



高等教育旅游管理专业统编教材

旅游

礼宾原理与实务

LÜYOU LIBIN YUANLI YU SHIWU

主编 孙艳红

LÜYOU LIBIN
YUANLI
YU
SHIWU

 郑州大学出版社



教育部普通高等教育“十一五”国家级规划教材

ISBN 7-309-05411-9

旅游

礼仪原理与实务



旅游礼仪原理与实务
（第2版）
王健 主编
上海人民出版社

上海人民出版社

高等教育旅游管理专业统编教材

旅游礼宾原理与实务

LÜYOU LIBIN YUANLI YU SHIWU

主 编 孙艳红

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游礼宾原理与实务/孙艳红主编. —郑州:郑州大学出版社,
2004.8

ISBN 7-81048-893-7

I. 旅… II. 孙… III. 旅游业-礼仪-高等学校
-教材 IV. P590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 071962 号

郑州大学出版社出版发行

(郑州市大学路 40 号)

全国新华书店经销

郑州市毛庄印刷厂印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:23.75

字数:438 千字

版次:2004 年 8 月第 1 版

邮政编码:450052)

发行部电话:0371-6966070

1/16

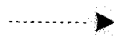
印次:2004 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81048-893-7/F·43

定价:33.20 元

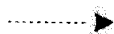
本书如有印装质量问题,由承印厂负责调换

高等教育旅游管理专业统编教材 编写委员会



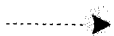
主 任

孙光华 贾修国



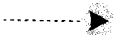
副主任

海萌辉	龙京红	程遂营	袁绍斌
郭 琰	魏新生	周 旗	张吉献
吴泽成	谢玉峰	刘志全	石变珍
孙艳红			



委 员 (按姓氏笔画排序)

王昌伟	王易敏	王彩琴	方相林
田孝蓉	孙子文	李 峰	李 瑞
李瑞玲	何 惠	苟自钧	赵建峡
贾 静	高照明	郭书兰	湛贵成
游明谦	甄尽忠	廖晓静	薛建红



编写委员会办公室主任

杨秦予

《旅游礼宾原理与实务》作者名单

.....▶ **主 编**
孙艳红

.....▶ **副主编**
郭 琰 袁 平

.....▶ **编委(按姓氏笔画排序)**
孙艳红 李 岚 张 萌
陈燕萍 郭 琰 袁 平

内 容 提 要

《旅游礼宾原理与实务》是高等教育旅游管理专业统编教材之一。本书根据旅游行业的特点,系统、综合地介绍旅游礼宾原理与实务,帮助旅游从业人员学习和掌握旅游礼仪的基本理论、知识及技能,以利于成功地进行人际交往,正确把握客我关系,以提高旅游企业的经营管理和服务水平。

全书共分12章,第1章至第6章是旅游礼仪原理篇,侧重从历史、理论高度探讨礼仪的本质、特征及发展,从旅游职业形象设计和旅游职业语言运用的角度介绍礼仪的一系列基本知识;第7章至第12章是旅游礼貌服务实务篇,主要涉及旅游行业的礼貌礼节和旅游社交场合的基本礼仪,介绍主要国家及民族的习俗与礼仪。

本书内容丰富,覆盖面广,不仅对旅游礼仪知识进行系统而综合的介绍,也力求理论与实践相结合,体现理论的系统性和综合性,操作规范的可行性和实用性。为方便读者学习、理解和掌握,每章前面列有学习目标、重点和难点;各章后均列有案例分析、本章小结、重点概念、练习题和学习参考书目。所以,此书既可作为高等教育旅游管理专业教科书,还可作为旅游职业教育、各种培训班的礼仪教材,也适合广大旅游从业人员、公关人员、营销人员和管理人员阅读参考。

总 序

近年来,我国旅游事业的迅速发展,对旅游管理人才队伍的建设和培养工作提出了更新的要求,加快旅游管理学科建设,为旅游企业、事业单位输送更多的优秀管理人才,已经成为旅游高等教育发展的紧迫任务。旅游管理专业教材建设是旅游管理学科发展和旅游高等教育发展的极为重要的环节,它关系到旅游管理人才队伍的质量,反映着我国旅游管理工作的最新理论研究成果和高校旅游管理专业教学水平的高低,更关系到我国旅游事业未来的发展。因此,如何编写出高质量、高水平、反映旅游业发展最新成果、适合我国目前旅游管理专业教学工作所急需的教材,是目前旅游管理学科建设和旅游教育工作中最亟待解决的问题。

