

职业资格培训教材
社会力量办学培训教材

(高级)

客房服务员

● 劳动和社会保障部教材办公室组织编写



中国劳动社会保障出版社

职业资格培训教材
社会力量办学培训教材

客房服务员

(高 级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员：高级/支海成主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2000.12

职业资格培训教材、社会力量办学培训教材

ISBN 7-5045-2946-X

I. 客…

Ⅱ. 支…

Ⅲ. 饭店-商业服务-技术培训-教材

Ⅳ. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 71621 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：唐云岐

*

河北省泊头市第二印刷厂印刷 新华书店经销

787×1092 毫米 16 开本 9.25 印张 228 千字

2000 年 12 月第 1 版 2000 年 12 月第 1 次印刷

印数：10100 册

定价：15.00 元

读者服务部电话：64929211

发行部电话：64911190

前 言

《劳动法》和《职业教育法》明确规定，在全社会实行学历文凭和职业资格证书并重的就业制度。在国家劳动和社会保障行政管理部门的大力倡导下，取得职业资格证书已经成为劳动者就业上岗的必备的前提，同时，作为劳动者职业能力的客观评价，已经为人力资源市场供求双方普遍接受。取得职业资格证书不但是广大从业人员、待岗人员的迫切需要，而且已经成为各级各类普通教育院校、职业技术教育院校毕业生追求的目标。

开展职业资格培训教材建设十分重要。为此，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织编写了《职业资格培训教材》，用于规范和引导职业资格培训教学。第一批组织编写的有：制冷设备维修工、冷作钣金工、制冷空调工、家用视频设备维修工、客房服务员、电工、办公设备维修工、电梯安装维修工、计算机操作员、计算机调试工、计算机维修工 11 个职业的教材。其他职业（工种）的教材将分期分批地组织编写。

职业资格培训教材的主要特点是：

1. 最大限度地体现技能培训的**特色**。教材以**最新国家职业标准为依据**，以**职业技能鉴定要求为尺度**，以满足本职业对从业人员的要求为目标。凡《标准》中要求的技能和有关知识，均作了详细的介绍。

2. 以**岗位技能需求为出发点**，按照“**模块式**”教材编写思路，确定教材的**核心技能模块**，以此为基础，得出完成每一个技能训练单元所需掌握的**工艺知识、设备（工具）知识、相关知识和技能、专业知识、基础知识**，并根据培训教学的基本规律，按照**基础知识、专业知识、相关知识、设备（工具）知识、工艺知识、技能训练的次序**组成教材的结构体系。

3. **服务目标明确**。从教学形式上，主要服务于教育、劳动社会保障系统，以及其他培训机构或社会力量办学所举办的各种类型的培训教学，也适用于各级各

类职业技术学校举办的中短期培训教学，以及企业内部的培训教学；从培训教学时间上，服务于3~6个月不同等级的培训教学，即300~600授课学时的培训教学。

4. 在强调实用性、典型性的前提下，充分重视内容的先进性。尽可能地反映与本职业相关联的新技术、新工艺、新设备、新材料、新方法。

本书由支海成、尹洪弟、朱林森、汝勇健（以上作者单位均为南京旅游学校）编写，支海成主编；范运铭（四川省旅游学校）审稿。编写过程中，得到江苏省、四川省劳动和社会保障厅技校教研室的大力支持，在此一并致谢。

编写职业资格教材是一项探索性的事业，尽管参与编写的专家已经为此付出了艰苦的努力，但是由于缺乏可以借鉴的成功经验，加之时间仓促，存在缺点和不足实所难免，恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订，逐步完善。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

基础知识部分

单元 1 旅游基础知识	(1)
1.1 主要客源国的习俗	(1)
1.2 宗教知识	(16)
单元 2 美术常识	(25)
2.1 绘画	(25)
2.2 雕塑	(26)
2.3 中国传统工艺美术	(27)
单元 3 心理学基础知识	(31)
3.1 人的需求理论	(31)
3.2 人的性格与气质	(33)
单元 4 管理基础知识	(34)
4.1 基本概念	(34)
4.2 管理的基本职能	(34)
4.3 饭店管理的基本方法	(37)
单元 5 服务英语	(39)

相关知识部分

单元 6 饭店知识	(46)
6.1 饭店的类型	(46)
6.2 饭店的规模	(47)

