

# 旅游咨询师（下）

LÜYOU ZIXUNSHI

主编 董建辉 何叶



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



全国旅游管理类职业技能培训系列教材

# 旅游咨询师（下）

LÜYOU ZIXUNSHI | 主编 董建辉 何叶

上海交通大学出版社

## 内 容 简 介

本书主要为高级旅游咨询师培训内容。以旅游企业员工上岗标准和国家职业标准要求构建课程教学体系,分学习目标(知识目标、技能目标)、案例导入、知识内容、本章小结、典型案例和实训项目(课堂实训、校外实训)等。同步辅导与练习册则分为学习要点(知识要点、技能要点)、考试内容、考试要求、同步练习及参考答案等。

本教材是由国家旅游人才新职业技能培训教材编审委员会组织行业专家和旅游院校讲师共同编写的系列教材之一,可作为旅游咨询师职业技能培训和考核的共用教材,同时可供全国旅游院校旅行社经营与管理专业教学使用。

### 图书在版编目(CIP)数据

旅游咨询师.下 / 董建辉,何叶主编. — 上海 :  
上海交通大学出版社, 2013  
ISBN 978-7-313-09499-5

I. ①旅… II. ①董… ②何… III. ①旅游服务—咨  
询服务—技术培训—教材 IV. ①F599.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第036750号

### 旅游咨询师(下)

董建辉 何叶 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码:200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

江阴市天海印务有限公司印刷 全国新华书店经销

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 10.5 字数 238 千字

2013年3月第1版 2013年3月第1次印刷

ISBN 978-7-313-09499-5/F 定价:48.00元

版权所有 侵权必究

服务热线:010-68392786

凡购本图书,如有缺页、倒页、脱页,由北京社坤旅游文化有限公司负责退换。

服务传真:010-68392787

网址:www.ctht.org.cn

## 国家旅游人才新职业技能培训教材编写专家委员会名单

---

- 刘英琴 河北青年管理干部学院 旅游教研室主任 副教授  
吴璇欧 北方学院 旅游教研室主任  
于英丽 长春职业学院 旅游教研室主任 副教授  
李 辉 长春师范学院 历史学院 旅游管理专业教研室主任 博士  
那守海 东北林业大学 生态旅游系主任 副教授  
苏鼎伦 东北林业大学 生态旅游系副主任 博士 副教授  
赵希勇 东北林业大学 生态旅游系 副教授  
常永翔 山西旅游职业教育集团秘书长  
董建辉 陕西职业技术学院 教授  
吉良新 日照职业技术学院 旅游学院院长 教授  
杨 俊 芜湖信息职业技术学院 教授  
郭 跃 江西财经职业学院 商贸旅游系主任 教授  
熊 杰 武汉工业学院工商学院 旅游教研室主任  
周彩屏 金华职业技术学院 旅游与酒店管理学院副院长 教授  
任连萍 宁波职业技术学院 涉外旅游专业主任 副教授  
章 平 宁波城市职业技术学院 教务处长 副教授  
孙巧耘 吉林大学珠海学院 旅游系主任 教授  
肖建成 广东女子职业技术学院 院长助理 教授  
赵莹雪 广东女子职业技术学院 管理系书记 教授  
林红梅 广州铁路职业技术学院 经济管理系副主任 副教授  
单纬东 广东技术师范学院 管理学院院长 教授  
陈文君 广州城市职业学院 旅游与公共管理学院院长 教授  
石 强 深圳职业技术学院 经济管理学院副院长 教授  
许 霞 四川烹饪高等专科学校 旅游管理系主任 教授  
叶娅丽 成都纺织高等专科学校 旅游教研室主任 教授  
刘琼英 四川乐山职业技术学院 旅游教研室主任 教授  
李 权 重庆电子工程职业学院 教授  
吴肖淮 三亚航空旅游职业学院 旅游与酒店管理系主任  
伍先福 北京航空航天大学北海学院 旅游管理学院 教研室主任  
周 亚 乌鲁木齐职业大学 旅游学院 讲师  
谢梦琳 南宁职业技术学院 旅游教研室主任  
唐建军 安徽池州职业技术学院 旅游管理系主任 副教授  
裴凤琴 河南农业职业学院 旅游教研室主任 副教授  
张 方 CEAC信息化培训认证管理办公室 执行主任 博士  
王晓娟 中国旅游协会民航旅游专业委员会 会长  
孟 友 四川康辉国际旅行社有限公司 副总经理  
梁 东 四川牵手国际导游服务公司 总经理

