课程以及学科全部主干课程,内容全面,覆盖面广,更加适合高校旅游管理专业各专业方向的教学需要,同时也适合作为相关管理专业的选修课教材使用。

本系列教材的修订及新编工作得到了河南省旅游局规划处和河南省教育厅高教处有关领导的支持和指导,同时也得到省外兄弟院校,如中央民族大学、华东师范大学、山东科技大学、桂林旅游学院等的积极响应,在此表示深深的谢意。

郑州大学出版社的领导及郑州大学出版社社科图书策划部为本系列教材的修订和新编工作倾注了大量的心血,在此表示不尽的谢意。

对于本系列教材编写中所出现的不尽如人意之处,敬请各位专家和读者继续给予批评指正。

高等教育旅游管理专业
“十一五”规划教材编写委员会
2006年2月10日



前言

《旅游服务礼仪》于2002年6月首次出版以后,受到了广大师生的好评,但随着旅游业的发展,新的业务的出现,这就需要我们旅游从业人员掌握相应的服务技能;第一版在使用的过程中,收到了同行及广大读者的一些很好的建议,值此再版之际,我们才得以补充和修改。

在世界范围内,旅游业被世界誉为“朝阳产业”、“无烟工业”、“不出国门的出口创汇产业”,已成为许多国家或地区的支柱产业,也是近20年来全球经济体系中增长最快的领域,对推动世界经济增长,解决就业问题立下了汗马功劳。

在我国,旅游业的迅速发展及对国民经济的贡献更是显而易见,许多省、市、自治区把旅游业列为支柱产业、“一把手工程”。随着我国社会经济的发展和人民生活水平的不断提高,尤其是我国人均GDP已突破1000美元,大众旅游消费时期已经到来,旅游再也不是富人阶层的专利,而是普通老百姓生活的重要组成部分。我国“五一”、“十一”、“春节”长假制度的实施,形成了世所仅见的“旅游黄金周”现象,极大地推动了旅游消费,直接促进了我国旅游业的发展,使我国旅游人数、旅游业收入、旅游创汇呈现出了高速增长态势。国内游持续火爆,频繁“井喷”;出境游连年攀升,已是亚洲最大的旅游客源地;入境游指数跳跃式增长,已成为世界第四大旅游目的国。面对这样的旅游态势,对旅游人才的需求可想而知。十几年来,尽管我国的旅游教育事业得到了长足发展,几乎“无校不设旅游专业”,但还远远不能满足旅游业迅速发展的需要。旅游业本身是服务行业,这就要求其从业人员要有较高的服务意识和 service 技能。

近十年来,国内外出版了许多礼仪方面的读本、教材,但大多侧重于一般公共礼仪,在旅游服务礼仪领域少有探究。《旅游服务礼仪》一书正是从上述现实需要出发,在大量吸收国内外礼仪研究成果的基础上,结合本专业培养要求,将一般公共礼仪与专业礼仪结合起来,系统地阐述了旅游服务礼仪的基本理论、规范要求和操作技巧,既注重实践与理论的结合、中国传统礼仪与现代国际礼仪的结合,又突出了可操作性。

正像旅游业是我国的一项新兴产业一样,旅游服务礼仪也是一门新兴的学科。在这块丰腴的土地上,怀着忐忑不安的心情,我们播下了一颗希望的种子。书稿是完成了,但由于时间有限,作者学识、水平有限,再加上许多问题还有待于学界、业界的进一步探讨与研究,因此,难免留下缺憾。在此恳切希望广大读者朋友给予指正!

编 者
2006.6



目 录

上编 公共礼仪

1	绪 论	/3
1.1	礼仪的起源与发展	/3
1.1.1	中国古代礼仪的起源	/3
1.1.2	中国古代礼仪的形成与发展	/4
1.1.3	中国古代礼仪的内容及特点	/5
1.1.4	中国现代礼仪的形成与发展	/6
1.2	现代礼仪的特点、作用及应遵循的原则	/6
1.2.1	现代礼仪的特点	/6
1.2.2	现代礼仪的作用	/7
1.2.3	现代礼仪应遵循的原则	/8
1.3	东方礼仪与西方礼仪	/9
1.3.1	东方礼仪及其特点	/9
1.3.2	西方礼仪及其特点	/10
1.3.3	中西方礼仪的典型差异	/11
2	仪容礼仪	/15
2.1	良好仪容的基本要求	/15
2.2	仪容与美发	/16
2.2.1	了解自己的头发	/16
2.2.2	头发的保养	/16
2.2.3	头发的美化	/19
2.2.4	发型选择原则	/22

2.3	仪容与美容	/22
2.3.1	美容与健美的皮肤	/22
2.3.2	美容与化妆	/24
3	仪态礼仪	/28
3.1	站姿	/28
3.1.1	站姿的基本要领	/28
3.1.2	三种正确的站姿	/29
3.2	走姿	/29
3.2.1	走姿的基本要领	/29
3.2.2	不同着装的优美走姿	/29
3.3	坐姿	/30
3.3.1	坐姿的基本要领	/30
3.3.2	几种正确的坐姿	/30
3.3.3	坐姿注意事项	/31
3.4	蹲姿	/31
3.5	手势	/32
4	着装礼仪	/33
4.1	着装	/33
4.1.1	着装的原则	/33
4.1.2	西装的穿着	/35
4.1.3	着装注意事项	/36
4.2	饰物	/37
4.2.1	佩戴饰物的原则	/37
4.2.2	几种常见饰物的佩戴	/37
5	会面礼仪	/40
5.1	称呼与介绍礼仪	/40
5.1.1	称呼礼仪	/41

