

Luyou Jiedai
Shouce

旅游接待
手册

西人民出版社



旅游接待手册

陆永庆

007977

江西人民出版社

旅游接待手册

陆永庆 编著

江西人民出版社出版

(南昌市新魏路)

江西省新华书店发行 江西印刷公司印刷

开本787×1092 1/32 印张8 字数17万

1987年7月第1版 1987年7月第1次印刷

印数1—16,000

统一书号: 6110·1448

定价: 1.50元

前 言

旅游在当今世界上，已成为令人瞩目的新兴事业。我国的旅游业不仅是综合性的经济事业，担负着为社会主义建设积累资金的任务，而且也是一项社会文化事业，负有增进中国人民与世界各国人民之间的了解和友谊的任务，是民间外交的重要组成部分。

随着我国对外开放政策的进一步实施，国际交往日益频繁，旅游事业迅速发展，来华访问、游览的外宾和回国观光、探亲的华侨越来越多。热情接待好这些旅游者，对加速实现我国的四个现代化，具有十分重要的意义。

要做好旅游接待工作，就必须了解各国的国情和民俗，懂得他们的生活方式、饮食习惯以及爱好和忌讳，以便采取正确的服务方式。使他们乘兴而来，满意而归。

为此，我们根据搜集到的有关资料，编写了这本《旅游接待手册》，供从事这方面工作的同志和旅游爱好者参考。

本书在编写过程中，得到有关部门的热诚支持。上海旅游专科学校周志炯副教授、上海市旅游学会常务理事杨时进

同志和上海市外办有关同志百忙抽身对书稿进行了审阅；此外，本书在编写过程中，参考了不少有关书刊资料，对它们的作者在此一并致以谢忱。

如有疏漏和错误，诚望读者批评指正。

编 者

1985年12月

目 录

一、国际交际礼节.....	(1)
(一)迎 送.....	(1)
(二)宴 请.....	(5)
(三)日常交往中的礼节.....	(13)
(四)见面时的礼节.....	(15)
(五)谈话时的礼节.....	(17)
(六)接待外宾的服饰要求.....	(19)
(七)涉外人员的仪容卫生.....	(20)
(八)对外国人惯用的称呼.....	(21)
(九)外国人姓名的构成.....	(22)
二、外国国情及民俗	(34)
(一)亚洲、太平洋地区.....	(34)
日本 泰国 缅甸 印度 尼泊尔 巴基斯坦	
新加坡 印度尼西亚 菲律宾	
(二)苏联、欧洲地区.....	(88)
英国 法国 意大利 联邦德国 西班牙	
希腊 芬兰 瑞典 苏联 保加利亚 波兰	
匈牙利 罗马尼亚 南斯拉夫	
(三)北美、拉美地区.....	(154)
美国 加拿大 墨西哥 巴西 阿根廷	

(四)中东、非洲地区.....	(184)
埃及 苏丹 摩洛哥 坦桑尼亚	
(五)大洋洲地区.....	(201)
澳大利亚 新西兰	
(六)世界风情拾遗.....	(210)
附 录	(219)
世界纪元简述.....	(219)
世界时差对照表.....	(223)
北京与世界主要城市时差表.....	(225)
世界主要城市平均气温表.....	(227)
同我国建交国家一览表.....	(231)
主要参考书目.....	(246)

一、国际交际礼节

礼是敬意的通称。为表示敬意而隆重举行的仪式，谓之礼仪。礼仪的节度谓之礼节，也是礼貌的具体表现。而礼貌则是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示敬重和友好的行为规范，它体现时代的风格与道德涵养。

一般说来，各种交际活动，国际上都有一定惯例，但各国往往又根据本国的特点和风俗习惯，有自己独特的做法，或者根据特殊的需要，灵活变通。对此，作为涉外的旅游接待工作者，都应有所了解，以便做到心中有数。

(一) 迎 送

官 方 迎 送

迎来送往是国际交往中最常见的社交礼节。

对国家元首、政府首脑的正式访问，国际上都举行隆重的迎送仪式。一般在机场或车站举行，也有在特定的场所举行，如总统府、议会大厦、国宾馆等地方。举行仪式的场所悬挂宾主双方国旗（宾方挂在右面，主方挂在左面），在领