# 目录

CONTENTS

## 第一章 旅游咨询师专项礼仪 / 1

第一节 宗教礼仪 / 1

第二节 民族礼仪 / 5

第三节 国外主要客源国礼仪 / 9

## 第二章 旅游接待咨询 / 19

第一节 会务接待咨询 / 20

第二节 旅游信息技术咨询 / 27

## 第三章 旅游与健康安全咨询 / 39

第一节 旅游行程中的个人保健 / 40

第二节 旅游与健康咨询 / 41

## 第四章 旅游安全咨询 / 49

第一节 旅游安全的基本规律 / 50

第二节 旅游治安和人身安全事件的有效预测方法 / 52

## 第五章 旅游维权咨询 / 63

第一节 国内旅游维权咨询 / 64

第二节 出入境旅游维权咨询 / 68

## 第六章 旅行社业务咨询 / 79

第一节 旅行社产品开发市场分析 / 81

第二节 旅行社产品的营销、促销与售后服务管理 / 86

# 第一章 旅游咨询师专项礼仪

## 【学习目标】

### 知识目标

1. 了解宗教礼仪的影响、含义、礼仪规范。
2. 掌握民族礼仪的基本原则。
3. 掌握主要客源国习俗和礼仪的规范。

### 技能目标

能按照宗教、民族、主要客源国习俗和礼仪的基本原则和规范，对待不同宗教、民族、国别的客人，为自己创造一个良好的“咨询”环境。

## 【案例导入】

有一天，几位外宾到某饭店用餐，服务员小李立即将他们带进了一个包间，可是外宾进去后，看到包间内的茶几上摆放着装饰物“流氓兔”时，脸色立即阴沉下来。翻译立即告诉小李宾客来自澳大利亚。小李仍然不明白原委，继续介绍说这是为了迎接兔年，饭店特意安排摆放的，兔子给人感觉亲切温和、善良淳朴，希望大家都能在兔年有好运气。翻译很着急，向小李解释了其中原因，小李急忙撤下了兔子毛绒玩具。

**问题：**为什么澳大利亚客人看到兔子饰物时变了脸色？旅游接待中应该注意的主要客源国习俗和礼仪知识有哪些？

**案例解析：**在为外国客人服务时，一定要了解对方的习俗和礼仪，避免触犯别人的禁忌。兔子在中国很受欢迎，还列入中国的十二生肖。中国人认为兔子形体小巧可爱，还赋予属兔的人谦谦有礼、精细耐心、善良淳朴、富有责任感的性格。但是在澳大利亚人眼里，兔子是一种不吉利的动物。他们认为，碰到兔子可能是厄运将临的预兆。

## 第一节 宗教礼仪

在国内外活动中，旅游咨询师可能会与来自不同民族、不同国家、信仰不同宗教的客人有所

接触。因此,掌握一些基本的宗教、民族以及主要客源国礼仪非常必要。

## 一、宗教的影响

宗教信仰者众多。在当今世界上,生活着60多亿人口,而各种宗教的信仰者在其中就占了1/2以上。在我国的总人口里,各种宗教的信仰者也占了1/10左右。

宗教影响到习俗。在日常生活里,宗教与人们的风俗习惯相互影响。有学者认为:习俗本身就是“退休”的宗教,而宗教则又是固定化的习俗。在一定宗教具有巨大影响的国度里,这一点表现得尤为显著。

宗教作用到生活。宗教对人们的思想、文化、道德多有渗透,甚至直接作用到整个社会生活。例如,有的国家、民族,全国或全民信仰某种宗教,甚至将其确定为本国国教,或实行政教合一的制度。这样一来,宗教在该国社会生活中有着极大的影响。

## 二、宗教礼仪含义

所谓宗教礼仪,在此是指宗教信仰者为对其崇拜对象表示崇拜与恭敬所举行的各种例行的仪式、活动,以及与宗教密切相关的禁忌与讲究。世界上存在着多种宗教,自然也就存在着多种宗教礼仪。在社会生活里,宗教礼仪不仅是各种宗教之间相互区别的显著标志,而且也是各种宗教用以扩大宗教组织、培养宗教信仰的重要的常规性手段。因此,旅游咨询师有必要对宗教在总体上有所认识。

## 三、如何尊重宗教信仰者

凡涉及宗教问题或者与宗教界人士进行接触时,旅游咨询师有必要注意自身的态度,举止得当,给予对方以必要的尊重。

尊重我方宗教信仰者。在接触国内的宗教信仰者时,旅游咨询师应对对方的个人信仰与宗教活动表现出应有的尊重。只要对方的所作所为没有违法犯纪,对其就不宜横加干涉,更不得擅自对其加以贬低、侮辱或歪曲,否则不仅不符合我国法律与党和国家的宗教政策,而且还有可能导致纠纷,引起事端。

尊重外国宗教信仰者。对宗教信仰者的尊重,应当在中国人与外国人面前一律平等。对外国人正当的宗教信仰,旅游咨询师不得制止、干涉或妄加非议。与外方人员接触时,倘若涉及宗教问题,不要不懂装懂。确有必要参加外方宗教活动时,一定要尊重对方有关讲究与禁忌,不要乱说、乱动、乱模仿或对其指手画脚。

## 四、世界三大宗教

为了便于与客人沟通、更好地开展工作,旅游咨询师应具备一定的宗教常识,掌握宗教礼仪,尤其是目前世界上影响最大、分布最广、信仰者最多的世界三大宗教——基督教、伊斯兰

教、佛教的基本情况，要予以重点掌握。

### （一）基督教常识

基督教是目前全世界信仰人数最多的一种宗教。它的信徒约为10亿人，约占世界总人口的1/5，分布于150多个国家。在西方各国，它的影响举足轻重。

#### 1. 基督教简况

基督教于公元1世纪出现于巴勒斯坦。相传，它的创始者为基督耶稣，并以上帝为崇拜对象。

基督教的主要经典是《圣经》，象征性标志是十字架，重要节日为圣诞节、复活节等。

在两千年的演化过程中，今日的基督教已分为天主教、东正教与新教三大流派。在具体教义、信条以及分布区域上，三者之间存在一定的区别。与基督教人士进行具体接触时，应充分注意到不同流派的差异，具体情况具体对待，切不可将不同的流派混为一谈。