5.1.2	介绍礼仪	/43
5.2	迎接宾客礼仪	/46
5.2.1	握手礼仪	/46
5.2.2	脱帽与鞠躬礼仪	/47
5.2.3	亲吻与拥抱礼仪	/48
5.2.4	交换名片礼仪	/48
5.2.5	电话礼仪	/49
5.2.6	送花礼仪	/52

下编 旅游专业礼仪

6	旅游服务礼貌语言规范	/59
6.1	礼貌语言的概念和作用	/59
6.1.1	礼貌语言的概念	/59
6.1.2	礼貌语言的作用	/59
6.2	旅游服务礼貌用语	/60
6.2.1	恰当的称呼语	/60
6.2.2	服务人员的书面用语	/60
6.3	旅游服务礼貌语言的类型	/62
6.3.1	问候用语	/62
6.3.2	迎送用语	/62
6.3.3	请托用语	/63
6.3.4	致谢用语	/63
6.3.5	征询用语	/64
6.3.6	应答用语	/64
6.3.7	赞赏用语	/65
6.3.8	祝贺用语	/65
6.3.9	推托用语	/65
6.3.10	道歉用语	/66
6.4	旅游服务语言的职业特点	/66

6.4.1	态度、表情、姿势特点	/66
6.4.2	礼貌用语的语言特点	/67
6.4.3	口才与旅游职业素质	/68
6.5	培养良好礼貌语言习惯的途径	/69
6.5.1	树立良好的礼貌用语意识	/70
6.5.2	培养丰富的个人情感	/70
6.5.3	博览群书以增加知识积累	/70
6.5.4	积极进行语言实践锻炼	/71
6.6	旅游服务人员语言规范原则	/71
6.6.1	以宾客为中心原则	/71
6.6.2	赞誉原则	/72
6.6.3	得体和谦虚原则	/73
6.6.4	征询与委婉原则	/74
7	宗教礼仪	/76
7.1	宗教的产生、形成和发展	/76
7.2	佛教	/77
7.2.1	佛教的产生和在中国的传播	/77
7.2.2	佛教的经典、教义	/78
7.2.3	佛教的节日与习俗	/79
7.2.4	佛教礼仪	/80
7.2.5	非佛教徒与佛教界人士交往礼仪	/81
7.3	天主教	/81
7.3.1	天主教的产生和在中国的传播	/82
7.3.2	天主教的经典、教义	/83
7.3.3	天主教的节日与习俗	/83
7.3.4	天主教礼仪	/84
7.3.5	非天主教徒与天主教人士交往礼仪	/85
7.4	基督教	/86
7.4.1	基督教与天主教的区别	/86

7.4.2	基督教禁忌	/86
7.4.3	非基督教徒与基督教人士交往礼仪	/88
7.5	伊斯兰教	/88
7.5.1	伊斯兰教的产生和在中国的传播	/88
7.5.2	伊斯兰教的经典、教义	/88
7.5.3	伊斯兰教的节日与习俗	/89
7.5.4	伊斯兰教礼仪	/89
7.5.5	非伊斯兰教徒与伊斯兰教人士交往礼仪	/91
7.6	道教	/91
7.6.1	道教的起源与发展	/91
7.6.2	道教的经典、教义	/92
7.6.3	道教的节日与习俗	/92
7.6.4	道教礼仪	/92
7.6.5	非道教徒与道教人士交往礼仪	/93
8	少数民族礼仪	/95
8.1	蒙古族	/96
8.1.1	蒙古族概况	/96
8.1.2	习俗	/96
8.2	回族	/98
8.2.1	回族概况	/98
8.2.2	习俗	/99
8.3	维吾尔族	/100
8.3.1	维吾尔族概况	/100
8.3.2	习俗	/101
8.4	藏族	/102
8.4.1	藏族概况	/102
8.4.2	习俗	/102
8.5	壮族	/105

8.5.1	壮族概况	/105
8.5.2	习俗	/105
8.6	满族	/107
8.6.1	满族概况	/107
8.6.2	习俗	/108
8.7	朝鲜族	/109
8.7.1	朝鲜族概况	/109
8.7.2	习俗	/109
8.8	哈萨克族	/110
8.8.1	哈萨克族概况	/110
8.8.2	习俗	/110
8.9	土家族	/111
8.9.1	土家族概况	/111
8.9.2	习俗	/112
8.10	布依族	/112
8.10.1	布依族概况	/112
8.10.2	习俗	/113
8.11	侗族	/115
8.11.1	侗族概况	/115
8.11.2	习俗	/115
8.12	瑶族	/117
8.12.1	瑶族概况	/117
8.12.2	习俗	/117
8.13	白族	/119
8.13.1	白族概况	/119
8.13.2	习俗	/120
8.14	哈尼族	/121

8.14.1	哈尼族概况	/121
8.14.2	习俗	/122
8.15	黎族	/125
8.15.1	黎族概况	/125
8.15.2	习俗	/125
8.16	彝族	/126
8.16.1	彝族概况	/126
8.16.2	习俗	/127
8.17	傣族	/130
8.17.1	傣族概况	/130
8.17.2	习俗	/130
8.18	苗族	/132
8.18.1	苗族概况	/132
8.18.2	习俗	/133
	附:全国 56 个民族基本概况简介	/134
9	我国主要客源国的礼仪习俗	/139
9.1	亚洲	/139
9.1.1	日本	/139
9.1.2	韩国	/142
9.1.3	缅甸	/144
9.1.4	泰国	/146
9.1.5	新加坡	/148
9.2	欧洲	/150
9.2.1	俄罗斯	/150
9.2.2	英国	/152
9.2.3	法国	/155
9.2.4	德国	/158
9.2.5	意大利	/160