6.3	饭店的等级	(48)
6.4	饭店的组织机构	(49)
6.5	饭店的基本设施	(50)
6.6	饭店产品的特点	(51)
单元 7	部际协调	(53)
7.1	部际协调的意义	(53)
7.2	部际协调的原则	(53)
7.3	部际协调的方法	(54)
7.4	客房部与其他部门的业务关系	(55)
单元 8	饭店营销	(57)
8.1	市场营销的基本概念	(57)
8.2	市场营销的基本策略	(57)
8.3	饭店营销的基本方法与步骤	(58)
单元 9	饭店布草房的运转	(60)
9.1	布草房的功能	(60)
9.2	布草房的布局	(61)
9.3	布草房设备用品的配备	(61)
9.4	布草房的工作程序	(61)
单元 10	饭店洗衣房的运转	(64)
10.1	洗衣房的布局	(64)
10.2	洗衣房设备的配备	(64)
10.3	洗衣房的工作程序	(65)

专业知识部分

单元 11	客房部的质量管理	(68)
11.1	客房清洁保养的质量控制	(68)
11.2	客房对客服务的质量控制	(71)
单元 12	客房部人力资源管理	(75)
12.1	编制定员	(75)
12.2	劳动力的安排与控制	(79)

12.3	员工招聘	(80)
12.4	员工培训	(85)
12.5	员工评估	(89)
12.6	激励	(94)
单元 13	客房部物资管理	(97)
13.1	客房部物资分类	(97)
13.2	客用物品的管理	(97)
13.3	客房布草管理	(100)
13.4	客房部费用控制与增收	(106)

操作技能部分

单元 14	清洁保养	(109)
14.1	去污除渍要点	(109)
14.2	特殊污渍的清除	(110)
14.3	特殊场所的清洁卫生	(111)
单元 15	对客服务	(114)
15.1	会议服务	(114)
15.2	特殊宾客服务	(119)
15.3	宾客投诉的处理	(121)
单元 16	安全保卫	(124)
16.1	饭店的安全组织	(124)
16.2	饭店安全事故的预防和处理	(127)
单元 17	急救	(133)
17.1	急救的基本方法	(133)
17.2	常见急症急救处理	(133)
单元 18	插花	(136)
18.1	插花的容器	(136)
18.2	插花的器材和工具	(136)
18.3	插花的基本类型	(137)
18.4	插花的基本造型	(137)

18.5 插花的基本程序与养护..... (138)

基础知识部分

单元1 旅游基础知识

1.1 主要客源国的习俗

到我国旅游的旅客，来自世界五大洲的各个国家和地区。主要客源国，亚洲有日本、泰国、新加坡、马来西亚、韩国和印度；欧洲有英国、法国、德国、意大利、西班牙和荷兰；美洲有美国和加拿大；大洋洲有澳大利亚和新西兰。下面分别介绍这些国家的习俗。

(1) 日本

1) 礼俗 日本是一个虚心好学的民族，也是一个重礼仪、讲实效的民族，尤其在待人接物上，日本人所表现出的谦恭和礼貌具有很强的感染力。

①鞠躬礼和跪拜礼 鞠躬礼是日本的传统礼节，也是日本人用得最多的礼节，在日本的家庭、公司及社交场所，无论是对亲人，还是对熟人、同事，每天第一次见面总是行鞠躬礼。

日本的鞠躬礼分为 15° 鞠躬礼、45° 鞠躬礼和 90° 鞠躬礼。一般在说“早上好”“晚上好”时行 15° 鞠躬礼，说“欢迎光临”或表示感谢时行 45° 鞠躬礼，对对方表示十分敬意时行 90° 鞠躬礼。

跪拜礼也是日本的传统礼节，现在日本人只在一些特殊场合，如在饭店进行日式用餐服务时才用跪拜礼。行跪拜礼时，应双膝曲跪在踏踏米上，双手平放在地上，面对对方弯腰鞠躬直到前额碰到手背。在现代日本，只有女子行跪拜礼。这与日本长期以来妇女没有经济地位与社会地位而依附于男子有着密切的关系，虽然现代日本女性在经济上已经独立，社会地位也逐渐提高，但这一传统礼节却仍然保留着。

②称呼礼和微笑礼 日本称呼礼与旧时中国的称呼礼有许多相似之处。如向别人介绍自己或介绍自己的家人时，一般用自谦的口气或语言；称呼别人或别人家里的亲戚时，用尊敬或抬高对方身份的语言。尤其在服务性行业，无论是老板、总经理还是服务员，对对方一律称客人为“桑”（即先生之意）。

