



旅游管理类专业“十三五”规划教材
“互联网+”旅游管理教学立体化教材



FULLY

服务礼仪

主编 王丹 周雅颂

(含微课)

航空工业出版社

旅游管理类专业“十三五”规划教材

“互联网+”旅游管理教学立体化教材

服 务 礼 仪

主编 王 丹 周雅颂

航空工业出版社

北 京

内 容 提 要

本书主要介绍了服务行业从业人员在服务工作中应遵守的礼仪规范,以及应了解的礼仪知识。全书共分为八个项目,内容包括服务礼仪认知、服务人员的形象塑造、服务人员的语言规范、人际交往礼仪、国际交往礼仪及各种常见礼仪等。

本书可作为旅游管理等相关专业的教材,也可供从事服务行业的人员培训或自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

服务礼仪 / 王丹, 周雅颂主编. — 北京: 航空工业出版社, 2018.8
ISBN 978-7-5165-1694-2

I. ①服… II. ①王… ②周… III. ①服务业—礼仪
IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第195435号

服务礼仪

Fuwu Liyi

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑2号院 100012)

发行部电话: 010-84936597 010-84936343

三河市祥达印刷包装有限公司印刷

全国各地新华书店经售

2018年8月第1版

2018年8月第1次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 13.5

字数: 312千字

印数: 1—5000

定价: 42.00元

前言

Preface

礼仪是人类文化的结晶，社会文明的标志，是人际交往中用以交流思想、沟通感情、表达心意、促进了解的一种形式。服务工作是一个与人打交道的工作，在服务过程中，服务人员与服务对象需要相互沟通、相互理解，而规范的服务礼仪则能够帮助服务人员与服务对象之间架起沟通的桥梁。因此，除了要具备良好的专业技能外，服务人员还应掌握相应的礼仪规范，正确把握人际交往尺度，为服务对象提供更加规范化、人性化的服务。

本书立足于旅游管理类专业教学的特点及服务型企业对服务人才的需求，以“内容适当、结构合理、贴合实际、简明适用”为原则，介绍了服务人员在服务工作中应遵守的礼仪规范，以及应了解的礼仪知识。具体来说，本书主要具有以下特点：

一、结构新颖，体例丰富

本书采用项目一任务式的体例进行编写。首先，通过案例导入课堂，激发学生的学习兴趣，同时通过提问引起学生思考，让学生带着问题有目的地进行学习。然后，讲解相应的理论知识，在知识讲解中，穿插设置“礼仪故事屋”“礼仪互动吧”“提示”等模块，以丰富教材形式，拓展学生知识面。最后，结合所讲知识对导入案例进行剖析，帮助学生加深理解。此外，在项目最后设置“项目实训”，通过课堂讨论、情景演练、模拟实训等活动，帮助学生掌握相关知识，提高运用能力。

二、理论简约，叙述精炼

本书在讲解知识点时，淡化了理论和说教色彩，注重职业院校学生的知识结构特点和认知规律，着力于各种礼仪的基本要求和行为规范，叙述语言精练，言之有物。

三、图文结合，版式生动

本书采用图文结合的讲解方式，版式生动活泼，有效地避免了长篇大论的乏味教学，充分调动了学生的积极性。

四、辅以微课，轻松掌握

本书在讲解一些操作性只是（如化妆技巧、领带打法、仪态礼仪等）时，配上了微课，学生通过扫描书中的二维码即可获取相关知识，从而轻松掌握其内容。

本书由王丹、周雅颂担任主编，周航、雷顺福担任副主编。在编写过程中，我们参阅了大量有关服务礼仪的资料和教材，在此，对这些资料的作者和编者表示衷心的感谢。由于编写时间仓促，书中不尽如人意之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编 者