#### 2. 基督教礼仪

与基督教信仰者打交道时，不宜对其尊敬的上帝、圣母、基督以及其他圣徒、圣事说长道短，不宜任意使用其圣像与宗教标志。对神职人员，不应表现不敬之意。

“666”在基督徒眼里代表魔鬼撒旦，“13”与“星期五”也被其视为不祥，所有的基督徒都会对其敬而远之，因此不应有意使对方接触它们。

有些教派的基督徒有守斋之习。守斋时，他们绝对不食肉、不饮酒。在一般情况下，基督徒不食用蛇、鳝、鳅、鲶等无鳞无鳍的水生动物。

就餐之前，基督徒多进行祈祷。非基督徒虽然不必照此办理，但也不宜在其前面抢先而食。

在基督教的专项仪式上，讲究着装典雅、神态庄严、举止检点。服装“前卫”、神态失敬、举止随便者，均不受欢迎。

教堂为基督教的圣殿。它允许非基督徒进入参观，但禁止在其中打闹、喧哗，或者举止有碍其宗教活动。

### （二）伊斯兰教常识

伊斯兰教也是世界上最重要的宗教之一，目前拥有7亿多信徒，主要分布于西亚、北非、中亚、南亚和东南亚等地区。在不少国家，伊斯兰教被定为国教。

#### 1. 伊斯兰教简况

伊斯兰教于公元7世纪创立于阿拉伯半岛，创立者为穆罕默德。伊斯兰教以安拉为真主，以穆罕默德为真主的使者。所有信仰伊斯兰教者均称为穆斯林，意即安拉旨意的“顺从者”。穆斯林之间，一般互称“兄弟”。

伊斯兰教的主要经典是《古兰经》。它的重要节日有宰牲节、开斋节等。圣城为麦加。

伊斯兰教的基本教义是：“万物非主，唯有真主。穆罕默德，真主使者。”——此语亦称为“清真言”，通常要求穆斯林经常吟诵。

伊斯兰教的不同流派很多。与穆斯林打交道时，千万不要将其所属教派弄错。

#### 2. 伊斯兰教礼仪

伊斯兰教禁止偶像崇拜，故此不应将雕塑、画像、照片以及玩具娃娃赠给穆斯林，且不宜邀

请其观看电影、电视、录像、VCD,也不得邀对方参加拍摄。

伊斯兰教通常禁止妇女外出参加社交活动。在外人面前,不允许妇女的着装暴露躯体,不允许男女共处。与穆斯林打交道时,一般不宜外候女主人,不宜向其赠送礼物。女性旅游咨询师前往伊斯兰教国家时,衣着一定要入乡随俗,禁止袒胸、露臂、光腿、赤足。

在饮食方面,穆斯林讲究甚多。一般都忌食猪肉,忌饮酒,忌食动物血液,忌食自死之物,并且忌食一切未按教规宰杀之物。非清真的一切厨具、餐具、茶具,均不得盛放招待穆斯林的食物或饮料。

在伊斯兰教教历的每年九月,穆斯林均会斋戒一个月。斋月期间,从每日破晓直至日落,禁饮食、禁房事。在斋月期间,外人不宜打扰穆斯林。

穆斯林对个人卫生极其讲究。许多地方的穆斯林认为左手不洁,所以禁止以左手与人接触。

一名虔诚的穆斯林一般每天要做五次礼拜。在此期间,切勿干扰。清真寺为伊斯兰教的圣殿,进入清真寺后,衣着不宜暴露,不宜追逐、嬉戏或大喊大叫。

在穆斯林面前,绝对不允许对安拉、穆罕默德信口评论,不允许非议伊斯兰教及其教义,不允许对阿訇无礼。

### (三) 佛教常识

作为一种最古老的世界性宗教,佛教在今天仍有一定的影响。它的信徒约有3亿多人,目前主要流行于东亚、南亚、东南亚一带。在我国历史上,佛教曾产生过一定的影响。

#### 1. 佛教简况

佛教相传在公元前6世纪由释迦牟尼创立于今日尼泊尔南部的蓝毗尼。释迦牟尼本名为悉达多·乔达摩,人称为佛祖。

由于历史悠久,流派众多,今日佛教的经典已不可胜数。重要节日有佛诞节、成道节等。

佛教的基本教理有“四谛”、“五蕴”、“十二因缘”等,主张依经、律、论三藏,修持戒、定、慧三学,以断除烦恼而成佛为最终目的。

#### 2. 佛教礼仪

佛门弟子及其居所的具体称呼有别。凡出家者,男称为僧,女称为尼,合称为僧尼。凡不出家者,则一律称为居士。僧之居所称为“寺”,尼之居所称为“庵”,有时统称二者为寺庙。对所有出家者,一律禁止称呼其原有的姓名。故民间有“僧不言名,道不言寿”之说。

普通的佛教信徒为了“广种福田”,通常应向寺庙、僧尼或别人主动赠送财物,此举叫作“布施”。

佛教的基本礼节为合十礼,基本的礼颂用语是“佛祖保佑”。佛教信徒拜佛时,则讲究行顶礼,即所谓“五体投地”。

对于佛祖、佛像、寺庙以及僧尼,佛教均要求其信徒毕恭毕敬。非信徒对其不得非议。不准攀登、侮辱佛像。不准触摸、辱骂僧尼,不得与僧尼“平起平坐”。进入寺庙时,宜慢步轻声,不乱动,不乱讲,不乱跑,不拍照。