微笑是日本礼俗中重要的组成部分，无论何时何地，也无论是熟人还是陌生人，总是以鞠躬和微笑作为彼此沟通的桥梁，尤其在饭店之类的服务行业，微笑服务已成为一种企业文化。

③进餐礼和赠送礼 在日本进餐时有一种文明习惯，就是在开始吃饭时，先说一句“那就不客气了”或“那我就先吃了”。在家里吃饭如此，在公司食堂吃饭或被人请客吃饭也是如此，必须先说一句，然后才能拿筷子。吃完饭后还需礼貌地说“我吃好了”或“我吃饱了”。另外，日本人习惯于分食用餐，即每人一份饭菜，各吃各的。在外面请客吃饭要注意吃多少，

装多少，盘子里不可以残留剩菜剩饭，在朋友家作客更是如此，如果把分给你的饭菜吃得干干净净，主人会很高兴，这说明菜做得好吃，你是在用行动夸奖主人。传统的日式用餐，女的要屈膝跪着吃，男的可以盘腿坐着吃，这种礼俗由来已久，这也是为了显示日本社会男刚女柔的传统观念。

日本人对赠送礼物特别讲究，也特别认真。一般日本人送礼品不将礼品裸露着送给对方，而是先将礼品用包装纸包好后再送出去。即使是朋友、亲戚家里逢红白喜事，在送钱时也要用不同颜色的纸将钱包好，并系上一根细红绳。因为日本人传统观念认为，没有经过包装的礼品或钱是“裸物”“裸钱”，这样送礼有失体面，有“重利轻义之嫌”。

2) 饮食 日本人以吃米、面为主，喜吃海产品，如海鱼、海虾、海蟹等，牛肉、猪肉、鸡肉、羊肉等也是日本人饭桌上的家常菜，只是吃法与中国不同而已。在日本几乎没有炒菜和红烧菜，煮菜、拌菜比较多。其饮食习俗概括起来主要有五大特点：一是喜吃生冷食物，特别是蔬菜以生吃为主，喝饮料爱加冰块；二是爱吃油炸食品、菜肴，特别是爱吃用面粉糊裹起来经油炸的食品、菜肴；三是爱吃酱油面条，面条是用燕麦面粉做成的，吃面条时仅放一点酱油和葱花、食盐，从不放素油、荤油等；四是爱吃饭团，饭团是将米饭煮熟后，用手捏成团，加上一些肉片、鱼片、虾仁等，日本人称其为“寿司”；五是爱喝汤，几乎一日三餐离不开汤，但日本人做汤与中国人有所不同，做汤时喜欢放一些用黄豆粉调制成的膏状调料而不放油，味道鲜美而富有营养。

3) 节日 日本节日分为三大类，即法定节日、传统节日和纪念日。最为重要的节日有元旦、建国纪念日、圣诞节、中秋节和成人节等。

①元旦 元旦是最重要的节日，是日本的“春节”。日本人庆祝元旦的方式基本上同中国庆祝春节一样。除夕之夜，全家人团聚在一起吃团圆饭，节日期间走亲访友、相互拜年等。元旦期间，日本人最重要的一项活动就是参拜神社或寺庙。

②建国纪念日 建国纪念日是日本的国庆节。但传统的国庆节在第二次世界大战以后被废除，从1946年开始称为国民复活节，节日这一天民间没什么大的庆祝活动，只是电视、报刊等新闻媒体做一些宣传活动。

③中秋节 日本的中秋节定在每年阴历的八月十五日，这个节日是从中国传过去的。日本人庆祝中秋节的方式是在方便赏月的地方摆上小圆桌，桌上放些点心、水果和饮料，还放上一只花瓶，瓶内插上一些花草，全家人围着桌子边赏月、边聊天。

④成人节 成人节是日本战后新设的节日，定于每年1月15日。此节日为届时年满20岁的男女青年举行成人仪式，参加成人仪式的女青年要穿传统服装——和服，男的一律穿西服，仪式完毕后集体照相留影以作纪念。青年职员成人仪式多由公司负责操办。许多家庭在为子女过成人节时还要去参拜神社。

4) 宗教信仰 日本主要宗教是神道教与佛教。

①神道教 神道教是日本本土的宗教，它起源于日本古代社会。古代日本人十分相信万物有灵的说法，在日本人看来，无论是山川日月，还是森林、野兽都会变成精灵，并主宰和影响人类社会。所以，自古以来，日本人到处建神社以祭拜各路神灵。至今日本人每逢重要活动都要参拜神社。因此，神道教在日本具有广泛而深刻的影响，已成为日本的民族宗教。

