

旅游中等职业技术学校试用教材

旅游服务接待 礼节礼貌常识

胡世福 主编

胡世福 周俊安 叶洁嫦 编



高等教育出版社

旅游中等职业技术学校试用教材

旅游服务接待礼节 礼 貌 常 识

胡世福 主编

胡世福 周俊安 叶洁嫦 编

高等教育出版社

(京)112号

本书是国家教委职业技术教育司和国家旅游局人事劳动教育司为旅游中等职业技术学校饭店服务专业组织编写的试用教材。

本书力图从理论上阐明在旅游服务接待工作中讲究礼节礼貌的重要意义,从实践上指导学生如何结合各工种岗位上的实际做好礼貌服务接待工作。本书内容丰富,文字通俗易懂,具有较强的实用性。

本书可作为旅游中等专业学校、旅游职业高中和旅游中等技工学校的教材,还可供旅游业和其他服务性行业的广大职工作为培训教材和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务接待礼节礼貌常识/胡世福主编. —北京:高等教育出版社,1991.4(1998重印)

ISBN 7-04-002634-1

I. 旅… II. 胡… III. 旅游服务—礼仪—基本知识—技术学术:中等学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 11963 号

*

高等教育出版社出版

高等教育出版社照排中心照排

新华书店总店北京科技发行所发行

天津新华印刷一厂印刷

*

开本 787×1092 1/32 印张 4.25 字数 90 000

1991年4月第1版 1998年2月第11次印刷

印数:452 676—509 686

定价:3.60元

前 言

本书是国家教委职业技术教育司和国家旅游局人事劳动教育司为旅游中等职业技术学校组织编写的试用教材，亦可供从事旅游服务业和其他服务性行业的职工用作培训教材或自学用书。

本书编写时力图理论联系实际，在阐明旅游服务接待工作中讲究礼节礼貌重要意义的基础上，具体指导学生在各工种岗位上应如何结合实际做好礼貌服务接待工作。

在本书编写过程中，得到上海新锦江大酒店杨卫民总经理、北京国际饭店刘训彩总经理、上海达华宾馆颜炳祥总经理以及广州中国大酒店、广州文化假日酒店、广州远洋宾馆等单位的大力支持和热情帮助，在此向他们表示衷心的感谢。

本书由上海锦江集团教育培训中心胡世福、西安旅游职业中学周俊安和广州旅游职业中学叶洁嫦等同志集体合作编写，由胡世福同志担任主编。

北京商学院一分部孙万国副主任、中国国际旅行社集团培训中心王连义主任和上海新锦江大酒店餐饮部金林初副经理等有关方面的专家参加了本书的审稿会，提出了许多中肯的意见。本书由王连义主审。在此谨向他们表示诚挚的谢意。

由于这是一门新的学科，编写难度大，我们的经验不足，水平有限，书中难免存在一些缺点和错误，敬请读者批评指正，以期再版时修订。

编 者

目 录

第一章 绪言	1
第一节 礼节礼貌的概念	2
第二节 讲究礼节礼貌的意义	3
第二章 人际交往中的礼貌修养	7
第一节 礼貌修养的意义和培养途径	7
第二节 人际交往中礼貌修养的基本准则	10
第三章 旅游服务接待工作中的基本礼节	18
第一节 体现在语言上的礼节	18
第二节 体现在行为举止上的礼节	22
第四章 仪表仪容仪态	26
第一节 仪表仪容	26
第二节 仪态	30
第五章 礼貌服务用语	37
第一节 服务用语概述	37
第二节 饭店服务用语的基本特点	39
第三节 服务用语的正确使用	41
第六章 饭店服务接待人员的礼节礼貌须知	45
第一节 应接人员的礼节礼貌须知	45
第二节 总台接待人员的礼节礼貌须知	48
第三节 电梯驾驶员的礼节礼貌须知	51
第四节 客房服务员的礼节礼貌须知	53
第五节 餐厅服务员的礼节礼貌须知	56

第六节 酒吧招待员的礼节礼貌须知	61
第七节 商场营业员的礼节礼貌须知	65
第八节 电话总机话务员的礼节礼貌须知	68
第七章 世界主要国家和地区的习俗和礼节	72
第一节 亚洲国家和地区	72
第二节 欧洲和美洲国家	82
第三节 大洋洲和非洲国家	92
第八章 国际礼宾常识	97
第一节 接待准备	97
第二节 迎送宾客	99
第三节 会见会谈及场所布置	102
第四节 宴请	106
第五节 两种常见的仪式	120
第六节 礼宾次序和国旗悬挂法	124
附录 领带的系法示意图	130