当正当的佛教仪式进行时,不应对其任意阻挠或者蓄意加以扰乱。

我国的佛教各流派多属于“北传佛教”。它的关键性讲究有两点：其一，信徒应守“五戒”。即规定其信徒不杀生，不盗窃，不邪淫，不饮酒，不妄语。其二，饮食为素食，忌食“五荤”。即禁止其信徒食用葱、蒜、韭菜等气味刺鼻的蔬菜。

## 第二节 民族礼仪

我国是一个统一的多民族国家，56个民族中，汉族人口最多，约占总人口数的92%。其他55个民族称为少数民族，主要分布在我国的西部地区。在长期的历史发展过程中，我国各民族经历了不同的发展过程，并在饮食、信仰、禁忌等方面形成了不同的风俗习惯和文化特点，有着独特的礼貌、礼节，这就是民族礼仪。交往中，熟悉并灵活运用习俗礼仪，不仅是对交往对象的理解和尊重，更能给对方留下良好的印象，使交往效果事半功倍。

现对我国部分少数民族习俗礼仪简单地介绍一下。

### 一、藏族

藏族主要分布在西藏，其余分布在青海、甘肃、四川、云南等地。藏族人多信喇嘛教。

敬献“哈达”是藏族对客人最普遍、最隆重的礼节，献的哈达越长越宽，表示的礼节也越隆重。对尊者、长辈，献哈达的时候要双手举过头，身体略向前倾，把哈达捧到座前。对平辈，只要把哈达送到对方手里或手腕上即可；对晚辈或下属，就系在他们脖子上。如果不鞠躬或用单手送，都是不礼貌的。接受哈达的人最好做和献哈达的人一样的姿势，并表示谢意。

藏民在见面打招呼时，点头吐舌表示亲切问候，受礼者应微笑点头为礼。有客人来拜访，藏民们等候在帐外目迎贵客光临。藏民们见到长者或尊敬的客人，要脱帽躬身45°，帽子拿在手上接近地面；见到平辈，头稍低就行，帽子拿在胸前，以示礼貌。男女分坐，并习惯男坐左女坐右。

藏民对客人有敬献奶茶、酥油茶和青稞酒的礼俗。客人到藏族家里作客，主人要敬三杯青稞酒，不管客人会不会喝酒，都要用无名指蘸酒弹一下。如果客人不喝、不弹，主人会立即端起酒边唱边跳，前来劝酒。如果客人酒量小，可以喝一口，就让添酒。连喝两口酒后，由主人添满杯，客人一饮而尽。这样，客人喝得不多，主人也很满意。按照藏族习俗，主人敬献酥油茶，客人不能拒绝，至少要喝3碗，喝得越多越受欢迎。

敬酥油茶的礼仪是：客人坐在藏式方桌边，女主人拿一只镶着银边的小木碗放在客人面前，接着提壶或热水瓶给客人倒上满碗酥油茶，主客开始聊天；等女主人再提壶，客人就可以端起碗来，轻轻地往碗里吹一圈，然后呷上一口，并说些称赞茶打得好的话；等女主人第三次提壶时，客人呷上第二口；客人准备告辞，可以多喝几口，但不能喝干，碗底一定要留点漂着油酥花的茶底。

藏胞最忌讳别人用手抚摸佛像、经书、佛珠和护身符等圣物，认为是触犯禁规，会对人畜不利。

## 二、维吾尔族

维吾尔族人主要居住在新疆维吾尔自治区,信奉伊斯兰教。维吾尔人非常重视礼貌,接待见面,习惯把手按在胸部中央,把身体前倾30°或握手,并连声说“您好”。院落的大门忌朝西开,忌讳睡觉时头朝东脚朝西,所以在给他们分配房间、安放卧具和枕头时,要特别注意。此外,还忌随便走近灶台、水缸等。

维吾尔族人讲究卫生,经常在自来水龙头下直接冲洗手、脸。到维吾尔族家里做客,进门前和用餐前女主人要用水壶给客人冲洗双手,一般洗3次。习惯一人专用茶杯,住宿期间也不换。当第一次给茶杯的时候,要当着本人的面,把茶杯消毒后再用。

在屋里就座的时候,要跪坐,忌双腿直伸、脚朝人。

吃完饭由长者领着做“都瓦”的时候,忌东张西望或站起。

在饮食方面,维吾尔族人喜欢喝奶茶、吃馕,喜欢吃拉面和包子以及“炖整羊”、“涮羊肉”、“烤羊肉串”、“羊、牛肉的锅贴”。烤羊肉串是这个民族最出名的风味小吃。维吾尔族人每餐必喝葡萄酒,酒量大;忌讳吃猪肉、狗肉、骡肉、鸽子。

衣忌短小,上衣一般过膝,裤脚到脚面,最忌户外穿着短裤。

肉孜节、古尔邦节是传统的盛大节日,不管男女老幼都喜欢戴着四楞小花帽。他们最喜欢的体育技艺是高空走大绳。

## 三、蒙古族

蒙古族主要居住在内蒙古自治区,信仰喇嘛教,牧民爱穿滚边长袍,头上戴帽或缠布,腰带上挂着鼻烟壶,脚穿皮靴,多住蒙古包。

蒙古族传统礼节主要有献哈达、递鼻烟壶、装烟和请安等,当然现在还有鞠躬礼和握手礼。其献哈达的礼节和藏族一样。蒙古族牧民十分热情好客、讲究礼仪。请客人进入蒙古包时,总是立在门外西侧,右手放在胸部微微躬身,左手指门,请客人先走。客人跪坐后,主人按浅茶满酒的礼俗热情敬献上奶茶和美酒,并把哈达托着献给客人。