2018年7月

目录

Contents

项目一 服务礼仪认知	1
任务一 了解礼仪	2
一、礼仪的概念	2
二、礼仪的起源和发展	2
任务二 认识服务礼仪	5
一、服务礼仪的概念	5
二、服务礼仪的特点	6
三、服务礼仪的作用	7
四、服务礼仪的基本准则	7
项目实训	12
项目二 服务人员的形象塑造	15
任务一 掌握仪容礼仪	16
一、发部修饰	16
二、面部修饰	18
三、肢体修饰	21
任务二 掌握服饰礼仪	22
一、着装的原则	23
二、男士职业着装规范	24
三、女士职业着装规范	29
四、饰物佩戴礼仪	31
任务三 掌握仪态礼仪	33
一、表情礼仪	34
二、站姿礼仪	36
三、坐姿礼仪	39
四、走姿礼仪	41

五、蹲姿礼仪	42
六、手势礼仪	44
项目实训	45
项目三 服务人员的语言规范	47
任务一 认知服务语言	48
一、服务语言的概念	48
二、服务用语的基本要求	49
任务二 掌握交谈技巧	51
一、交谈的基本礼仪	51
二、交谈技巧	52
任务三 善用礼貌用语	54
一、问候语	55
二、告别语	56
三、征询语	56
四、应答语	57
五、感谢语	58
六、祝贺语	58
七、道歉语	58
八、请托语	59
九、赞美语	60
十、婉拒语	60
任务四 掌握通话礼仪	61
一、电话礼仪的基本要求	61
二、拨打电话的礼仪	62
三、接听电话的礼仪	62
四、代接电话的礼仪	63
项目实训	64
项目四 人际交往礼仪	65
任务一 掌握见面礼仪	66
一、称呼礼仪	66
二、介绍礼仪	69
三、名片礼仪	72
四、握手礼仪	74

任务二 掌握接待礼仪	77
一、认真准备	78
二、热情迎客	79
三、礼待宾客	83
四、礼貌送客	86
任务三 掌握馈赠与受赠礼仪	87
一、馈赠礼仪	87
二、受赠礼仪	90
项目实训	92
项目五 国际交往礼仪	93
任务一 熟悉国际交往礼仪通则	94
一、维护形象	94
二、不卑不亢	95
三、入乡随俗	95
四、求同存异	96
五、信守约定	96
六、尊重隐私	96
七、女士优先	97
八、以右为尊	97
任务二 掌握礼宾次序及国旗礼仪	98
一、礼宾次序礼仪	98
二、国旗礼仪	99
任务三 掌握常见的国际礼宾活动礼仪	103
一、迎送礼仪	104
二、会见、会谈和签字仪式	106
三、宴请礼仪	110
项目实训	115
项目六 宗教礼仪	117
任务一 熟悉佛教礼仪	118
一、佛教概述	118
二、佛教的基本礼仪	122
三、佛教的主要节日	125
四、佛教的禁忌	127

任务二 熟悉基督教礼仪	129
一、基督教概述	130
二、基督教的基本礼仪	132
三、基督教的主要节日	133
四、基督教的禁忌	135
任务三 熟悉伊斯兰教礼仪	136
一、伊斯兰教概述	136
二、伊斯兰教的基本礼仪	138
三、伊斯兰教的主要节日	139
四、伊斯兰教的禁忌	141
项目实训	143
项目七 我国主要少数民族及港澳台地区礼仪	145
任务一 熟悉我国主要少数民族的习俗与礼仪	146
一、蒙古族	146
二、藏族	149
三、回族	152
四、满族	155
五、维吾尔族	156
六、苗族	159
七、壮族	162
任务二 熟悉港澳台地区的习俗与礼仪	165
一、基本概况	165
二、主要礼节	167
三、饮食习俗	167
四、主要禁忌	168
项目实训	168
项目八 我国主要客源国的习俗与礼仪	171
任务一 熟悉亚洲主要国家的习俗与礼仪	172
一、日本	172
二、韩国	174
三、泰国	176
四、印度	178
任务二 熟悉欧洲主要国家的习俗与礼仪	180
一、英国	180