导人行进的道路上铺上红地毯。

迎送仪式大体包括下列内容：身份相当的领导人和一定数目的高级官员出席，有的还通知各国（或部分国家）驻该国使节参加；通常由儿童或女青年献上鲜花（千万不可用纸花、塑料花），并注意保持花束整洁、鲜艳，忌用菊花、杜鹃花、石竹花、黄色花朵（各国对花的品种及颜色有不同的忌讳）；奏两国国歌，先奏宾国国歌，后奏本国国歌；检阅仪仗队，来访国宾在主人的陪同下，站在主人右侧，沿着红地毯徐徐行进；鸣放礼炮，最高规格为二十一响，一般为国家元首鸣放，其次为十九响，为政府首脑鸣放，再次为十七响，为副总理级领导人鸣放。

对军方领导人的访问，也举行一定的欢迎仪式，如安排检阅仪仗队等。对长期在本国工作的外国人士和外交使节、专家等，他们到任离任时，各国有关方面亦安排相应人员迎送。

确定迎送规格，主要依据来访者的身份和访问目的，考虑到两国关系的现状及发展趋势，同时要尊重国际惯例，注意必要的平衡。

我国对外国国家元首和政府首脑的迎送仪式大体做法如下：

国宾抵达北京首都机场或车站时，由国家指定的陪同团团长或外交部的部级领导人及级别相当的官员赴机场或车站迎接，并陪同来访国宾乘车前往宾馆下榻。国宾抵达北京的当日或次日，在人民大会堂东门外广场举行隆重的欢迎仪式。如天气不适于进行此项仪式，则在人民大会堂东门内的中央大厅举行。欢迎仪式为双边活动，不邀请各国驻华使节出席，中方出席相当的国家领导人和有关部门负责人等。广

场挂两国国旗，组织首都少年儿童欢迎队伍，少年儿童献花。奏两国国歌，检阅三军仪仗队。

国宾离京返国或到外地访问，我方出面接待的国家领导人到宾馆话别，由陪同团长或外交部部级领导人陪同客人前往机场、车站送行或陪同赴外地访问。

对民间团体及一般客人的迎送

迎送民间团体的规格，不举行官方正式仪式，但需根据客人的身份，安排对口部门、对等身份的人员前往接待。对身份高的客人，事先在机场（车站、码头）安排贵宾休息室，准备饮料。并在客人到达之前，尽可能地将住房和乘车号码通知客人。如果做不到，可印好住房、乘车表，或打好卡片，在客人到达时，及时发到每个人手中，或通过对方的联络秘书转达。以便使客人做到心中有数，主动配合。

迎接一般客人，主要是做好各项安排。如果客人是熟人，则可不必要介绍，上前握手，互致问候；如果客人是首次前来，又不认识，接待人员应主动打听，主动自我介绍；如果迎接大批客人，也可以事先准备特定的标志，如小旗或牌子等，让客人从远处就能看到，以便客人主动前来接洽。

国外旅游团来华旅游，各省、市国际旅行社分社或支社及中旅社，均按照国家旅游局（国旅总社）或中侨委（中旅总社）等部门事先下达的接待计划进行安排。在实际工作中需注意以下几个环节。

1. 迎接准备工作

①了解熟悉接待计划、有关电话记录、活动日程，确定

工作要点。熟悉参观单位的情况。

②了解人数、职业及其特点。按照人数领取导游图等宣传品。

③落实中、外宾住房，检查房间，熟悉房间方位、大小、设备等情况。

④出发前向车站、机场值班室问清车、机确切抵达时刻，以免迟接或空接。

⑤抵达车站、机场后，要问清列车停靠几号站台或机场出口处，以免临场慌乱；并了解车辆停靠地点和行李车是否到达等情况。

2. 接待工作

①外宾下车、机后，及时向全程陪同或随员索取行李卡和有关证件，并交给行李组同志和有关单位。

②外宾上车后（前往宾馆途中）向外宾介绍迎送接待人员并致简单的欢迎词。然后发放导游图等宣传品。在行车过程中，导游人员向外宾介绍本市概况及沿途主要建筑物等情况。

③外宾抵达宾馆后发放外宾住房卡，并介绍房间情况，介绍外宾用餐、兑换外汇券、小卖部地点、电话使用、洗衣须知等。待外宾住房确定后，索取外宾住房安排号码。并复填一份送服务台。