当接过主人的奶酒,最得体的是按照蒙古人敬酒的方式,左手捧杯,用右手的无名指蘸一滴酒弹向头上方,表示先祭天;第二滴弹向地,表示祭地;第三滴酒弹向前方,表示祭祖先,随后把酒一饮而尽。如果客人不会喝酒,只要把酒杯恭敬地放在桌上就可以了。

招待来客的佳宴有手抓羊肉和全羊席。如果是贵客,主人会设全羊席来款待,表示主人对客人的尊敬。蒙古人忌讳吃狗肉,不吃鱼虾等海味以及鸡鸭的内脏和肥肉。送客的时候,主人会送客人到蒙古包外面或本地边界。

路过蒙古包的时候,要轻骑慢行,以免惊动牲畜群。进蒙古包前,要把马鞭子放在门外,否则,会被视为对主人的不敬。进门要从左边进,入包后在主人陪同下坐在右边;离包的时候要走原来的路线。出蒙古包后,不要立即上马、上车,要走一段路,等主人回去后,再上马、上车。如果蒙古包前左侧缚着一条绳子,绳子的一头埋在地下,说明蒙古包里有病人,主人不能待客。

那达慕大会是蒙古族传统节日，一般在农历七八月份举办，是蒙古族人民一年一度群众性的盛大集会。大年和小年是蒙古族比较重要的节日（大年就是春节，小年在腊月二十三）。

#### 四、回族

回族约有1/3人口聚居在宁夏回族自治区，其余散居在全国各地。他们信奉伊斯兰教。

回族尊敬长者，非常注意并尊重别人的自尊心，顾全别人面子，不喊外号。

“阿訇”是清真寺教务主持，非常受穆斯林和回族人的尊敬。在接待工作中，如果他们在祈祷，则不能打扰。

回族忌用左手递送物品。凡供人饮用的水井、泉眼，一律不许牲畜饮水，也不许任何人在附近洗脸或洗衣服。取水前一定要洗手，盛水容器中的剩水不能倒回井里。回族的日常饮食很注意卫生，凡有条件的地方，饭前、饭后都要用流动的水洗手。

在饮食方面，禁食猪、狗、驴、骡、马、猫及一切凶猛禽兽，自死的牲畜、动物以及非伊斯兰教徒宰杀的牲畜，禁止抽烟、喝酒，禁止用食物开玩笑，不能用禁忌的东西作比喻（比如不能说某物像血一样红）等，甚至在谈话中也忌带“猪”字或同音字；回族人禁止居室里面放猪皮、猪鬃等制品。在信仰方面，禁止崇拜偶像等。在社会行为等方面，禁止在背后诽谤别人和议论他人短处，禁止放高利贷、赌博等。一般实行族内通婚，但限制同乳兄弟姐妹结婚。

茶叶和红糖是回族的节日佳品。

#### 五、壮族

壮族是我国少数民族中人口最多的，主要分布在广西壮族自治区以及云南、广东、贵州三省。壮族信仰多神教，崇拜巨石、老树、高山、土地，祖先崇拜占有主要地位，每家正屋都供奉着“天地亲师”的神位。有的还信奉佛教。

壮歌久负盛名，定期举办对歌赛歌的“歌圩”盛会；壮族刺绣、竹芒编以及“干栏”建筑艺术等名扬远近。

如果有客人来访，他们都会热情招待。由主人出面让座递烟，双手奉上茶。有客人在家，不可以大声讲话，进出要从客人身后绕行。和客人共餐，要两腿落地，和肩同宽，切忌跷二郎腿。

大米、玉米、薯类等为主食，认为狗肉、野味是美味佳肴、珍品。用餐时需等最年长的老人入席后才能开饭；长辈未动的菜，晚辈不得先吃；给长辈和客人端茶、盛饭，必须双手捧给，而且不能从客人面前递，也不能从背后递给长辈；先吃完的要逐个对长辈、客人说“慢吃”再离席；晚辈不能落在全桌人之后吃饭。

壮族人普遍喜欢喝酒，认为招待客人的餐桌上有酒才显得隆重。敬酒的习俗为“喝交杯”，其实并不用杯，而是用白瓷汤匙。

龙州等地的妇女还有嚼槟榔的习俗，在有些地方槟榔仍是待客的必需品。

尊老爱幼是壮族的传统美德。路遇老人要主动打招呼、让路，在老人面前忌跷二郎腿，不说

污言秽语,不从老人面前跨来跨去。杀鸡时,鸡头、鸡翅必须敬给老人。

壮族人忌讳农历正月初一这天杀生;有的地区的青年妇女忌食牛肉和狗肉;妇女生孩子的头三天(有的是头七天)忌讳外人入内;忌讳生孩子尚未满月的妇女到家里串门。登上壮族人家的竹楼,一般都要脱鞋。壮族忌讳戴着斗笠和扛着锄头或其他农具的人进入自己家。火塘、灶塘是壮族家庭最神圣的地方,禁止用脚踩踏火塘上的三脚架以及灶台。壮族青年结婚,忌讳怀孕妇女参加,怀孕妇女尤其不能看新娘;不能进入产妇家;家有产妇,要在门上悬挂袖子枝条或插一把刀,以示禁忌。不慎闯入产妇家者,必须给婴儿取一个名字,送婴儿一套衣服、一只鸡或相应的礼物,做孩子的干爹、干妈。