②佛教 公元6世纪中叶，百济国王派遣使臣赠送日本一尊释迦牟尼铜像和一部佛经，自此佛教传入日本。佛教在日本人的生活中具有重要的影响。许多日本人上大学、找工作、找

对象、结婚办事等都要到寺庙敬香祈祷，以求佛主的保佑。如能如愿以偿则一定要再去谢恩还愿。此外，每逢新年除夕夜，日本人都要静听寺庙里的108声钟声，这是根据佛经中叙说的人生有108种烦恼的传说而来的，新年敲钟108响，意味着人生108种烦恼会随着钟声而消失。

5) 禁忌

①语言忌讳 日本忌讳“苦”和“死”字，忌讳“4”“14”“19”“42”等数字，因为“4”与“死”、“42”与“死奴”是谐音，“14”“19”与“重死”“重苦”谐音，因此，这些数字在医院病房和电话簿上是看不见的。

②花草与图案忌讳 日本忌讳用菊花和有菊花图案的东西作礼物赠送别人，因为菊花是皇室家族的专用标志，一般人不敢接受。此外，日本人忌讳有狐狸和獾图案的饰物。

③用餐忌讳 日本人用餐时忌讳用一双筷子依次给别人夹菜，因为这会使人想起佛教火化仪式上传递死人骨头的场面；也不能将筷子插在米饭中，因为这种形式是用来祭祀死者的；除此之外，日本人用筷还有八忌，即：忌用半途筷、游动筷、碎筷、窥筷、刺筷、签筷、泪筷及吮筷，因为这些都是不礼貌的。

(2) 泰国

1) 礼俗

①合十礼 合十礼是泰国的传统礼节，至今也是最常见的礼节，其基本方式是双手合掌，十指并拢，轻轻举起接触面部或胸部中间，稍稍低头鞠躬，面带微笑。

在行合十礼时，根据对方年龄、地位、身份的不同，行礼要求略有区别。一般晚辈对长辈，下级对上级行礼时要双手合十举至前额；平辈之间行礼时，双手举至鼻间即可；长辈对晚辈，上级对下级行礼时，只要将双手稍稍抬起，不超过胸部即可。合十礼不仅仅是见面时的常用礼节，也是告辞时或接受礼品之前以及请求对方给予原谅或照顾时的常用礼节。

②跪拜礼 跪拜礼是泰国的传统礼节，源于佛教徒拜祭佛主的三拜礼节，最初是皇家侍卫、女官、大臣向国王、王后行的礼节，后来在平民百姓中也流行起来，但也仅限于对双亲、老师或师傅行跪拜礼。泰国人行跪拜礼时，面对对方跪下，上身挺直，双手掌合十，放在胸前，然后将双手放在地上，将前额放在合十的双拇指上。

2) 饮食 泰国人以大米为主食，泰国香米举世闻名。主要副食有各类蔬菜以及肉、鸡和鱼虾等。泰国人喜欢吃辣、甜和椰子味。最喜欢的民族风味食品是“咖喱饭”，它是用大米调以竹笋烹制的椰浆辣汤做成的。泰国人吃米饭时习惯用叉子和勺子。少数地区至今还保存用手抓饭的习俗。

3) 节日 泰国节日很多，主要节日有国庆节、加冕节、军队节、宋干节以及水灯节等。

①国庆节 又称万寿节，每年12月5日为庆祝日，这一天是国王普密蓬·阿杜德的诞辰纪念日，每年的这一天，泰国军队还要举行效忠皇上的御林军检阅和宣誓仪式。

②加冕节 定于5月5日，以纪念1950年5月5日普密蓬国王的正式加冕。

③军队节 为1月25日。1592年1月25日，泰缅战争中泰军击败了缅军的入侵，因此将这一天定为军队节。

④宋干节 定于每年4月13日到15日，俗称泼水节，是泰国传统的民族节日。节日里人们互相洒水祝福，辞旧迎新，企盼来年好运，青年男女借此机会相互表达自己的爱慕之情。

4) 宗教信仰 泰国人宗教信仰很庞杂，主要有佛教、伊斯兰教、基督教、印度教、锡克

教等。佛教是泰国最大的宗教，信教的人数占全国人口的95%，因此，佛教在泰国享有很高的地位。泰国宪法规定，国王必须是佛教徒。

泰国人除信各种宗教之外，还信鬼神，敬祖先。在泰国几乎家家都有土地神龛，一些大城市的宾馆饭店也设有土地神龛。

5) 禁忌 泰国各民族都有一些忌讳。带有普遍性的忌讳是，不得摸别人的头；不得用左手递物和接物；坐着时不得翘起脚，把脚底对着别人；在别人面前走过时，不能昂首挺胸，大摇大摆；男女之间见面时不能握手。另外，俗人不能与僧人握手等。