二、法国	182
三、德国	184
四、意大利	187
五、俄罗斯	188
任务三 熟悉美洲主要国家的习俗与礼仪	191
一、美国	191
二、加拿大	193
三、巴西	195
任务四 熟悉大洋洲主要国家的习俗与礼仪	196
一、澳大利亚	197
二、新西兰	198
任务五 熟悉非洲主要国家的习俗与礼仪	200
一、埃及	200
二、南非	202
项目实训	204

项目一

服务礼仪认知

不学礼，无以立。

——孔子

礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。

——孟德斯鸠

本章要点

- ❖ 了解礼仪的起源和发展
- ❖ 理解服务礼仪的概念、特点及作用
- ❖ 掌握服务礼仪的基本准则

任务一 了解礼仪



案例导入

古时候,有个青年人骑马赶路,眼看天色已近黄昏,前不着村,后不着店,心里很是着急。这时,正好有个老人路过,青年人大声喊道:“喂,这儿离客店还有多远啊?”老人目不斜视地回了两个字:“无礼。”青年人听成了“五里”,于是继续往前赶路,但跑了十几里路都没有见到客店的影子,他在心里暗暗骂着那老人时,突然醒悟:哪里是“五里”呀,分明是“无礼”,老人是在责备他没有礼貌!

青年人马上掉头往回赶,见到那老人就翻身下马,叫了一声“老伯……”没等他说明来意,老人就说:“客店早已过了,你要是不嫌弃的话,就到我家住一宿吧。”青年人连忙对老人表达了谢意。

请思考:一开始,青年人为什么没能得到老人的帮助?



相关知识

一、礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中共同遵守的表示尊重、友好的行为规范和准则。礼仪作为一种行为规范,体现着对他人的敬意与尊重,要求人们自觉遵守社会公共道德,自觉尊重他人和尊重自己,自觉平等待人,自觉真诚守信,自觉注重仪表、谈吐等。

礼仪的内容非常丰富,具体表现在礼貌、礼节、仪表、仪式等方面。其中,礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的具体行为,如尊老爱幼;礼节是指人们在交往过程中表示尊重、问候、祝愿等的惯用形式,如握手等;仪表是指人的容貌、服饰、姿态等;仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动,如开业典礼等。

二、礼仪的起源和发展

(一) 礼仪的起源

礼仪是人类文明的产物。从理论上讲,礼仪起源于为了维护



礼仪之邦

“人伦秩序”、避免发生矛盾和冲突的一种需要。人类为了生存和发展,不得不以群居的形式生活在一起,在群居生活中,群居成员之间的关系必须妥善处理,例如,如何维持自然“伦理秩序”,如何进行劳动分工,如何分配食物等。这些由人们逐步积累和自然约定出的一系列规则,就是最初的礼。

从具体形式上讲,礼仪起源于原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动。这些活动是以祭天、敬神为主要内容的“礼”,是严格按照一定的程序和方式进行的,在历史发展中相应的规范和制度逐步完善,并最终产生了祭祀礼仪。随着对自然与社会关系认识的逐步深入,祭祀礼仪已不能满足人类日益发展的精神需要和现实关系调节需要。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为扩展到了各种人际交往活动中,进而产生了社会各领域的各种礼仪。



（二）礼仪的发展

从历史发展的脉络看,礼仪在中国的演变经历了六个阶段,即萌芽时期、形成时期、发展与变革时期、强化与衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期。

1. 萌芽时期

原始社会中晚期至公元前 21 世纪是礼仪的萌芽时期。在这个时期,人类逐渐开化,并在群体生活中逐步积累和约定出一系列秩序(具体表现为宗教礼仪和祭祀礼仪等),进而促进了原始礼仪雏形的形成。例如,当时的人们已经注意到尊卑有序、男女有别,在席位安排上,长辈在上、晚辈在下,男子在左、女子在右等。



礼仪知识窗

握手礼的起源

握手礼起源于礼仪的萌芽时期。当时,人们在狩猎或者与其他部落斗争时,手里会拿着石块或棍棒等防卫武器,如果在途中遇到陌生人,双方都无恶意,则会放下手中的武器,并伸出手掌,让对方抚摸手心,以示友好。后来,这种礼俗逐渐演变成今天的握手礼。



