

高等院校
新概念
旅游教材

主编 辛建荣 毕华 陈扬乐

旅游服务礼仪

谢彦波 冯玥 编著



旅游服务礼仪

谢彦波 冯 玥 编著

 哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务礼仪 / 谢彦波, 冯玥编著. — 哈尔滨: 哈尔滨工程大学出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5661-0138-9

I. 旅… II. ①谢… ②冯… 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(2011)第 212978 号

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
地 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451-82519328
022-60266518
传 真 0451-82519699
022-60266517
经 销 新华书店
印 刷 北京市文林印务有限公司印刷
开 本 787 mm × 1 092 mm 1/16
印 张 16
字 数 296 千字
版 次 2012 年 1 月第 1 版
印 次 2012 年 1 月第 1 次印刷
定 价 31.00 元

<http://press.hrbeu.edu.cn>

E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

序 言

有许多人，包括我和我的同仁，总想对旅游说点什么——对旅游的认识、感悟、理解，总想为旅游做点什么——探索旅游学科体系的建设、完善和科学化。旅游已经成为人类生活密不可分的一部分，是社会、经济发展的必然产物，是社会生产力发展的新的需求方式，即现代人类社会、经济、文化发展到一定历史阶段的特定生活现象。

旅游是“行万里路，读万卷书”。我们把自然、人生、社会作为万卷百科全书，通过旅游真正认识、了解博大精深的天、地、生、人。

旅游活动在经历了漫长的历史演进后，直到近代旅游的兴起，人们才真正对旅游开展学术性的研究，所以她是年轻的。由此为旅游业和旅游学科的发展提供了平台和空间。尤其是现代旅游活动与旅游业的发展，其参与的广泛和发展的迅速是空前的，这说明旅游活动已经成为人类社会不可或缺的生活方式。

旅游学是一门不成熟的学科，关于旅游学科的许多概念、内涵和学科体系的建设等，不同的学者有着不同的见地，由此带来了争论和发展的契机。现代旅游的兴起与快速发展，促使更多的学者探索旅游学科的内涵。旅游界学者们各自从不同的视角、视野发表观点，大有“百家争鸣、百花齐放”之势。

旅游学科还需要在未来的发展中进一步深化认识，因为旅游活动关联到人类社会的方方面面，几乎涉猎我们周围的整个世界和人类文化。但是作为旅游科学，我们要从中理出自己的一套严谨的、完善的学科体系，这不是一件容易的事情，而是一项巨大而浩繁的系统工程。

参与旅游活动是人类的爱好，发展旅游产业是企业家的追求，探索旅游学科的建设与发展是从事旅游研究者的使命。有志于旅游学科的研究者凭借自己的睿智，使旅游学科更加臻于完善，趋于完美，最终达到成熟，这是我们永恒的职责，也是我们编写新概念旅游教材的初衷。

新概念旅游教材问世了，首先必须说明，我们的工作仅仅是一种探索和尝试，旅游学科毕竟是一株稚嫩的幼苗，还需要精心浇灌、护理，使其茁壮成长，枝繁叶茂；其次，在学科的认识方面若与其他学者的观点不完全相同，请告诉

我们，我们会谦虚谨慎，真诚与您商榷；同时，著书期间必然要查阅和采用大量的著作成果与资料，在这里我们真诚地向相关作者表示衷心的感谢，若有遗漏和不到之处，恳请谅解。

我们总是有一种满足，那就是与旅游活动结缘；我们总是有一种责任，那就是更加透彻地探索旅游的科学内涵；我们总是有一种欣慰，那就是在旅游学科建设方面能够徜徉于旅游的海洋里享受其中的愉悦和美感。

真诚祝愿我们这支年轻的团队能够通过共同努力，在旅游科学的大潮中，留下一点闪光的纪念。

辛建荣

2011年6月

前 言

礼仪作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以一种精神的约束力支配着每个人的行为，并成为人类活动的准则。礼仪不仅体现了施礼者的个人道德修养和文明程度，也体现了施礼者对他人的尊重程度。它是人类社会人与人之间和谐、平等、友好相处，并形成良好社会关系的重要手段。

旅游礼仪是在旅游服务过程中，从业人员对旅游者表示尊重和友好的一系列行为规范。旅游礼仪以礼仪为基础，以“尊重、友好、真诚”为基本原则。旅游服务礼仪是礼仪在旅游行业的具体应用，是一门应用性和实践性的学科。