(3) 新加坡

1) 礼俗 新加坡高度重视国民的文明素质教育，从国家政府部门到各地邻里间都订有礼貌守则和行为规范。新加坡最流行的口号是：“处世待人，讲求礼貌”“人人讲礼貌，生活更美好”“真诚微笑——处世之道”等。

新加坡是以华人为主的多民族国家，华人仍保留着中国的传统礼节，如作揖礼，至今在新加坡的华人相互打招呼致意时，还是两手抱拳躬身作揖，但有时也相互握手以示友好。在新加坡的马来人、印度人则行合十礼。

2) 饮食 新加坡人以大米为主食。华人基本保留了中国传统的饮食文化。在新加坡，华人驰名的食物有：福建虾面、广州鸡饭、潮州鸡饭、潮州鱼粥、北方馒头、吉宁咖喱饭等。此外，当地新加坡人喜欢吃烤肉串，即将猪、牛、羊肉切成小块串在竹签上，然后置于火炉的铁丝网上，将其烤熟，再拌上五香粉、辣椒粉和辣酱等佐料，口味香辣，别有风味。

3) 节日 新加坡的主要节日有春节、国庆节、屠妖节等。

①春节 春节是新加坡人普天同庆的节日，新加坡人称之为“华人新年”。新加坡华人在庆祝春节时基本上保留了中国传统的庆祝方式，如年前要清偿债务、全家大扫除、门上贴春联、四处忙采购、年三十吃团圆饭，从初一开始互相拜年、走亲访友等等，一直到正月十五，全家再次聚在一起吃团圆饭后才告结束。

②国庆节 8月9日是新加坡的国庆节。新加坡庆贺国庆的方式主要有各地举行隆重的庆祝仪式和文艺演出，节日这一天燃放焰火，政府发布国庆文告等。

③屠妖节 屠妖节是有印度血统的人的传统节日，在阴历8月月圆之后的第15个看不见月亮的夜晚举行。屠妖节来源于印度史诗《罗摩衍那》的故事传说。屠妖节之所以在没有月亮的晚上举行，是因为《罗摩衍那》史诗传说，国王罗摩战败妖魔“罗摩那”后，人民为欢迎国王凯旋归来，在城里点燃灯火，使黑夜变成白昼，以示光明战胜黑暗，正义战胜邪恶。

4) 宗教信仰 新加坡是一个移民国家，因此，也是一个多宗教信仰的国家。新加坡宗教有佛教、天主教、基督教、伊斯兰教、印度教和道教等。佛教为新加坡最大的宗教，信奉者多为华人。

5) 禁忌 新加坡人对手的动作忌讳较多。例如，不可用食指指人，不可用一只手握成拳打在另一只张开的掌心上，不可将拇指插在食指和中指之间等，这些都被视为极端无礼的动作。另外，与人交谈不可双手叉腰，用餐时不可将筷子放在碗和盘子上，与远行的人吃饭不可将吃了一半的鱼翻过来等等。

(4) 马来西亚

1) 礼俗

①称呼礼 马来西亚人热情好客，待人谦逊。马来西亚人对平辈称呼时，在男性名字前

要加“兄”，在女性名字前要加“姐”，而自己一律谦称“儿”。

②触摸礼 在马来西亚，相识的人见面，相互主动上前，含笑伸出手掌，交错地触摸一下，然后各自收回，再从脸部由上而下地轻轻一抹，再往胸前点一下，同时说一句“真主保佑你”的伊斯兰教祝词。

2) 饮食 马来人以米饭为主食，习惯于用右手抓饭吃。因此，马来人的饭桌上一般放有两杯清水，一杯用来饮用，一杯用于清洁手指。马来人喜欢吃“马来粽”和“竹筒饭”，马来粽是用糯米调以椰浆煮成的；竹筒饭是将洗净的糯米倒入竹筒内淋以椰浆烘煮而成的，口味奇香。马来人喜欢吃辣味菜肴，特别爱吃“沙爹”，即烤鸡肉串和羊肉串。马来人最喜欢喝的饮料是椰子酒。除此之外，马来人还喜欢吃槟榔和嚼烟叶。