编写本系列教材的主旨在于:适应旅游事业发展和高校旅游专业教材建设发展的需要,克服高校旅游专业教材严重落后于旅游事业发展的形势,内容陈旧、体系结构不合理、理论脱离实际等长期困扰高校旅游教育发展的弊病;总结高校旅游专业教学实践经验,吸收现有教材及旅游理论研究中的最新成果;从旅游行业自身性质出发,突出应用性特点,充分运用各种数据、表格、图形以及典型案例分析方法,增强说服力和吸引力;并力求精讲多练,增大练习课时内容,培养学生分析和应用能力以及实际操作的能力,达到提高学生综合素质的目的,为我国旅游事业更进一步的发展培养优秀的人才,促进我国旅游高校教材建设工作的发

展。本系列教材涵盖了旅游管理学科的基本课程,包括《旅游学概论》、《现代饭店管理》、《旅游会计学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游法规教程》、《旅游经济学》、《旅游资

源规划与开发》、《旅行社经营管理》、《旅游礼宾原理与实务》、《导游实务》、《河南景区景点现场导游英语》、《旅游服务礼仪》、《中外民俗》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》、《旅游公共关系理论与实务》、《旅游礼宾原理与实务》、《旅游饭店前厅客房服务与管理》等,适用于高等教育旅游饭店管理、旅行社管理和旅游规划管理各专业方向的教学要求,也适宜于旅游行业各部门从事实际工作的同志自修学习。

参加本系列教材编写工作的作者来自全国 20 余所高校。各高校都派出了教学经验丰富的高水平教师参加教材编写组,在总结多年来旅游专业教学经验和充分吸收现有教材理论研究成果的基础上,经认真研究讨论,结合目前各院校教学工作中的特点编写出了本系列教材。

河南省旅游局和河南省教育厅高教处对本系列教材的编写工作给予了大力的支持和具体的指导,在此表示深深的感谢。

由于旅游行业发展速度较快,再加上时间比较仓促,本系列教材的疏漏和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等教育旅游管理专业统编教材编写委员会

2004 年 5 月

前言

改革开放20多年来,我国旅游业年平均增长率高达20%。旅游经济的增长速度快于国民经济的整体增长水平,旅游接待人数和收入已居亚洲第一,跨入世界前列。根据“全面建设小康社会”的目标,到2020年,我国的人均国内生产总值会达到3000美元,年接待旅游者将达到20亿人次,成为世界上名副其实的旅游大国。

社会和人民财富的增加,意味着旅游事业大发展时机的到来,也意味着更高品质旅游时代的到来。旅游产业将迅速发展成为我国的支柱产业。

旅游产业强劲发展,迫切需要旅游服务走向规范化、标准化、程序化,提高旅游从业人员的水平,为旅游业发展提供大批高起点的后备人才。

为了适应旅游形势发展的迫切需要,加强旅游学科建设,我们根据高等院校旅游专业教学和现代旅游接待工作的实际需要,有针对性地选取素材,全面、系统地论述了现代旅游活动的礼仪规范 and 操作要求,体现了国际标准礼仪与中国传统礼仪的结合,既注重理论水平的提高,又注重实用性、实效性和可操作性,帮助旅游从业人员学习和掌握旅游礼仪的基本理论、知识及技能,以利于成功地进行人际交往,正确把握客我关系,以提高旅游企业经营管理和服务水平。

本书可作为高等院校、成人教育、自学考试、职业教育的教材,又可用作宾馆、旅行社的培训教材,对于旅游工作者及其他涉外工作者也有参考价值。

本书在编写过程中,参阅了许多专家、学者的论著,吸取了一些有启发性的观点和有价值的资料,在此,诚表谢意!