随着社会经济的发展，我国旅游业和旅游教育事业迅猛发展。为了更好地满足高等学校旅游酒店管理专业的教学需要，我们组织一线教学的有关教师编写了《旅游服务礼仪》。在本教材中，主要从礼仪理论原则、礼仪规范和基本技巧三个维度，对旅游服务礼仪加以解析，包括礼仪概述，如礼仪的起源与发展，礼仪的功能、原则与特征，旅游服务礼仪的基本理论等；旅游服务礼仪原理与规范，如仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、酒店与宾馆服务礼仪，景区服务礼仪、旅行社服务礼仪、会展服务礼仪和高尔夫服务礼仪等。本书突出了旅游服务礼仪的实操性，语言朴实流畅。全书编写由“学习目标”、“知识要点”、“正文内容”、“案例与习题”构成。

本书力求做到内容系统、完整、创新、实用和可操作，既可作为高等院校旅游专业的教材用书，也可作为宾馆、饭店、旅行社等旅游服务部门的培训教材，同时对于其他旅游工作者亦有参考价值。

本书由谢彦波设计大纲，组织编写，最后统稿和修改完善（党春艳对第六章第一节做部分修改）。全书共九章，各章节具体编写分工如下：

第一章、第九章谢彦波；第二章陈丽宇；第三章党春艳；第四章梁宗晖；第五章、第六章第二节吴慕旭；第六章第一节、第八章冯玥；第七章魏晓楠。

在编写本书的过程中，我们参考了同行的资料，在此向他们表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，错误和疏漏之处在所难免，恳请各位读者和专家批评指正。

编著者

2011年6月

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的起源和发展	1
一、礼仪的起源	2
二、礼仪的发展	3
第二节 现代礼仪的功能、特征和原则	5
一、现代礼仪的功能	6
二、现代礼仪的特征	7
三、现代礼仪的原则	8
第三节 旅游服务礼仪的基本理论	9
一、旅游服务礼仪中的社会心理学理论	10
二、旅游服务礼仪中的人际交往理论	14
第四节 文明旅游服务礼仪的习得与施行	17
一、学习旅游服务礼仪的意义	18
二、文明旅游服务礼仪的养成途径	18
第二章 旅游从业人员形象礼仪规范	22
第一节 旅游从业人员仪容礼仪	22
一、旅游从业人员仪容要求	22
二、发部修饰礼仪	23
三、面部修饰礼仪	26
四、肢体修饰礼仪	28
第二节 旅游从业人员仪表礼仪	29
一、旅游从业人员服饰礼仪	29
二、旅游从业人员饰物佩戴礼仪	32

第三节 旅游从业人员仪态礼仪	32
一、旅游从业人员仪态举止的礼仪要求	32
二、站姿礼仪	32
三、坐姿礼仪	34
四、走姿礼仪	35
五、蹲姿礼仪	36
六、手势礼仪	37
第四节 旅游从业人员人际互动礼仪规范	38
一、沟通礼仪	39
二、交往礼仪	44
第三章 旅行社服务礼仪	53
第一节 旅行社服务礼仪	54
一、旅行社业务部门服务礼仪	54
二、旅行社业务洽谈礼仪	58
第二节 导游服务礼仪	59
一、导游服务语言礼仪	59
二、导游的准备工作礼仪	62
三、导游迎送礼仪	62
四、导游带客游览服务礼仪	64
第三节 商务服务礼仪	66
一、商务礼仪规范	66
二、商务文书礼仪	68
三、商务谈判	71
第四节 旅游交通服务礼仪	75
一、驾驶员服务礼仪	75
二、导游员交通服务礼仪	77
第四章 酒店和宾馆服务礼仪	79
第一节 酒店前厅服务礼仪	79
一、迎宾(礼宾部)人员礼仪规范	80
二、行李生服务礼仪	82
三、前厅保洁员服务礼仪	83