第一章 绪 言

当今文明社会，虽然各国社会制度各异，但都有自己的礼节，提倡文明礼貌。在社会生活中，人们往往把讲礼貌，作为一个国家和民族文明程度的重要标志，对个人而言，则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。

我国是“文明古国”，富有优良的文明礼貌传统，素有“礼仪之邦”的美称。古代的传统美德，至今仍有许多受到赞扬，有许多有关礼貌的语言被人们引为座右铭，如“己所不欲，勿施于人”、“礼尚往来”、“相敬如宾”等等，还有过去常说的“温良恭俭让”，即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让。虽然这些礼貌行为规范有当时的阶级烙印，为当时的统治阶级服务，但是其中仍有不少礼貌行为规范，至今仍有可供借鉴之处。

我国进入社会主义社会，消灭了剥削制度，人与人之间建立了平等友爱，互助合作的关系，但人们在劳动、学习、生活中免不了还会有矛盾。如果我们在人民之间都讲礼貌，互相谅解，有了矛盾就比较容易解决。反之，如果互相不讲礼貌，粗野或者恶语伤人，那就会使矛盾激化，影响问题的解决。

要养成礼貌待人的习惯，首先要有平等待人，尊重他人的思想。礼貌似乎是外表的东西，实际上是和思想意识密切联系着的。社会主义的礼貌是建立在人与人互相平等，互相尊重的思想基础上的。只有尊重别人，才会时时注意对别人讲礼貌。

在党的正确路线的指引下，自实行“改革开放”政策以来，随着来华洽谈贸易和观光游览的外宾、外籍华人、华侨和港澳台同胞的日益增多，我国的旅游业获得了前所未有的蓬勃发

展。旅游业的发展对从事旅游业的广大员工的礼貌服务提出了更高的要求，我们要发扬我们中华民族讲究文明礼貌的优良传统，学习旅游业发达国家的先进经验，适应和满足世界各国不同肤色、不同阶层旅游者在礼貌服务方面的要求，维护我国旅游业的声誉。我们每一个即将走上旅游服务岗位或已经从事旅游服务接待的工作人员，都应该从自身的需要和事业的要求两方面来加深对讲究礼节礼貌，提倡文明服务的认识，认真学习旅游服务接待礼节礼貌常识，并且努力在实践中应用。

第一节 礼节礼貌的概念

一、礼节的概念

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式，礼节是礼貌的具体表现。如中国古代的作揖，跪拜；现在世界大多数国家通行的点头致意、握手；一些国家的双手合十及拥抱、接吻、吻手、吻脚等都属礼节的各种形式。

各国各民族都有自己的礼节，然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。例如我国古代行跪拜礼已鲜为人见。又如，在世界各国互相交往中，人们对有些礼节已互相融通，如握手礼原是西方国家盛行的礼节，开始传入中国时也曾令许多人感到别扭，而现在却已成为习以为常的礼节了。

旅游服务接待工作人员需要熟知各国、各民族不同的礼节，还应尊重各国、各民族的风俗习惯，从而在对外服务接待工作中真正做到不卑不亢，以礼相待。

二、礼貌的概念

礼貌是人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为，它体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的

文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。一个人傲气十足，出言不雅，动作粗俗，衣冠不整就是对他人没有礼貌。有礼貌的人往往恭敬待人，热情大方，行为举止显得很有教养。

讲礼貌要有分寸，旅游服务接待工作人员讲礼貌应该不卑不亢，落落大方，既不失礼，又讲原则。言辞、行为不可给人以低声下气，人格低下的感觉。如果对外宾卑躬屈膝则会让人看不起，这样就有损于人格、国格。旅游服务接待工作人员对旅游者进行礼貌服务的目的主要是为了让他们感到自己虽然身处异国他乡，仍然象在家里一样轻松方便。对外国旅游者要让他们感到我们中国人民热情好客，不愧为“礼仪之邦”的公民。