3) 节日 马来西亚一年中有上百个节日，但全国性的节日主要有春节、圣纪节、国庆节、开斋节等。

①春节 春节是马来西亚全国公共假日，风俗习惯大体与中国汉族相同。

②圣纪节 马来西亚人大多数信奉伊斯兰教，3月12日圣纪节是伊斯兰教教徒的节日，这一天国家元首率领众教徒到清真寺举行隆重的祷告仪式，然后举行盛大的游行活动。

③国庆节 1957年8月3日是马来西亚独立的日子，每年8月3日，首都都要举行盛大集会和庆祝游行。

④开斋节 伊斯兰教的9月是穆斯林的斋月，斋月后的第一天为开斋节。开斋节是马来西亚全国性的节日。节日的早晨，马来西亚的穆斯林首先去礼拜寺，举行隆重的祷告仪式，仪式过后人们相互祝贺，表示忘记过去的恩恩怨怨，一切从头做起。此外，还要吃一顿“杂菜饭”，杂菜饭是用六七种野生植物和树叶的嫩芽煮成，味道苦辣。

4) 宗教信仰 马来人多信奉伊斯兰教。华人信儒、佛、道教。近来华人兴起将儒、佛、道、伊斯兰教、基督教五教合为一体，以道教为主的宗教改革运动，目的是宣扬道德教化人间，劝人弃恶从善。

5) 禁忌 伊斯兰教徒戒食猪肉、酒和蛙、鸭、蛇、鸟等。不用带壳的海产品招待客人。另外，不吃不是他们自己宰杀的牛、羊、鸡等。

在伊斯兰礼拜寺里，做礼拜时女人不能和男人并坐在大厅里，不能触摸异性，禁止在公共场所接吻、拥抱。不能拍小孩子的头，他们认为头是神圣不可触摸的地方。在马来人家中作客不能站在或坐在祈祷毯上，当长辈在场时，不可双脚交叉。

(5) 韩国

1) 礼俗

①称呼礼 韩国人习惯按身份高低来称呼对方，对有身份的人或客人均称先生、夫人、太太、女士、小姐等；对社会地位一般的同龄人或比自己小的男子或女子多用“君”或“娘”来称呼。

②握手礼 一般情况下，与人见面时一边握手一边说“您好”，分别时再行握手礼，说声“再见”，这一点类似现代中国人的礼节，但在韩国，“再见”一词主要用于平辈或熟人，对长者或生人、外宾等要说“您好好走吧”或“您好好在这儿吧”。

2) 饮食 韩国人以米饭为主食，饮食特点是吃辣。在韩国食品里少不了辣椒和大蒜。韩国的传统食品主要有泡菜、火锅、涮火锅、烤羊肉、生鱼片、冷面等。

目前，韩国在饮食方面既保留本国的传统饮食习惯，又积极引进东西方饮食文化，餐饮

业迅速发展。现在韩国的本国餐馆和日本餐馆很多，酒吧、自助餐馆、咖啡馆比比皆是。

3) 节日 韩国的节日主要有春节(农历元月一日)、独立运动纪念日(3月1日)、植树节(4月5日)、儿童节(5月5日)、佛诞节(农历四月八日)、光复节(8月15日)、中秋节(农历八月十五日)、军人节(10月1日)、圣诞节(12月25日)等。

4) 宗教 韩国是多教共存的国家。本地宗教有天道教、圆佛教、大宗教。外来宗教有佛教、基督教、伊斯兰教等。

①天道教 创于19世纪。该教宣扬“人乃天”和“万民平等”。

②圆佛教 始创于1916年，其教义是以佛教的教旨与个人信仰和谐为基础。

③大宗教 在韩国已有4000余年的历史，是韩国比较古老的宗教。该教信奉韩国历史传统中的造化神、教化神和世俗王三位一体的神灵——韩国的开国始祖檀君。

④基督教 为韩国最大的宗教团体。于19世纪由中国传入韩国。

⑤伊斯兰教 是1950年至1953年期间，由进驻韩国(当时称为朝鲜)的联合国军成员国——土耳其军队传入。

5) 禁忌 在韩国中“四”与“死”同音，因此，很忌讳“四”字。人们说话一般不说“四”，送礼不送四个，或两双；盖楼不盖四层；房间号码不用“四”这个数字，甚至部队的番号、学校、企业也不用“四”字。

(6) 印度

1) 礼俗

①称呼礼 在印度，不同的宗教、种姓、职位有不同的称呼。印度教徒要在名字后面加“吉”。伊斯兰教徒和基督徒则加“萨赫伯”。“吉”和“萨赫伯”均为“先生”之意，这是表达对对方的尊敬。

②合十礼 印度人纯朴、善良，注重礼节，平时相遇都报以微笑。相互见面，身子要微躬，双手合掌，互致问候。现在一些社交场合流行握手礼，男子一般不主动与女子握手，如果女子先主动伸出手，男子要热情轻握。