四、饭店代表服务礼仪	83
五、接待员服务礼仪	84
六、问询员服务礼仪	85
七、收银员服务礼仪	85
八、外币兑换员服务礼仪	85
九、接线员服务礼仪	86
十、商务中心文员服务礼仪	86
十一、大堂副理服务礼仪	86
第二节 酒店客房服务礼仪	87
一、客房部职责范围	87
二、客房服务礼仪	87
第三节 酒店餐饮服务礼仪	90
一、餐饮部职责范围	91
二、餐厅服务礼仪	91
第四节 饭店酒吧、宴会服务礼仪	96
一、酒吧服务礼仪	96
二、中式宴会服务礼仪	98
三、西餐宴会服务礼仪	101
四、冷餐酒会服务礼仪	102
五、鸡尾酒会服务礼仪	104
第五节 酒店康乐服务礼仪	105
一、游泳池服务礼仪	105
二、保龄球服务礼仪	106
三、健身房服务礼仪	106
四、桑拿浴服务礼仪	106
五、美容院服务礼仪	106
第五章 景区服务礼仪	109
第一节 游览区服务礼仪	109
一、游览区接待服务礼仪	110
二、游览区商业服务礼仪	113
第二节 度假区服务礼仪	114
一、度假区管理员服务礼仪	114

二、度假酒店客房服务礼仪	115
三、度假酒店餐饮服务礼仪	118
四、度假酒店康乐服务礼仪	126
第三节 疗养地服务礼仪	128
一、疗养地接待礼仪	129
二、疗养地护理礼仪	131
第六章 会展和高尔夫球场服务礼仪	135
第一节 会展服务礼仪	135
一、会议礼仪	136
二、展览礼仪	138
第二节 高尔夫球场服务礼仪	142
一、球场行政部行政人员服务礼仪	142
二、前厅部接待礼仪	143
三、球场运作部服务礼仪	147
四、球场餐饮服务礼仪	155
五、球场后勤服务礼仪	158
第七章 宗教礼仪	160
第一节 宗教礼仪概述	160
第二节 基督教礼仪	162
一、基督教基本知识	162
二、基督教礼仪	165
三、基督教的主要节日	166
四、基督教禁忌	167
第三节 伊斯兰教礼仪	169
一、伊斯兰教基本知识	169
二、伊斯兰教礼仪	171
三、伊斯兰教的主要节日	172
四、伊斯兰教禁忌	173
第四节 佛教礼仪	175
一、佛教基本知识	175
二、佛教礼仪	177

三、佛教的主要节日	179
四、佛教禁忌	180
第五节 道教礼仪	182
一、道教基本知识	182
二、道教礼仪	184
三、道教主要节日	185
四、道教禁忌	185
第八章 我国主要客源国和港澳台地区习俗礼仪	187
第一节 亚洲国家的习俗礼仪	187
一、日本	187
二、韩国	190
三、新加坡	191
四、泰国	193
第二节 欧洲国家的习俗礼仪	196
一、英国	196
二、法国	198
三、德国	199
四、意大利	201
五、俄罗斯	202
第三节 美洲、大洋洲国家的习俗礼仪	204
一、美国	204
二、加拿大	205
三、澳大利亚	206
四、新西兰	207
第四节 非洲国家的习俗礼仪	209
一、埃及	210
二、南非	211
第五节 我国港澳台地区的习俗礼仪	212
一、香港	213
二、澳门	214
三、台湾	215

第九章 我国主要少数民族民俗礼仪	217
第一节 黎族习俗礼仪	218
一、黎族的主要信仰	218
二、黎族的节庆礼仪	220
三、黎族的婚嫁礼仪	220
四、黎族的丧葬礼仪	222
第二节 苗族习俗礼仪	223
一、苗族的主要信仰	223
二、苗族的节庆礼仪	224
三、苗族的婚嫁礼仪	225
四、苗族的丧葬礼仪	226
第三节 藏族习俗礼仪	227
一、藏族的主要信仰	228
二、藏族的节庆礼仪	229
三、藏族的婚嫁礼仪	231
四、藏族的丧葬礼仪	231
第四节 壮族习俗礼仪	232
一、壮族的主要信仰	233
二、壮族的节庆礼仪	234
三、壮族的婚嫁礼仪	236
四、壮族的丧葬礼仪	237
第五节 回族习俗礼仪	238
一、回族的主要信仰	239
二、回族的节庆礼仪	241
三、回族的婚嫁礼仪	241
四、回族的丧葬礼仪	242
参考文献	244

第一章 礼仪概述

【学习目标】

- 了解中国礼仪的起源和发展过程；认识现代礼仪的功能、特征和原则
- 了解人际交往的心理效应理论、人际吸引的基本原则和规律；理解旅游从业人员养成文明服务礼仪的意义和途径
- 能够运用人际吸引的基本原则和规律建立起与交往对象的和谐关系
- 掌握文明礼仪的养成途径