礼节是礼貌的具体表现，它们二者之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂得礼节，容易失礼。我们有时会看到某些人对他人虽有恭敬、谦虚之心，但在与人交往时却显得手足无措，或因为礼节不周而使人觉得尴尬。还有一种人虽懂得礼节，但在施礼时却缺乏诚意，这些都是没有真正理解礼节、礼貌含义的结果。我们主张敬人要从心里敬，内心要和动作协调一致。所以要讲究礼节礼貌，既不能机械模仿，也不能故作姿态。礼貌不是客套，人际交往中切不可矫揉造作，使人反感，留下“此人虚伪”，“不诚实”的不良印象。

第二节 讲究礼节礼貌的意义

讲究礼节礼貌是社会文明的一种体现，它不仅有助于维护整个社会的安定团结，而且有利于社会的建设发展。在今天的社会主义制度下，讲究礼节礼貌不但是社会对每一公民的要求，而且也在逐步成为文明公民衡量自己行为的规范。旅游服

务行业是我们国家的窗口行业，作为从事旅游服务接待工作的每一个员工应在讲究礼节礼貌方面为社会做出表率，在外宾面前展示出我们社会主义国家讲究礼节礼貌的精神面貌。

一、讲究礼节礼貌是建设高度社会主义精神文明的需要

讲究礼节、礼貌的行为是文明行为，而文明行为是人类历史发展的产物和要求。它反映了人类的发展和进步，标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧。礼节礼貌反映社会的文明程度及公民的精神面貌，同时它又反作用于道德建设，促使社会主义精神文明的发展。因此，讲究礼节礼貌是建设高度的社会主义精神文明的需要。

二、讲究礼节礼貌是保证社会安定团结，促使人际关系和谐的需要

人们都希望自己的工作、学习、生活的环境是安定而充满温馨和谐气氛的。如果人人剑拔弩张，火药味特别浓，见面、相处、别离时连句客气话也没有，那末工作中就会矛盾重重，工作起来肯定劲头不足，生活也会感到乏味无趣。所以，讲究礼节礼貌是为人们创造安定团结环境的需要，是人际关系和谐的润滑剂。

三、讲究礼节礼貌是文明公民应有的行为规范

作为文明的公民必须自觉讲究礼节礼貌。人与动物的区别除了会说话能劳动以外，就是人是讲究礼节礼貌的，是脱离了野蛮愚昧的。在社会这个大家庭中每个人应该学会尊重别人，其表现首先就是对别人要有礼貌。我们知道人人都有自尊心，并希望别人尊重自己，希望在别人眼中的自己是一个温文尔雅，受人欢迎的人。然而如果自己不注意讲究礼节礼貌，甚至庸俗粗鲁，举止野蛮就自然导致被别人瞧不起，就更谈不上让别人尊重自己。所以，要成为一个受人欢迎和尊重的文明公

民，必须注意自己的言行，养成讲究礼节礼貌的良好习惯。

四、讲究礼节礼貌是做好旅游服务接待工作的先决条件

旅游服务接待工作的质量与旅游设施有关，与服务接待人员的服务技能技巧也有关，与旅游服务接待工作中的礼貌服务更有关。

礼貌服务之所以如此重要，原因是只有做到礼貌服务才能够使宾客满意，给宾客留下美好的印象，并且同时能弥补设施等方面的不足。反之，即使具有第一流的设施，但服务接待人员对客人冷若冰霜、傲慢无礼，客人也会望而却步。有好的服务质量，即使“硬件”暂时差一点，也会得到客人谅解。

服务接待人员对宾客要做到礼貌服务，以下几点是值得注意的：

1. 要克服服务工作低人一等的思想，要认识到尊重别人也就是尊重自己。对宾客礼貌服务，就是要让宾客在心理上得到满足，这样客人不但不会鄙视你，而且会感激你，尊重你；

2. 要注意克服看客施礼的意识，对所有客人都要一视同仁。我们有的服务人员对外国旅游者彬彬有礼，对内宾和侨胞却不能用同样的服务态度接待。这就是不礼貌的做法；

3. 讲礼节礼貌，要自始至终，不卑不亢，落落大方。讲礼节礼貌并不是阿谀逢迎，我们的服务接待工作人员在接待外宾时特别要注意维护国格和人格，绝对不能玷污我们伟大祖国的光辉形象和崇高声誉。

思考与练习

1. 什么是礼节？
2. 什么是礼貌？

3. 为什么说人人都应讲究礼节礼貌?