2) 饮食 印度人以米、面为主食。蔬菜主要有土豆、葱头、西红柿、黄瓜、扁豆等。印度人特别偏爱豆类食品。“敦都里鸡”和“奶油羊肉”是印度名菜。此外，印度人对甜食尤为爱好。

3) 节日 印度主要节日有国庆节、湿婆神之夜节、独立节、灯节等。

①国庆节 国庆节又称印度共和日，在公历1月26日庆祝，是印度最大的节日。

②湿婆神之夜节 湿婆神是印度古老神话传说中的一尊既有毁灭职能又有创造职能的火神。据说他有3只眼睛，4只手，额头上的第三只眼睛能烧毁一切。湿婆神之夜节定在印历12月的黑半月第四天，节日这天不分男女老幼、高低贵贱都要斋戒一天。

③独立节 1947年8月15日印度摆脱了殖民主义统治，获得了独立。因此每年这天，印度总理都要向国人致辞祝贺独立节。

④灯节 灯节是印度教的大节日之一，在公历10月举行。届时白天家家都要粉刷墙壁，打扫房舍；晚上在阳台、墙头、院落点上一排排小油灯并挂起彩灯。据说，吉祥女神只降福给那些清洁和灯火明亮的人家。灯节要庆祝5天。

4) 宗教信仰 印度也是多教并存的国家。除佛教、基督教、伊斯兰教外，还有印度教、锡克教、耆那教等。

①印度教 渊源于公元前2000年左右产生的吠陀教。该教崇拜各种神化的自然力祖先和英雄人物。宣扬善恶有因果以及人生轮回。

②锡克教 创始于15世纪末16世纪初。锡克教宣扬“业报轮回，众生平等”。认为世界上任何现象都是神力的最高表现，个人灵魂只有和神结合才能得到解脱。

③耆那教 兴起于公元前6~5世纪，宣扬灵魂解脱，业报轮回，非暴力和苦行主义；主张五戒：不杀生，不妄语，不偷盗，不淫，无所得；宣扬苦行主义，提倡绝食至死，以成其道。

5) 禁忌 印度人的禁忌很多，主要禁忌有：忌用左手递接东西；在做某项工作时，忌突然打喷嚏；晚上忌说蛇；忌说“3”和“13”数字，因为湿婆神有3只眼睛，第三只眼睛是毁灭性的，而13表示人死后有13天的丧期；忌穿没有下过水的新衣服；客人离开后，忌讳马上打扫卫生；出门或在途中碰到猫或蛇拦路，应马上往回走；早上忌讳提到猫头鹰、猴、猪等等。

(7) 英国

1) 礼俗

①称呼礼 英国人一般对男子称先生，对女子称夫人，未婚女子统称小姐，不了解婚姻情况的女子可称小姐，对戴结婚戒指的年纪稍大的可称夫人。这些称呼可冠姓名、职称、衔称等。

②礼节 英国人以重仪表、讲文明、讲礼貌而闻名于世，英国人的文明与礼貌主要表现在四个方面：

a. 尊重女性。在英国“妇女第一”“妇女优先”的社会风气非常浓郁。

b. 语言文明。英国人平时谈吐语言中，“请”“谢谢”“请原谅”等使用得非常普遍，在家庭中也是如此。

c. 举止稳重。英国人第一次结交时的礼节是握手问好，访问客人要先敲门，直到客人应声说“请进”时才能进去。进屋后，要脱帽向主人致意、问好，主人让坐，才可以坐下并表示谢意。

d. 不打听别人隐私，不干涉别人私生活。在英国，人们相见时应酬话很少，经常谈论的话题是天气和新闻。特别是交情一般的人之间从不询问对方生活中的私事，诸如在哪里工作、干什么、工资多少、家里有什么人、有没有结过婚等，尤其是妇女的年龄不可随便询问，因为，在英国，妇女年龄越大，越难寻找到配偶，因此，妇女的年龄是一桩秘密。

2) 饮食 英国人的主要食品是肉类、鸡蛋、面食、牛奶以及乳制品、人造黄油等，而很少吃蔬菜。主要饮料是啤酒、威士忌、红茶、咖啡等。一般家庭一日四餐。早餐通常在7:00~9:00之间，主要食品是麦片粥、鸡蛋、面包、果酱等。午餐在下午1:00左右，有各种熟肉、沙拉、面包、黄油、饼干等。下午4:00左右吃些茶点，喝杯红茶或咖啡。晚饭是一天中最丰富的一餐，也称正餐，一般用餐时间在晚上9:00，许多家庭吃晚餐时还要换上晚礼服。晚餐主要食品有油炸鱼、肉类、蔬菜、布丁、黄油、甜食、土豆片、汤、水果，以及各种酒和咖啡。英国餐着重在餐后的甜点上，甜点种类繁多，一顿饭的甜点往往要花几小时去制作。另外，在宴会上，英国人对什么时候用什么酒颇为讲究。一般来说，吃鱼时上白葡萄酒，吃肉类时上红葡萄酒，最后上甜点时配上香槟酒。