④出境团应索取全部护照和出境乘座机票，然后交给组织联络同志（无组织联络同志除外），以便前往民航售票处办理定座手续。护照、机票要妥当保管，切勿遗失。

⑤外宾抵达后，应及时向全程陪同了解参观的具体要求，以便做到心中有数。同时了解外宾饮食特点和要求，并

告知餐厅或服务台。

⑥安排旅游参观项目时，应及时将外宾情况、参观要求等用电话通知被参观单位。遇有新情况及时电告有关单位。

⑦外宾在本市活动日程与原先安排有变化，应报旅行社值班室和有关部门。

⑧努力做好导游，实事求是地宣传。在前往参观途中应比较详细地介绍被参观单位的情况，切实做好安全保卫工作。

⑨接待中应坚守工作岗位，遵守工作制度和外事纪律，处理问题要慎重，掌握政策，加强请示汇报，以免发生意外事故。

3. 送行准备工作

①根据车次、航班的确切时刻，事先与行李组约好提取行李时间，然后告知外宾交出行李时间。提取行李时要分别与外宾、行李组同志就行李数交接清楚，如发现有出入应及时查清。

②到达机场、车站后首先安排好外宾休息处。办好手续后，将机票或车票、登机牌、行李卡和有关凭证一并交给全程陪同（出境团交给领队）。

③告别时，致简单欢送词，如一路平安，为两国友好事业共同努力等。

（二）宴 请

宴请是国际交往中最常见的交际活动形式之一。国际上

通用的宴请形式有宴会、招待会、茶会、工作进餐等。

宴会：有国宴、正式宴会、便宴之分。按举行的时间，又有早宴（早餐）、午宴、晚宴之分。一般来说，晚上举行宴会更为隆重。

国宴 是国家元首或政府首脑为国家举行的庆典宴会，或为外国元首、政府首脑来访而举行的正式宴会，规格最高。

我国对来访的外国领导人，在其抵达北京当日或次日晚上，在人民大会堂举行欢迎宴会，由出面接待的国家领导人主持。宴会邀请来访者一行及其驻华使馆的外交官和夫人出席。一般不邀请第三国人士。宴会厅内悬挂两国国旗。宾主入席后，乐队演奏两国国歌及席间乐。宴会上双方领导人先后发表讲话（即致辞或致祝酒辞）。

正式宴会 除不挂国旗、不奏国歌以及出席规格不同外，其余安排大体与国宴相同。有时亦安排乐队奏席间乐。宾主均按身份排位就座。许多国家正式宴会十分讲究排场，在请柬上注明对客人服饰的要求。

外国人对宴会服饰比较讲究，往往从服饰规定体现宴会的隆重程度。对餐具、酒水、菜肴道数、陈设，以及服务员的装束、仪态等要求都很严格。

便宴 即非正式宴会，常见的有午宴、晚宴，有时亦有早上举行的早宴。这类宴会形式简便，可以不排席位，不作正式讲话，菜肴道数亦可酌减。西方人的午宴有时不上汤，不上热性汤。便宴较随便、亲切，宜用于日常友好交往。家宴是在家中招待客人的便宴。西方人喜欢采用这种形式，以示亲切友好。家宴往往由主妇亲自下厨烹调，家人共同招

待。

招待会：是指各种不备正餐的较为灵活的宴请形式，备有食品、酒水饮料，通常都不排席位，可以自由活动。常见的招待会主要有冷餐会和酒会两种。

冷餐会 其特点是不排席位，菜肴以冷食为主，也可用热菜，连同餐具陈设在菜桌上，供客人自取。客人可自由活动，可以多次取食。酒水可陈放在桌上，也可由招待员端送。冷餐会在室内或在院子里、花园里举行，可设小桌、椅子，自由入座，也可以不设座椅，站立进餐。

我国举行的大型冷餐招待会，往往用大圆桌，设座椅，主宾席排座位，其余各席不固定座位，食品与饮料均事先放置桌上，招待会开始后，自动进餐。

酒会 又称鸡尾酒会。其特点是形式活泼，便于广泛接触交谈。招待品以酒水为主，略备小吃。酒会不设座椅，仅置小桌（或茶几），以便客人随意走动。酒会举行的时间亦较灵活，中午、下午、晚上均可。请柬上往往注明整个活动延续的时间，客人可在其间任何时候到达和退席，来去自由，不受约束。

茶会：是一种最简便的招待形式。举行的时间一般在下午四时左右（亦有上午十时举行）。茶会通常设在客厅，不用餐厅。厅内设茶几、座椅。入座时，有意识地将主宾同主人安排坐到一起，其他人随意就座。茶会顾名思义是请客人品茶。因此，对茶叶、茶具的选择要有所讲究，或具有地方特色。一般用陶瓷器皿，不用玻璃杯，也不用热水瓶代替茶壶。外国人一般用红茶，略备点心和地方风味小吃。亦有不用茶而用咖啡的，其组织安排与茶会相同。