【知识要点】

- 礼仪的起源与发展
- 现代礼仪的功能、特征与原则
- 首因效应、近因效应、晕轮效应、刻板效应
- 人际吸引的基本原则、基本规律
- 培养文明服务礼仪的意义、途径

礼仪是人类文明的产物，也是人类社会进步的文化标志之一。礼仪伴随着人类社会的发展而发展，具有自己独特的发展历史。礼仪在漫长的发展过程中已逐步显现出自己的功能、形成自己的行为特征和交往原则。礼仪被应用于旅游服务领域，积极推动了旅游服务礼仪的快速发展，产生了比较成熟的旅游社会心理学和旅游人际交往理论。学习旅游服务礼仪，首先必须从了解这些基本知识开始，了解旅游服务礼仪习得之意义、方法与途径。

第一节 礼仪的起源和发展

礼仪作为人类文明的一种表现形式，始终是人类摆脱野蛮、愚昧，逐渐走向开化、文明的文化动因。了解礼仪起源与发展有助于我们对礼仪文化的深刻

理解，以便在旅游服务中自觉遵守相关礼仪规范。

一、礼仪的起源

礼仪发展到今天，已经成为现代社会中人们交际不可或缺的润滑剂，礼仪的发展在当代已经相当成熟。然而追根溯源，人类礼仪究竟是如何产生的，至今依然仁者见仁，智者见智。概而言之，比较典型的观点有“起源五说”。

（一）关于礼仪起源的五种说法

1. 天神生礼仪

此说认为，人类礼仪顺乎天意而生，由天神赋予，彰显“天道”精神。这是《左传》“礼以顺天，天之道也”的主张，是一种人类对神的信仰说教，是神崇拜的生动反映，代表着人类图腾崇拜时代人们对原始礼仪的一种认识，是人类尚未认识到礼仪的真正起源时的一种说法。从一定程度上说，此说反映了人类礼仪起源的某些历史现象。

2. 礼乃天地人之统一体

这是春秋时代人们对礼仪的认识。这一时期，世人认为，世上天道、地道和人道是一个不可分割的统一体，天地与人既有制约关系和统一性，又具有高于人事的主宰性，因此人们把礼引进到人际关系中来讨论，认为礼有人际交往的含义，但又受天地的制约，受天神的主宰。此说比单纯的“天神生礼说”有了很大进步，反映了礼仪的某些实质。

3. 礼产生于人的自然本性

这是儒家的创见，儒家把礼与人性结合起来，认为礼起源于人的自然本性。“仁、义、礼、智、信”是儒家的核心价值体系，代表着儒家的普世价值，通称“五常”，为中华民族的日用人伦之道。“礼”作为儒家道德体系中的一个基本范畴，它是儒家处理人与人之间关系、维系中国封建社会稳定的社会规范。孔子以仁释礼，把“礼”作为处理人际关系的基本法则，同时把“仁”当做“礼”的心理依据。克己以爱人，是“仁”；用仁爱之心正确处理人际关系，是“礼”。“礼”与“仁”互动双彰。

4. 礼为人性和环境矛盾之产物

人对欲望的追求多多益善，这是人性使然；然而客观环境给人提供实现欲望的资源是有限的，其间矛盾重重。儒家为解决人性欲望的无限性和客观资源有限性之间的矛盾，主张“克己复礼”，克制贪婪之欲望，避免社会冲突。于是圣人制礼，节制贪欲。

5. 礼生于理，起源于俗

这是从“理”和“俗”上深入探讨礼仪的起源。理，即揭示事物必然性的道理。人们基于生存与发展的需要，根据一定的生存环境，制定出合乎事物事理发展的行为规范，将事物客观必然性的道理转化为规范人们行动的准则，这就是“礼”。也就是说“礼”是理性认识的结果，它通过文化表征使事物必然性的道理在人们行为上外化，礼落到实处，便与世故习俗相联，于是就有了礼起源于俗的说法。荀子所言“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也”正是此说法。