限于时间、水平,本教材编写中的缺陷在所难免,敬希读者指正,
以臻完善。

编者
2004年5月

目 录

▶ 1 旅游礼仪总论	
▶ 1.1 礼的基本概念	\3
1.1.1 礼貌	\3
1.1.2 礼节	\4
1.1.3 礼仪	\4
1.1.4 礼宾	\5
▶ 1.2 礼仪的起源、形成与发展	\5
1.2.1 中国古代礼仪的起源	\5
1.2.2 中国古代礼仪的形成与发展	\5
1.2.3 中国古代礼仪的内容及特点	\7
▶ 1.3 现代礼仪的特征、原则与作用	\7
1.3.1 现代礼仪的特征	\7
1.3.2 现代礼仪的原则	\8
1.3.3 现代礼仪的作用	\9
▶ 1.4 东方礼仪与西方礼仪	\11
1.4.1 东方礼仪及其特点	\11
1.4.2 西方礼仪及其特点	\14
▶ 1.5 礼仪与社会文明	\15
1.5.1 礼仪与社会道德	\15
1.5.2 礼仪与个人修养	\16

➤ 2	旅游职业道德与修养	\21
➤ 2.1	旅游职业道德	\21
----- 2.1.1	职业道德的内涵	\21
----- 2.1.2	职业道德的特点	\22
----- 2.1.3	旅游职业道德	\23
➤ 2.2	礼仪教育与礼仪修养	\29
----- 2.2.1	礼仪教育	\29
----- 2.2.2	礼仪修养	\31
----- 2.2.3	职业道德与礼仪、礼仪修养	\34
----- 2.2.4	加强礼仪教育,提高礼仪修养	\35
➤ 3	旅游从业人员的职业形象设计	
➤ 3.1	旅游从业人员的仪表修饰	\39
----- 3.1.1	仪表美的内涵	\39
----- 3.1.2	旅游者的审美与旅游从业人员的仪表美	\39
----- 3.1.3	仪表修饰对旅游服务工作的作用	\40
----- 3.1.4	旅游从业人员仪表修饰的原则	\40
➤ 3.2	旅游从业人员的仪容	\41
----- 3.2.1	旅游从业人员的美发与发式	\41
----- 3.2.2	旅游从业人员的美容与化妆	\42
----- 3.2.3	旅游从业人员的护肤	\45
➤ 3.3	旅游从业人员的服饰	\46
----- 3.3.1	服装的三要素	\46
----- 3.3.2	服装的色彩	\46
----- 3.3.3	旅游职业服装的款式	\47
----- 3.3.4	常用正装的选择与穿着	\48
----- 3.3.5	装饰品的佩戴	\51

▶ 4	旅游从业人员的行为仪态规范	
▶ 4.1	旅游从业人员的静止仪态规范	\57
4.1.1	站立姿态	\57
4.1.2	坐的姿态	\59
4.1.3	蹲的姿态	\61
▶ 4.2	旅游从业人员的行进仪态规范	\63
4.2.1	基本走姿	\63
4.2.2	工作中的行进特例	\64
4.2.3	工作中行进姿态的风度要求	\67
▶ 4.3	旅游从业人员的手臂姿态规范	\67
4.3.1	常用手势的含义	\68
4.3.2	工作中的常用手势	\70
4.3.3	手势使用禁忌	\72
▶ 4.4	旅游从业人员的表情神态规范	\73
4.4.1	脸色	\73
4.4.2	肌肉的收展	\73
4.4.3	眉语	\74
4.4.4	眼神	\74
4.4.5	嘴巴	\75
▶ 5	旅游从业人员礼仪行为规范	
▶ 5.1	称呼与介绍礼仪	\81
5.1.1	称呼礼仪	\81
5.1.2	介绍礼仪	\82
▶ 5.2	会客与访客礼仪	\82
5.2.1	握手礼仪	\83
5.2.2	脱帽与鞠躬礼仪	\84
5.2.3	亲吻与拥抱礼仪	\84