4. 如何培养讲究礼节礼貌的好习惯?

第二章 人际交往中的礼貌修养

第一节 礼貌修养的意义和培养途径

一、礼貌修养的意义

修养，是指一个人在道德、学问、技艺等方面通过自己的刻苦学习，艰苦磨练以及陶冶逐渐使自己具备的某一方面的素质和能力。礼貌修养则是专指一个人在待人接物方面的素质和能力。

礼貌修养并不是每个人天生具备的。在社交场合和服务接待工作岗位上，有些人能待人诚恳有礼，应付自如，但也有些人却不是这样，待人接物时总是让人感到别别扭扭，甚至还把失礼的行为误当成有礼之举。这就说明有的人礼貌修养好，有的人礼貌修养不够或根本缺乏礼貌修养。

旅游服务接待人员之所以需要培养自身的礼貌修养，是因为没有良好的礼貌修养就无法做到真正的礼貌待人或礼貌服务。

我们知道，礼貌行为是一个人道德的外在表现。共产主义道德要求人们其礼貌行为应该是出自内心的、真诚的、表里一致的，要认识到讲究礼貌不是作表面文章，不是做样子，而是要通过礼貌行为来表现出对别人的尊重，对他人的诚恳心意。反之，如果把礼节礼貌仅仅看成是一种形式，内心并没有认识到对别人应该尊重，那就无法使自己真正做到礼貌待人。一个人是否能够做到礼貌待人是和他的礼貌修养程度密切相关的。在实际生活中，我们常可见到有些人不能“礼见大人”，而是“羞见大人”，这种人虽有以礼待人之诚心，却在致礼时怯怯生

生，做起来不自如，这是缺乏礼貌修养的结果。一个人待人有礼，能给人豁达大方、谈吐不俗、博学多才的印象，说明这个人礼貌修养好。而有的人胸无点墨，孤陋寡闻，缺乏礼貌修养，结果他的讲礼貌也只能是机械模仿，而且仿而不象，甚至还会把粗俗当高雅，成为貌似儒雅的君子，这些人常会在社交场合洋相百出，令人耻笑。所以没有很好的礼貌修养，是无法真正做到礼貌服务的。

二、培养礼貌修养的途径

礼貌修养是通过有意识的学习、仿效、积累而逐步形成的，我们要培养自己具有良好的礼貌修养可通过以下途径来实现。

途径之一：有德才会有礼，缺德必定无礼，礼貌修养要先修德，即应在加强道德修养上下功夫。

共产主义道德是人类社会最高尚的道德，只有具备了共产主义道德才会有解放全人类的思想，才会处处想着别人。处理人际关系时，才会心胸博大，谦虚谨慎，待人恭敬而有礼，而不会自以为是，妄自尊大。如果没有崇高的道德，甚至连作人的一般道德都不具备，那是无从谈礼貌修养的。

从事旅游服务接待工作的人员还必须增强民族自尊心和培养爱国主义精神。旅游服务接待工作中的礼貌服务不是机械的工作程序，也不是为了单纯取悦于宾客，而是为了通过我们彬彬有礼的服务使宾客特别是外国宾客感到中国不愧是礼仪之邦，有着优良的民族传统。

途径之二：自觉学习礼节礼貌方面的知识，使自己在礼节礼貌方面博闻多识。

旅游服务接待工作人员懂得的礼节礼貌知识越广博，越全面，他在待人接物时就越能应付自如，左右逢源。我国古代、

近代、现代的典籍中，有浩繁的有关礼节礼貌的知识，异国异民族也有不同的习俗和礼节礼貌。因此对我国及其它国家的礼节礼貌知识要注意搜集、学习、领会和实践。久而久之，自己的礼貌修养也就能提高到新的高度。

途径之三：广泛涉猎科学、文化知识，使自己知识丰富。

现代社会的人仅仅停留在不是文盲这样的水平是不行的，而应懂得当今一定的科学知识，具备各方面的文化素养，这是人际交往的需要。一般来说，有教养的人大都是科学、文化知识丰富的人，这种人思考问题周密，分析问题透彻，处理问题有方，在人际交往时能显示出诱人的魅力。科学、文化知识少或对此一窍不通的人则往往在与人交往时会显得“木讷”，或给人以浅薄的印象。因此，要想把自己培养成一个懂礼貌讲礼节的人，就一定要努力学习科学、文化知识。