(二) 礼仪起源中的两个基本事实

透过礼仪“起源五说”的精神实质，我们可以充分肯定礼仪起源中有两个不可置疑的事实。

1. 礼仪起源于人类协调主客观矛盾的需要

在漫长的原始社会里，社会生产力水平极其低下，生产工具十分简陋，物质生活资料十分匮乏，人类生存处境十分艰难。为了生存与发展，我们的原始先民面对恶劣的自然环境，必须以群体的方式采集、狩猎、生产、生活，勇敢地与大自然抗争。长期的人类群居生活，主观上要求原始先民行为默契，男女老少共同遵守约定的、朴素的行为规范，维护原始的社会秩序，妥善处理群体内部关系；共同生产、生活过程中所形成的习惯性语言、动作逐步被全体社会成员所认定，客观上逐步发展为“礼”的最初萌芽。后来随着社会生产力的发展，剩余产品出现了，人类寻求满足自身欲望的本能逐步膨胀，人与人之间难免会发生矛盾和冲突。为平衡人类追求满足自身欲望与实现欲望的条件，这就需要制定社会礼仪来规范人的行为，止欲制乱。

2. 礼仪是原始宗教祭祀活动的产物

在“靠天吃饭”的远古时代，面对千变万化、神秘莫测的自然现象，原始先民觉得对其充满了敬畏和恐惧，于是把自然力量神秘化、人格化了，按照想象，把各种神灵作为崇拜的对象，图腾崇拜、祖先崇拜由此而生。为了表达对诸神的顶礼膜拜，人类开始举行各种形式的祭祀活动，制定相关的规范和制度，逐步形成了祭祀礼仪。后来随着人类对自然和各种社会关系的认识逐步深入，为满足日益发展的精神需要和调节日益复杂的人际关系，人们遂将事神致福活动中的各种行为，引申到人际交往活动中，正式的社会礼仪也便产生了。

二、礼仪的发展

礼仪作为一种社会文化，经世代传承沿袭、变革发展，逐步演变和成熟。从历史发展的角度来看，中国礼仪的发展基本上可分为五个阶段。

（一）中国礼仪发展的五个阶段

1. 萌芽阶段（前 21 世纪前，即夏朝以前）

原始社会中、后期（约旧石器时代）中国早期礼仪开始萌芽。原始时代的礼仪简单、虔诚、朴素，不具有阶级性，主要体现为原始朴素的政治礼仪、具有血缘关系的婚嫁礼仪、为敬天祭神而制定的祭典礼仪、区别部落内部尊卑等级的礼制以及在原始人际交往中表示礼节和恭敬的习惯性动作等礼仪雏形。

2. 形成阶段（前 21 世纪至前 771 年，即夏、商、西周三代）

夏朝伊始，中国步入了奴隶社会，阶级统治取代了无阶级对立的原始公有制。奴隶主阶级为了巩固自己的统治地位，对原始社会的宗教礼仪进行改造与创制，形成了符合奴隶主阶级统治需要的奴隶制礼仪。礼仪逐步披上了浓厚的阶级色彩。此时，中国社会第一次产生了比较完整的礼仪制度，提出了许多诸如“五礼”（吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼）等极为重要的礼仪概念，形成了一整套涵盖社会生活方方面面的礼仪规范和行为标准，编著了被后人称道的反映周代礼仪制度的《周礼》《仪礼》《礼记》等“礼学三著作”，成就了汉代以后中国制定礼仪典章制度经典性参考文献的“礼经”，奠定了中国传统礼仪的基础。

3. 变革阶段（前 771 年至前 221 年，即春秋战国时期）

春秋战国时期，中国社会出现了百家争鸣的良好学术研究局面，以孔子、孟子等士人为代表的诸子百家对礼仪的起源、本质和功能进行了深入研究和系统阐述，开创了中国历史上从理论层面上全面深刻论述社会等级秩序的划分及其意义的先河。

孔子高度重视“礼”对规范人类行为、稳定社会统治秩序的作用。他著书立说阐述自己对“礼”的深刻认识。他认为“不学礼，无以立”，把“礼”看成人安身立命之本，国家安定太平之基。他提出了“己所不欲勿施于人”、“己欲立而立人”、“己欲达而达人”的礼仪准则，要求人们用“礼”的规范约束自己，引导自己，提升自己，努力做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。孟子认为“恭敬之心，礼也”，“礼”体现了人们对长辈和宾客的礼貌性行为。荀子把“礼”当做其人生哲学思想的核心，认为“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。孔子等诸子百家的研究和阐述，使春秋战国时期的礼仪理论上升到了一个新的高度。

4. 强化阶段（前 221 至 1911 年，即秦汉到清末）

西汉时，大思想家董仲舒提出“惟天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”说，把儒家礼仪高度概括为所谓“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”及“仁、义、礼、智、信”的“三纲五常”，使封建制度的理论进一步系统化。