-----	5.2.4	合十礼	\85
-----	5.2.5	抱拳礼	\85
-----	5.2.6	交换名片礼仪	\86
-----	5.2.7	送花礼仪	\87
➤	5.3	沟通与交流礼节	\92
-----	5.3.1	谈话的礼节	\92
-----	5.3.2	访友待客礼节	\94
-----	5.3.3	各种聚会礼节	\97
-----	5.3.4	公共场所礼节	\100
-----	5.3.5	社交禁忌	\102
➤	6	旅游从业人员礼貌语言规范	
➤	6.1	旅游从业人员的礼貌用语	\109
-----	6.1.1	礼貌用语的概念	\109
-----	6.1.2	礼貌用语的特点	\109
-----	6.1.3	礼貌用语的使用原则	\110
-----	6.1.4	礼貌用语的常用类型	\111
-----	6.1.5	礼貌用语的艺术性	\114
➤	6.2	旅游从业人员的行业用语	\117
-----	6.2.1	基本要求	\117
-----	6.2.2	服务忌语	\118
➤	6.3	旅游从业人员的电话用语	\119
-----	6.3.1	通话的准备工作	\120
-----	6.3.2	通话中的注意事项	\120
-----	6.3.3	从业人员的通话规范	\121
-----	6.3.4	手机呼机使用礼仪	\123
➤	6.4	旅游从业人员的书面用语	\124
-----	6.4.1	书面语言的分类	\125
-----	6.4.2	书面语言的特点	\126
-----	6.4.3	书面语言的要求	\126
-----	6.4.4	信函礼仪	\128

▶ 7 宴请活动礼仪	
▶ 7.1 常见的宴请形式	\135
7.1.1 宴会	\135
7.1.2 招待会	\136
7.1.3 茶会	\138
7.1.4 工作进餐	\138
▶ 7.2 宴请的组织	\138
7.2.1 确定宴请的目的、名义、对象、范围与形式	\138
7.2.2 确定宴请时间、地点	\139
7.2.3 邀请和请柬格式	\139
7.2.4 审定菜肴酒水与印制菜单	\140
7.2.5 落实讲话稿与翻译人员	\140
7.2.6 确定与落实宴请程序	\140
▶ 7.3 宴会的桌席排列	\141
7.3.1 宴请的桌次安排	\141
7.3.2 席次排位	\144
▶ 7.4 宴请服务的礼仪礼节	\147
7.4.1 宴会开始前的准备工作	\147
7.4.2 席前的迎接工作	\150
7.4.3 席间的服务工作	\150
7.4.4 席后的整理工作	\151
▶ 7.5 出席宴会的礼仪要求	\151
7.5.1 接受邀请注意事项	\151
7.5.2 席上礼规	\152
7.5.3 进餐注意事项	\152
7.5.4 席间祝酒注意事项	\154
7.5.5 席间谈话注意事项	\154
7.5.6 宴会结束注意事项	\154
7.5.7 致谢礼仪	\155

➤	8 旅游接待与服务礼仪	
➤	8.1 旅游饭店的接待与服务礼仪	\159
-----	8.1.1 饭店前厅部服务礼仪	\159
-----	8.1.2 饭店客房部接待服务礼仪	\164
-----	8.1.3 饭店餐饮部接待服务礼仪	\167
-----	8.1.4 饭店康乐部接待服务礼仪	\170
-----	8.1.5 饭店商场部接待服务礼仪	\171
-----	8.1.6 饭店保安部接待服务礼仪	\172
➤	8.2 导游服务礼仪	\173
-----	8.2.1 导游迎送礼仪	\173
-----	8.2.2 沟通协调礼仪	\176
-----	8.2.3 讲解服务礼仪	\177
-----	8.2.4 处理突发事件礼仪	\178
➤	8.3 旅游商务活动礼仪	\181
-----	8.3.1 旅游产品推销礼仪	\181
-----	8.3.2 谈判礼仪	\183
-----	8.3.3 商务庆典礼仪	\185
➤	9 我国少数民族礼仪	
➤	9.1 回族	\195
-----	9.1.1 回族概况	\195
-----	9.1.2 回族习俗	\195
➤	9.2 维吾尔族	\197
-----	9.2.1 维吾尔族概况	\197
-----	9.2.2 维吾尔族习俗	\198
➤	9.3 藏族	\200
-----	9.3.1 藏族概况	\200
-----	9.3.2 藏族习俗	\200