工作进餐：是现代国际交往中经常采用的一种非正式宴请形式（有时由参加者各自付费）。利用进餐时间（早、午、晚均可），边吃边谈问题。此类活动一般只请与工作有关的人员，不请配偶。

宴请的座位安排是值得注意的一个问题，凡正式宴会一般均排座位，也可只排部分客人的座位，其他人只排桌次或自由入座。无论采用哪种做法，都要在入席前通知到每一个出席者，使大家心中有数，现场还要有人引导。大型的宴会，最好是排席位，以免混乱。

国际上的习惯，桌次高低以离主桌位置远近而定，右高左低。桌数较多时，要摆桌次牌。同一桌上，席位高低以离主人的座位远近而定。

礼宾次序是排席位的主要依据。所谓礼宾次序，是指国际交往中对出席活动的国家、团体、各国人士的位次按某些规则和惯例进行排列的先后次序。一般说，礼宾次序体现东道主对各国宾客所给予的礼遇。国际上通行按身份与职务的高低、字母顺序（一般以英文字母排列居多），以及通知代表团组成的日期先后排列。但不管采取何种排列方法，东道国在致各国的邀请书中，都应加以明确注明。

除了礼宾次序之外，在具体安排席位时，还需要考虑其他一些因素。如：国家之间的关系、地区所在、活动的性质和内容、参加活动的人的威望及资历等等。在大型宴请时，在考虑身份、职务的前提下，通常将业务性质对口的、语言相通的、宗教信仰一致的、风俗习惯相近的安排在一起。在许多国家，译员不上席，为便于交谈，译员坐在主人和主宾背后。

多边的活动特别需要注意客人之间的政治关系，凡政见分歧大，两国关系紧张者，应尽量避免排在一起。

以上是国际上安排席位的一些常规。遇特殊情况，可灵活处理。

席位排妥后，要写座位卡。我方举行的宴会，中文写在上面，外文写在下面。卡片用钢笔或毛笔书写，字应尽量写得大些，以便于辨认。便宴、家宴可以不放座位卡，但主人对客人的座位也要有大致安排。

宴请的桌次安排：宴会可以用圆桌，也可以用长桌或方桌。一桌以上的宴会，桌子之间的距离要适当，各个座位之间也要距离相等。

团体宴请中，宴桌排列一般以最前面的或居中的桌子为主桌（见图1、2）。而桌子位子的高低，按习惯一般以靠近男主人、女主人最近者为主，其余次之（见图3、4、5）。

图 1

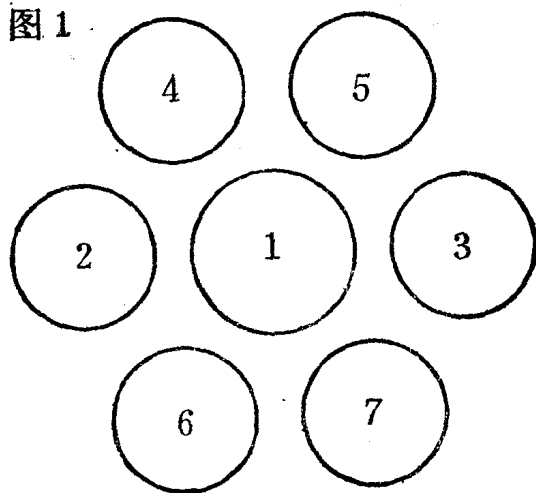


图 2

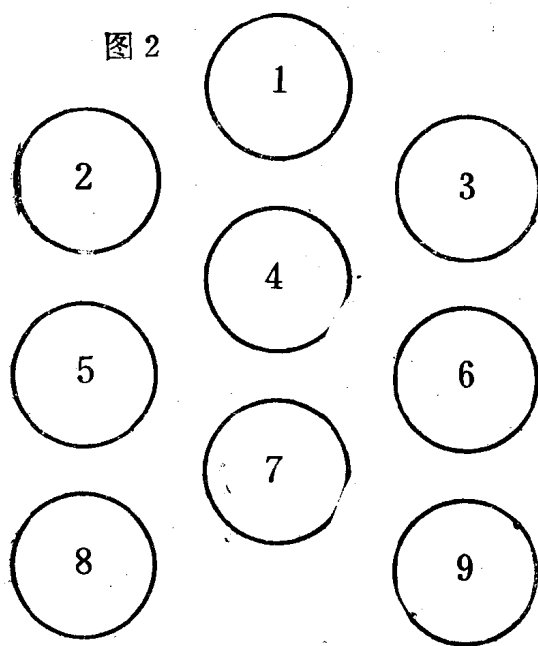


图 3