2. 形成时期

夏、商、西周时期(公元前 21 世纪至公元前 771 年)是礼仪的形成时期。在这个时期,周朝五礼的确立代表着礼仪的基本形成。

礼仪知识窗

五 礼

五礼指吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。吉礼是指祭祀的典礼；凶礼是指丧葬礼仪；军礼是指阅兵、出师等仪式；宾礼是指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；嘉礼是指婚礼、冠礼、饮食之礼、庆贺之礼等。

3. 发展与变革时期

春秋与战国时期（公元前 771 年至公元前 221 年）是礼仪的发展与变革时期。这个时期内，周朝的传统礼制出现了“礼崩乐坏”的局面，新的礼仪理论在孔子、孟子、荀子等思想家的推动下发展、革新。

4. 强化与衰落时期

从秦、汉朝至清朝末年（公元前 221 年至 1911 年）是礼仪的强化与衰落时期。这个时期的前期，尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪得到了强化；后期，随着清王朝政府的腐败和西方礼仪的传入，古代礼仪盛极而衰。

5. 现代礼仪时期

从辛亥革命以后至新中国成立（1911 年至 1949 年）是我国的现代礼仪时期。这个时期内，旧礼破新礼立，现代礼仪的帷幕被正式拉开，握手礼在中国逐渐流行。

6. 当代礼仪时期

新中国成立至今是我国的当代礼仪时期。这个时期内，我国的礼仪得到了全新的发展，各种现代礼仪逐渐规范并趋于完善。

案例分析

在人际交往过程中，恰当、亲切地称呼他人是一个人基本教养的体现，也是尊重他人的基本要求。案例中，青年人一开始以“喂”字称呼老人，显然是失敬于老人，另外，青年人问路后也没有向老人表示谢意，而是径直离去，这也是对老人的一种不敬，因而没能得到老人的帮助。

任务二 认识服务礼仪

案例导入

小楚是旅游管理专业的一名学生，暑假期间跟随家人一起到日本旅游。在旅游期间，一次鞠躬礼在小楚的脑海中留下了深刻的印象。

一天，小楚来到入住酒店的前厅。那时，大厅里宾客进进出出，络绎不绝。一位手提皮箱的客人走进大厅，行李员立即微笑地迎上前去，鞠躬问候，并跟在客人身后问客人是否要帮忙提皮箱。那位客人也许有急事，嘴里说了声：“不用，谢谢。”头也没回径直朝电梯走去。行李员朝着那匆匆离去的背影深深地鞠了一躬，嘴里还不断地说着：“欢迎，欢迎！”小楚看到这情景困惑不解，便问身旁的大堂经理：“当面给客人鞠躬是为了礼貌服务，可那位行李员朝客人的后背鞠躬又是为什么呢？”“既是为了那位客人，也是为了其他客人。”经理说，“如果此时那位客人突然回头，他会对我们的热情欢迎留下深刻印象。同时，这也是给大厅里其他客人看的，他们会想，当我转过身去，酒店的员工肯定对我一样礼貌。”

请思考：这次鞠躬为什么在小楚脑海里留下了深刻印象？这个案例体现了服务礼仪的哪些作用？

相关知识

一、服务礼仪的概念

服务礼仪是礼仪的一种，是指在各种服务工作中形成的，得到共同认可的礼节和仪式，是服务人员在服务过程中恰当表示对服务对象的尊重和服务对象进行良好沟通的技巧和方法。服务礼仪具有以下几点内涵。

（一）服务礼仪是服务工作的规范和准则

服务礼仪是一种规范、准则，包括人的仪表、仪态、礼节等，用以规范人的行为、举止。在服务工作中，人们可以根据相应领域的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度，合理地处理好人与人的关系。

（二）服务礼仪是人们在实践中约定俗成的行为规范

在社会实践中，礼仪往往首先表现出一些不成文的规定、习惯，之后逐渐上升为公众认可的，可以用语言、文字、动作来做准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵循的行为规范。