壮族是稻作民族,十分爱护青蛙,有些地方的壮族有专门的“敬蛙仪”,所以到壮族地区,严禁捕杀青蛙,也不要吃蛙肉。

## 六、满族

满族人大部分聚居在东北三省,以辽宁省最多。

满族非常重礼节,平时见面都要行请安礼。如果遇到长辈,要请安后才能说话,以示尊敬。最隆重的礼节是抱见礼,也就是抱腰接面礼。一般亲友相见,不分男女都行此礼,表示亲昵。家里一般都有“万字炕”(即一房西、南、北三面都是土炕),西炕最尊贵,用来供奉祖先,不能随意去坐。挂旗也是满族盛行的一种风俗。旗也叫门笺、窗笺。春节时每家都要在门楣上、窗户上贴挂旗,有的还贴上对联,增加节日气氛。

满族以稻米、面粉为主食,肉食以猪肉为主,常用白煮的方法烹制,如满族名菜“白肉血肠”。冬季寒冷,没有新鲜蔬菜,常以腌渍的大白菜(即酸菜)为主要蔬菜。用酸菜熬白肉、粉条是满族入冬以后常吃的菜。

过节的时候吃“艾吉格悖”(饺子),农历除夕时,要吃手扒肉等。他们还保留了饽饽、汤子、萨其玛等有民族特殊风味的食品。

满族接待客人,不避内眷,家庭女性成员都可参加对客人的敬酒等活动。给客人上菜必须成双成对,客人一旦接受妇女的敬酒,就必须喝干,否则被认为是不礼貌的。

满族最突出的禁忌是不准杀狗,禁吃狗肉,禁穿戴带有狗皮的衣帽。

满族信仰萨满教。祭天、祭神、祭祖先时,以猪和猪头为祭品。宰杀前要往猪耳朵内注酒,如猪的耳朵抖动,则认为神已接受,就可以宰杀了,俗称“领牲”。

## 七、朝鲜族

朝鲜族主要分布在东北三省,多聚居于吉林延边朝鲜族自治州。他们在服饰装扮、生活起居、文体活动等方面都独具特色。

朝鲜族是一个能歌善舞的民族。每逢节假日和喜庆日,朝鲜族群众就会载歌载舞,欢腾雀跃。不论男女老少,不仅都能唱会跳,而且还都十分酷爱传统体育活动。

老人在家庭和社会上处处受到尊敬，子孙晚辈都以照顾体贴祖辈为荣。晚辈不能在长辈面前喝酒、吸烟；吸烟时，年轻人不得向老人借火，更不能接火，否则便被认为是一种不敬的行为；与长者同路时，年轻者必须走在长者后面，若有急事非超前不可，须向长者恭敬地说明理由；途中遇有长者迎面走来，年轻人应恭敬地站立路旁问安并让路；晚辈对长辈说话必须用敬语，平辈之间初次相见也用敬语。

朝鲜族人喜欢食米饭，擅长做米饭，用水、用火都十分讲究。各种用大米面做成的片糕、散状糕、发糕、打糕、冷面等也是朝鲜族的日常主食。咸菜是日常不可缺少的菜肴。朝鲜族泡菜做工精细，享有盛誉；有吃狗肉的习俗；常用一种叫“麻格里”的家酿米酒来招待客人。

餐桌上，匙箸、饭汤的摆法都有固定的位置。如匙箸应摆在用餐者的右侧，饭摆在桌面的左侧，汤碗摆在右侧，带汤的菜肴摆在近处，不带汤的菜肴摆在其次的位置上，调味品摆在中心等。婚丧、佳节期间不杀狗、不食狗肉。

### 第三节 国外主要客源国礼仪

#### 一、西方主要客源国习俗礼仪

##### （一）美国的习俗礼仪

美国人口中80%以上是欧洲移民的后裔，华裔约100万。50%的居民信奉基督教和天主教，其他人信仰犹太教和东正教。

美国人一般性情开朗、乐于交际、不拘礼节。第一次见面不一定行握手礼，有时只是笑一笑，说一声“Hi”或“Hello”。握手的时候习惯握得紧，眼要正视对方，微弓身，认为这样才算是礼貌的举止，一般同女人握手时都较斯文。在告别的时候，也只是向大家挥挥手或者说声“再见”、“明天见”。但如果别人向他们致礼，他们也用相应的礼节，比如握手、点头、拥抱、行注目礼等。在美国，如果有客人夜间来访，主人穿着睡衣接待客人被认为是不礼貌的行为；当被邀请去老朋友家做客时，应该预先准备小礼物。

在美国，如果要登门拜访，必须先打电话约好；名片一般不送给别人，只是在双方想保持联系时才送。想在美国人面前抽烟，必须首先问对方是否介意，不能随心所欲。

美国人一般不喜欢清蒸和红烩菜肴。不喜欢过烫过热的菜肴，喜欢少盐味，味道忌咸，稍以偏甜为好；喜欢喝可口可乐、啤酒、冰水、矿泉水、威士忌、白兰地等；不喜欢有人在自己的餐碟里剩食物，认为这是不礼貌的；喜爱中国的苏菜、川菜、粤菜。