3) 节日 英国的主要节日有元旦、圣诞节、复活节等。

①元旦 1月1日为元旦,也叫新年,这一天家家户户必须打扫厨房,据说这样可以驱除恶魔,使日子过得顺利、幸福。

②圣诞节 圣诞节是英国的重要节日,届时举国欢庆,商店、大街都装饰一新,家家装饰起圣诞树;圣诞老人给孩子们送去圣诞贺卡与礼品;亲属们团聚在一起,吃一顿丰盛的圣诞大餐;晚上各地进行各种娱乐和庆祝活动,热闹非凡。

③复活节 复活节是基督教纪念耶稣被钉上十字架后死而复活的日期。复活节每年日期不固定。复活节的当天,英国基督教徒都要到教堂去做礼拜,领取“圣餐”。现在由于宗教信仰日趋淡薄,人们仅把复活节当作一个例行假日。

4) 宗教 英国的主要宗教有新教、圣公会教、天主教以及犹太教。其中圣公会教为英国国教,对英国政治很有影响。教徒占全国人口的48%。国王是该教的元首,上院、下院各有15人组成的宗教委员会,负责审议教会问题。现在宗教在英国人的生活中已经丧失了原有的影响力,人们对上帝、天堂、地狱和魔鬼的存在开始产生怀疑。

5) 禁忌 与其他许多国家一样,英国人忌讳“13”这个数字,所以无论请客还是举行什么重大活动,都不安排在13日。英国人认为“星期五”也是个不吉祥的日子,如果星期五又是13日,便称为“黑色星期五”。这一天是“诸事不宜”的日子。

在英国,朋友相会或道别,不可越过另两个拉着手的人和第四人握手。据说这样交叉握手会招来不幸。坐着交谈时忌讳两膝张得太宽,更忌跷腿,脚心向对方,这是极为不礼貌的。站着交谈时,不可背着手或两手放在口袋里。忌讳在大庭广众前耳语或拍肩背。吸烟时,不可用火柴或打火机连续点三支烟,否则认为会招来不幸。吃饭时忌讳刀叉碰响杯盘;忌讳将食盐碰撒,因为这预示将要和朋友断交或发生口角,如果撒了盐,撒盐的人只要抓一把盐从左肩膀上向后面撒去,这就可以解除不祥之兆了。中指和食指分开构成“V”字手势,是表示胜利,但必须是手心向前,如果手背向前是极为不吉利的。另外,英国人忌讳用人头像作商品装饰。

(8) 法国

1) 礼俗

①称呼礼 与其他国家一样,法国人最常见的称呼也是“先生”“夫人”“小姐”,如对方有职务、学衔、学位,最好冠以职务、学衔、学位。但对已婚女子不能称“小姐”。现在法国人让子女称呼自己的名字,而不称“爸爸”“妈妈”,他们认为称呼名字更加亲切。所以,在法国,关系一般的人不随便直呼名字,只有非常熟悉才称呼名字。

②礼节 “您好”“对不起”“谢谢”“再见”等是法国人最常用的礼貌用语。尤其在服务行业,这些礼貌用语运用得恰到好处,因为在服务行业,人人都知道,顾客是“国王”和“财神”。

法国人很尊重妇女,在行动举止上处处“女士第一”,这一点和西方各国大致相同。日常生活中法国人常用花来表达对对方的心声,因此,法国人对每一种花都赋予一定的含义,如:玫瑰象征美丽,表示爱情;秋海棠表示热忱的友谊;兰花象征热情,表示虔诚等等。

2) 饮食 自21世纪50年代开始,法国人从以粮食为主食变为以肉食为主食。但面包仍然是最为普及的食品。法国菜在世界饮食中占有重要地位。其特点是保持原汁、原味、原色;讲究合理的营养成分;工艺精巧。多数法国人的口味浓重,喜欢葱蒜、丁香、香草等异昧调料。民间风味喜爱蜗牛、蛙腿、牡蛎、鹅肝等,牛肉扒、烤牛排要求鲜嫩带有血丝。平时用