途径之四：努力进行自我性情陶冶，荡涤自己不文明、不讲礼貌的不良习气。

生活中，有人在某种场合很懂礼貌，很讲文明，而在另外一些场合却显得粗野、庸俗。当然，环境对人的影响很大，但礼貌修养好的人总是能以严格的礼貌规范要求自已，即使遇到一些特殊的场合，面对不讲礼貌的人也能做到以礼待人。他们时时处处都能讲究礼貌，而不受环境的影响，这是他们自我性情陶冶的结果。

要自我陶冶性情就要在平时从一点一滴做起，用现代社会道德和文明的标准净化思想，不断完善自己，使自己的思想和行为符合现代文明的要求。

途径之五：积极参加社交活动，在实践中养成礼貌待人的习惯。

现代社会是人际交往广泛的社会，我们不但要广泛发展国

内的人际交往，而且要扩大与世界各国人民的交往。参加社交活动多的人礼貌实践的机会也多，尤其是在文明气氛比较浓的环境中接受熏陶更是有利于自己培养礼貌习惯。要养成礼貌习惯，就要多实践，不要怕出“洋相”，也不要自卑羞怯。通过在社交活动中的不断锻炼，我们就能克服在讲究礼节礼貌时的羞怯症、自卑症、妄自尊大症等，增强自己的礼貌修养。

对一个人来说，培养礼貌修养的过程实际上是在高度自觉的前提下使自己整体素质提高的过程，所以这不是一朝一夕的事。但是，只要肯下功夫，是能够达到理想境界的。

第二节 人际交往中礼貌修养的基本准则

文明社会给人们造就一种安定、和谐的气氛，使人们生活得心情舒畅，这是因为公众都注意遵守人与人交往的基本礼貌准则。我们按照这些准则去待人接物，促成了人们互相尊重和爱护的习惯，也为自己生活得愉快创造了条件。反之，如果人们在处理相互关系时随心所欲，各行其事，甚至使生活、工作环境充满火药味，社会就会呈现一片混乱景象。这是我们每个人都不愿看到的。因此，作为社会主义国家的文明公民，都应懂得并切实遵守人际交往中的基本礼貌准则。人际交往中的基本礼貌准则归纳起来大致有以下几点。

一、遵守公德

公德，是指一个社会的公民们为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则。在公共场所遵守公德，表现了人与人之间的互相尊重及对社会的责任感。所以，遵守公德是文明公民应该具备的品质，也是一种礼貌行为；不遵守公德就是不尊重别人，同样也是不尊重自己，就是没有礼貌。

公德的内容包括爱护公物、遵守公共秩序、救死扶伤、在邪恶面前主持正义等等。在现实生活中我们可以看到，品德高尚的人讲礼貌，遵守公德，而讲礼貌，遵守公德的表现也说明一个人的品德如何。文明社会，人人都要遵守公德，人人都应反对缺乏公德的行为，这样才能形成人们互相谦让，互相理解，互相体贴的社会风气，大家才能良好的环境中共处。如果不遵守公德和允许不讲公德的行为存在，社会就难以井然有序，公共场所将难以给人欢乐。因此，社会中的每一个人都应该自觉模范地遵守社会公德。

然而在社会生活中，有些人不愿自觉遵守公德，如任意破坏公共设施，在影剧院看节目时大喊大叫，不遵守公共秩序，不讲公共卫生等。这些人公德差，道德品质差。对这样的人和事要敢于谴责，维护社会公德，让不讲公德的人感到压力，从而形成良好的社会风气。所以，我们不但要遵守公德，而且还要敢于与不讲公德的人和事进行斗争。

二、遵时守信

人际交往时必须遵时守信。遵时，就是要遵守规定的时间和约定的时间，不得违时，不可失约。守信，就是要讲信用，不可言而无信。失约和言而无信都是失礼的行为，是人际交往中普遍为人们所反感的。

限定时间的聚会或社交活动应该按照规定的时间稍微提前或准时到达，如确实因故不能到达，应及时或提前通知聚会主持人或约请人，以便让他们另作安排。对聚会、约会也不可过早到达，因为这样有时会影响主人做准备工作。当然，如果聚会的主持人或主人约请你早点到会帮助做些准备工作，你应该愉快地接受。

世界各国中，美国、日本、西德等国家的人与他人交往时