美国人偏爱白色，认为白色是纯洁的象征；偏爱黄色，认为它是和谐的象征；喜欢蓝色和红色，认为是吉祥如意的象征。他们喜欢白猫，认为白猫可以给人带来好运气。

美国人对握手时目视其他地方很反感，认为这是傲慢和不礼貌的表示。忌讳向妇女赠送香水、衣物和化妆用品。美国妇女因有化妆的习惯，所以他们不欢迎服务人员送香巾擦脸。

在美国千万不要把黑人称作“Negro”，最好用“Black”一词，黑人对这个称呼会坦然接

受。因为Negro主要是指从非洲贩卖到美国为奴的黑人。跟白人交谈如此,跟黑人交谈更要如此。否则,黑人会认为对方蔑视自己。

美国人忌讳别人冲其伸舌头,认为这种举止是污辱人的动作;他们讨厌蝙蝠,认为它是吸血鬼和凶神的象征;忌讳数字“13”和“星期五”;忌讳问个人收入和财产情况;忌讳问妇女婚否、年龄以及服饰价格等私事;忌讳黑色,认为黑色是肃穆的象征,是丧葬用的色彩;特别忌讳赠礼为带有公司标志的便宜礼物,因为这有做广告的嫌疑。

## (二) 加拿大的习俗礼仪

加拿大人大部分是英法等国家移民的后裔,土著人占5%,华裔占1.2%,大部分信奉天主教和基督教。

加拿大人因受欧洲移民的影响,他们的礼貌礼节和英法两国差不多。在日常生活中,加拿大人着装以欧式为主。上班时间,他们一般要穿西服、套裙;参加社交活动时往往要穿礼服或时装;在休闲场合则讲究自由穿着,只要自我感觉良好即可。握手被认为是一种友好的表示,一般在见面和临别时握一下就行,不必反复握手。公务时间,加拿大人很注意个人仪表和卫生。所以,他们希望客人也能这样。

加拿大人有邀请亲朋好友到自己家中共进晚餐的习惯,受到这种邀请应当理解为主人主动显示友好之意。如果被邀到别人家做客,明智的选择是给主人送点鲜花。可是不要送白色的百合花,因为它们是与葬礼联系在一起的。加拿大人以自己的国家为自豪,反对和美国作言过其实的比较。谈到肯定成绩的事例并对加拿大人民及其国家给予好评是最受欢迎的。

加拿大人对法式菜肴比较偏爱,并以面包、牛肉、鸡肉、土豆、西红柿等物为日常之食。从总体上讲他们以肉食为主,特别爱吃奶酪和黄油。加拿大人重视晚餐,饮食上讲究菜肴的营养和质量,注重菜肴的鲜和嫩。口味一般不喜欢太咸,偏爱甜味。一般以米饭为主食。对煎、烤、炸等烹调方法制作的菜肴有所偏爱。喜爱中国的苏菜、沪菜、鲁菜。习惯饭后喝咖啡和吃水果。忌讳吃各种动物内脏,不爱吃肥肉。

加拿大人忌讳“13”、“星期五”,认为“13”是厄运的数字,“星期五”是灾难的象征。

## (三) 澳大利亚的习俗礼仪

澳大利亚95%的居民是英国和其他欧洲国家移民的后裔,华裔和华侨约20万,98%的居民信奉基督教,其余信奉犹太教、佛教和伊斯兰教。

澳大利亚人办事认真爽快,喜欢直截了当,待人诚恳、热情,见面时喜欢热烈握手,称呼名字。乐于结交朋友,即使是陌生人,也一见如故。他们崇尚友善,并谦逊礼让,重视公共道德,组织纪律强,时间观念强,赴约准时并珍惜时间。女性比较保守,接触时要谨慎。做客时可以赠送葡萄酒和鲜花。

澳大利亚人的饮食习惯、口味和英国人相似。菜清淡、不吃辣。家常菜有煎蛋、炒蛋、火腿、脆皮鸡、油爆虾、糖醋鱼、熏鱼、牛肉等。当地的名菜是野牛排。澳大利亚人食量比较大,啤酒是最受欢迎的饮料,其中达尔文城的居民以喝啤酒闻名。

他们往往邀请友人一同外出游玩,认为这是密切双边关系的捷径之一。如果对方拒绝的话,

会被理解成不给面子。

澳大利亚的基督教徒有“周日做礼拜”的习惯。他们的这种做法“雷打不动”，所以要避免在这天和他们邀约。

在澳大利亚人眼里，兔子是一种不吉利的动物。他们认为，碰到兔子可能是厄运将临的预兆。

澳大利亚人喜欢体育活动，游泳和日光浴是他们的癖好，如果有谁不会游泳，则会成为众人嘲讽的对象。跑马是非常受澳大利亚人欢迎的话题。

#### （四）英国的习俗礼仪

在英国，英格兰人占80%以上，其余是苏格兰人、威尔士人和爱尔兰人等。居民绝大部分信奉基督教，只有少部分人信奉天主教。

英国是绅士之国，讲究文明礼貌，注重修养，同时也要求别人对自己有礼貌；注意衣着打扮，什么场合穿什么服饰都有一定惯例。见面时对尊长、上级和不熟悉的人用尊称，并在对方姓名前面加上职称、衔称或先生、女士、小姐等称呼，亲友和熟人之间常用昵称。初次相识的人相互握手，微笑并说：“您好！”在大庭广众之下，人们一般不行拥抱礼，男女之间除热恋情侣外，一般不手拉手走路。

英国人不轻易动感情或表态。他们认为夸夸其谈是缺乏教养的，认为自吹自擂是低级趣味的。人们交往时常用“请”、“对不起”、“谢谢”等礼貌用语，即使家庭成员间也一样。

英国的“烤牛肉加约克郡布丁”被誉为国菜。这是用牛腰部位的肉，再用鸡蛋加牛奶和面，与牛肉、土豆一起在烤箱中烤制的菜肴。上桌时，另配些单煮的青菜即成。普通家庭一日三餐（即早餐、午餐、晚餐），以午餐为正餐；阔绰人家则一日四餐（即早餐、午餐、茶点和晚餐）。