（三）服务礼仪是人际关系和谐发展的润滑剂

服务礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，体现一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度。在互相尊重的前提下，人们才可以进行良好的沟通，避免不必要的矛盾冲突和情感对立，从而有助于建立和谐的人际关系。

二、服务礼仪的特点

（一）规范性

服务礼仪是在服务工作中形成的礼仪，具有规范性。服务人员在工作中应当严格遵守服务礼仪规范，不仅要按照一定的礼仪规范做好服务工作，而且服务过程中的言谈举止都要合乎礼仪。虽然不同领域的服务程序和规范存在着差异，但礼仪的基本准则都是一致的。“宾客至上”“把尊贵让给客人”等应该是服务行业全体成员应该共同遵守的行为准则。

（二）可操作性

服务礼仪是礼仪在服务工作中的具体应用，具有可操作性。服务礼仪的可操作性表现得非常具体，它不是“宾至如归”“宾客至上”“以人为本”的口号，而是一条条、一款款可操作的细则。例如，有的酒店规定：服务人员在客房走廊遇到对面走来的客人时，应在双方相距两三米的地方，向己方右侧并一步，最好站在离墙边半米左右的位置，身体向左侧侧转45°面对客人。微笑注视客人后，鞠躬问候“您好”。

（三）灵活性

英国学者培根曾说：“礼仪是微妙的东西，它既是人们交际所不可或缺的，又是不可过于计较的。”服务礼仪的规范虽然是具体的，但它不是死板的教条，是灵活的、可变的。在服务工作中，服务人员应该根据服务场合、服务对象等因素的不同，灵活地运用服务礼仪。例如，在面对来自不同国家、地区、民族的顾客时，要注意其在文化背景、风俗习惯、甚至宗教信仰上的差异，充分尊重他们的礼俗禁忌，从而更加体贴周到地为每一位客人提供优质的服务。

三、服务礼仪的作用

（一）提高服务人员自身修养

礼仪是一种高尚而美好的行为，它教人取义、向善、向美，纠正人们不良的行为习惯，倡导人们按照礼仪规范去协调人际关系。服务人员通过学习和运用礼仪，可使内心得到净化、情操得到陶冶、缺点得到匡正，从而使自身修养得以提高。

（二）塑造并维护企业的良好形象

企业的每个员工都是企业的代言人，通过个人形象的展示，可以表现出企业的风采。服务人员每天会都跟很多不同的客人接触，其一举一动不仅代表着自己的形象，更代表着企业的形象。在工作中，服务人员知礼、懂礼、行礼，不仅可以给客人留下良好的个人形象，还可以为企业塑造良好的形象。对于服务型企业来说，良好的服务礼仪是塑造并维护良好企业形象的有效手段。

（三）为企业创造更好的效益

当前，企业之间的竞争不再仅是有形产品之间的竞争，更多的是无形服务之间的竞争，对于服务型企业而言更是如此。注重员工服务礼仪的培训，可以提高企业的服务水平和服务质量，更好地满足服务对象的需求，帮助企业吸引消费者、扩大市场份额，创造出更好的经济效益和社会效益。

四、服务礼仪的基本准则

（一）明确角色定位

在日常生活和工作中，我们每个人都会扮演不同的角色，并且会不断转换，所以在某一特定情况下，必须准确地确定自己应该扮演的角色，并以此来约束和指导自己的行为，这就是角色定位。例如，一个男人在父母面前是儿子，在妻子面前是丈夫，而在子女面前，他则要扮演一名称职的慈父。

服务人员在为服务对象提供服务之前，必须准确地确定好在当时特定的情况下，双方各自扮演何种角色，从而为服务对象提供符合要求、比较到位的服务。

1. 明确自身的角色

在服务工作中，服务人员首先应明确自己的社会角色，即“服务者”，明确自己应当被定位于服务于人的角色。服务人员要正确认识自己在工作岗位中的服务角色，调整好心态，以文明礼貌、主动热情的服务态度为客人服务，让客人高兴而来，满意而归。在服务