英国人不愿意吃带黏汁的菜肴；忌用味精调味；也不吃狗肉。口味不喜欢太咸，爱甜、酸、微辣味，偏爱烧、煮、蒸、烙、焗和烘烤等烹调方法制作的菜肴。喜欢中国的京菜、川菜、粤菜。

他们普遍喜爱喝茶，尤其妇女嗜茶成癖。“下午茶”几乎成为英国人一种必不可少的生活习惯，即使遇上开会，有的也要暂时休会而饮“下午茶”。英国人不喝清茶，要在杯里倒上冷牛奶或鲜柠檬，加点糖，再倒茶制成奶茶或柠檬茶。如果先倒茶后倒牛奶会被认为缺乏教养。他们还喜欢喝威士忌、苏打水、葡萄酒和香槟酒，有时还喝啤酒和烈性酒，彼此间不劝酒。

对英国人称呼“英国人”是不妥的。因为“英国人”原意是“英格兰人”，而宾客可能是英格兰人、威尔士人或北爱尔兰人，而“不列颠”这个称呼则能让所有的英国人都能感到满意。

英国人忌讳用人像、大象、孔雀作服饰图案和商品装潢。他们认为大象是愚笨的，孔雀是淫鸟、祸鸟，连孔雀开屏也被认为是自我吹嘘和炫耀。他们不但忌讳“13”这个数字，还忌讳“3”，忌讳用同一根火柴给第三个人点烟。和英国人坐着谈话忌讳两腿张得过宽，更不能跷起二郎腿。如果站着谈话，不能把手插入衣袋。

英国人忌讳当着他们的面耳语和拍打肩背；忌讳有人用手捂着嘴看着他们笑，认为这是嘲笑人的举止；忌讳送人百合花，他们认为百合花意味着死亡。

### (五) 法国的习俗礼仪

在法国,法兰西人约占94%,绝大多数居民信奉天主教。

法国人热情开朗,初次见面就能亲热交谈,而且滔滔不绝。法国人讲究服饰美,特别是妇女穿得非常时尚,特别喜欢使用化妆品,光口红就有早、中、晚之分,堪称世界上最爱打扮的妇女。

法国是世界上最早公开行亲吻礼的国家,也是使用亲吻礼频率最多的国家。和法国人约会必须事先约定时间,准时赴约是有礼貌的表示,但不要提前。鲜花对于法国人也是很好的礼品。在公共场所不能有懒散动作,不能大声喧哗。

法国的烹调世界闻名,用料讲究,花色品种繁多,口味特点为香浓味原、鲜嫩味美,注重色、形和营养。法国人烹调时用酒比较重,肉类菜烧得不太熟,如水鸭三四分熟即可,有的肉最多七八分熟,牡蛎一般都喜欢生吃。配料喜欢用蒜、丁香、香草、洋葱、芹菜、胡萝卜等,不吃辣的食品。

法国人忌讳黄色的花,认为是不忠诚的表现;忌讳黑桃图案,认为不吉祥;忌讳墨绿色,因第二次世界大战期间德国纳粹军服是墨绿色;忌讳仙鹤图案,认为是蠢汉和淫妇的象征。不送香水或化妆品给恋人、亲属之外的女人,因为他们认为这象征着过分亲热或是图谋不轨。

### (六) 德国的习俗礼仪

德国绝大多数都是德意志人。居民中信奉基督教的约占一半,另外有46%的人信奉天主教。

德国人纪律严明,讲究信誉,极端自尊,待人热情,十分注重感情并且爱好音乐。

重视称呼,是德国人在人际交往中的一个鲜明特点。对德国人称呼不当,通常会令对方大为不快。一般情况下,切勿直呼德国人的名字,称其全称或仅称其姓即可。和德国人交谈时,切勿疏忽对“您”与“你”这两种人称代词的使用。对于熟人、朋友、同龄者,方可以“你”相称。在德国,称“您”表示尊重,称“你”则表示地位平等、关系密切。

德国人对发型较为重视。在德国,男士不宜剃光头,免得被人当作“新纳粹”分子;德国少女的发式多为短发或披肩发,烫发的妇女大半都是已婚者。

德国人注意衣着打扮,外出时必须穿戴整齐、清洁;约会准时,时间观念强;待人热情、好客,态度诚实可靠;宴席上,男子坐在妇女和地位高的人的左侧,女士离开和返回饭桌时,男子要站起来以示礼貌;请德国人进餐,事先必须安排好。和他们交谈最好以原野风光为话题,个人的业余爱好多为体育活动。接电话要首先告诉对方自己的姓名。

德国人最爱吃猪肉,其次才是牛肉;以猪肉制成的各种香肠,令德国人百吃不厌;忌讳吃核桃。如果同时喝啤酒和葡萄酒,要先喝啤酒,然后再喝葡萄酒,否则被视为有损健康。

在公共场合窃窃私语,被认为是十分无礼的。

在德国,蔷薇专用于悼亡,不可以随便送人。忌讳茶色、红色、深蓝色。在服饰和其他商品包装上忌用纳粹标志。

### (七) 意大利的习俗礼仪

意大利主要是意大利人,90%以上居民信奉天主教。