



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

旅游 交际礼仪

LVYOU
JIAOJI LIYI

主 编 郑莉萍
黄乐艳
蒋 艳

(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

旅游交际礼仪

主编 郑莉萍 黄乐艳 蒋 艳

航空工业出版社

北 京

内 容 提 要

本书根据中国旅游业的发展需要和旅游行业礼仪规范的实际要求,以旅游行业各分支、各岗位的工作过程为导向,系统地介绍了旅游交际活动中各个环节的服务礼仪。

本书可作为各类院校旅游管理专业、酒店管理专业的教材,也可供旅行社、酒店等旅游企业的管理或服务人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅游交际礼仪 / 郑莉萍, 黄乐艳, 蒋艳主编. — 北京 : 航空工业出版社, 2018.9
ISBN 978-7-5165-1722-2

I. ①旅… II. ①郑… ②黄… ③蒋… III. ①旅游服务—礼仪 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 207718 号

旅游交际礼仪

Lvyou Jiaoji 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

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2018 年 9 月第 1 版

2018 年 9 月第 1 次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 15

字数: 347 千字

印数: 1—3000

定价: 45.00 元



前言

Preface

随着改革开放的不断深入和国民经济的持续发展,我国旅游业取得了举世瞩目的成就。旅游业已成为我国第三产业的支柱产业,在拉动经济增长、增加社会就业、提升文化知名度、促进扶贫开发等方面都起到了不可忽视的作用。

然而,随着我国旅游市场规模的不断扩大,旅游从业人员的一些不文明、不规范的行为时有发生,严重损害了我国旅游业的整体形象。为了从根本上解决这个问题,推行并普及系统的旅游交际礼仪教育、提高旅游从业人员的素质就显得尤为迫切了,为此,我们精心编写了本书。

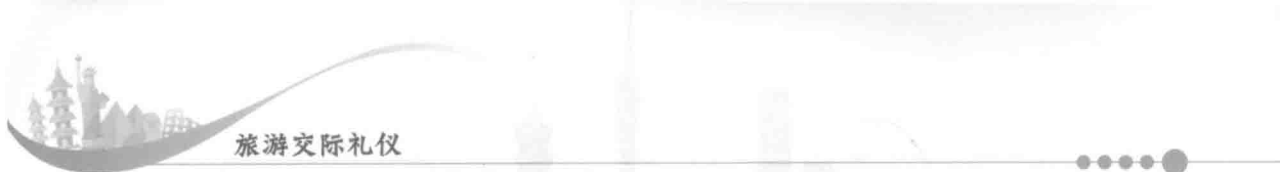
本书具有以下几个特点。

1. 案例引导,趣味学习。本书采用项目—任务式体例进行编写,每个任务通过一个有趣、典型的案例引出正文,激发学生的学习兴趣,同时通过提问引起学生的思考,使学生带着问题有针对性地去学习。在每个任务后设置案例分析,帮助学生更好地理解所学知识。

2. 内容实用,紧贴岗位。本书在编写过程中,紧扣旅游服务行业各分支的工作流程以及各岗位的礼仪要求,着力于内容的实用性。例如,在讲解导游服务礼仪时,按照准备工作、接站服务、入住酒店服务、参观游览服务、购物服务、安全服务、送团服务的工作流程来进行介绍,涉及导游服务工作各个环节,密切贴合岗位实际。

3. 模块丰富,告别枯燥。本书设有“礼仪故事屋”“礼仪知识窗”“礼仪小贴士”“礼仪小趣闻”“视野拓展”“提示”“注意”等模块,旨在拓宽学生的知识面,增加学习的趣味性。此外,本书还设置了“活学活练”模块,使学生能够及时将书本知识运用到实践中。例如,在讲解“站姿礼仪”“坐姿礼仪”“行姿礼仪”等知识点时,都增加了“活学活练”模块,让学生进行实践练习,及时掌握相关仪态礼仪。

4. 图片精美,微课辅助。本书配有许多旅游从业人员的相关礼仪、工作场景等图片,将相关知识点生动地展现出来,给学生带来轻松、愉悦的阅读感。另外,书中的部分知识点还配有参考视频,学生扫码即可观看,力求为学生营造一个更加直观的认知环境。



在编写过程中，我们参考了大量书籍和文献资料。在此，向这些资料的作者表示诚挚的谢意。由于编者水平有限，加之编写时间仓促，书中难免存在不足和疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

另外，本书配有丰富的教学资源包，读者可到北京金企鹅联合出版中心网站（www.bjjqe.com）下载。

编者

2018年8月

为进一步加强旅游行业精神文明建设，提升旅游行业从业人员素质，促进旅游行业健康发展，特制定本规范。本规范旨在规范旅游行业从业人员的言行举止，提升旅游行业的服务水平，树立旅游行业的良好形象。本规范适用于所有从事旅游行业的人员，包括导游、领队、司机、酒店服务人员等。本规范分为总则、基本要求、具体规定、附则四个部分。总则部分明确了制定本规范的目的和适用范围。基本要求部分规定了从业人员应具备的基本素质和行为规范。具体规定部分详细列出了从业人员在不同场合下的具体行为规范。附则部分对本规范的解释权和修订权进行了规定。

第一章 总则

第一条 为规范旅游行业从业人员的言行举止，提升旅游行业的服务水平，树立旅游行业的良好形象，特制定本规范。

第二条 本规范适用于所有从事旅游行业的人员，包括导游、领队、司机、酒店服务人员等。

第三条 本规范分为总则、基本要求、具体规定、附则四个部分。

第二章 基本要求

第四条 从业人员应具备以下基本要求：

（一）具备良好的职业道德，诚实守信，爱岗敬业。

（二）具备良好的心理素质，能够承受工作压力，保持情绪稳定。

（三）具备良好的沟通能力，能够与游客进行有效沟通。

（四）具备良好的服务意识，能够为游客提供热情、周到、细致的服务。

（五）具备良好的形象，着装整洁，举止大方。

第三章 具体规定

第五条 从业人员在接待游客时，应做到以下几点：

（一）主动迎接，热情问候。

（二）耐心倾听，认真记录游客的需求。

（三）主动介绍，详细讲解。

（四）主动服务，及时响应游客的要求。

（五）主动提醒，确保游客的安全。

第六条 从业人员在提供服务时，应做到以下几点：

（一）遵守时间，准时到达。

（二）遵守规定，不得擅自改变行程。

（三）遵守纪律，不得擅自离岗。

（四）遵守礼仪，尊重游客的宗教信仰和风俗习惯。

（五）遵守保密规定，不得泄露游客的个人信息。

第四章 附则

第七条 本规范由北京金企鹅联合出版中心负责解释。

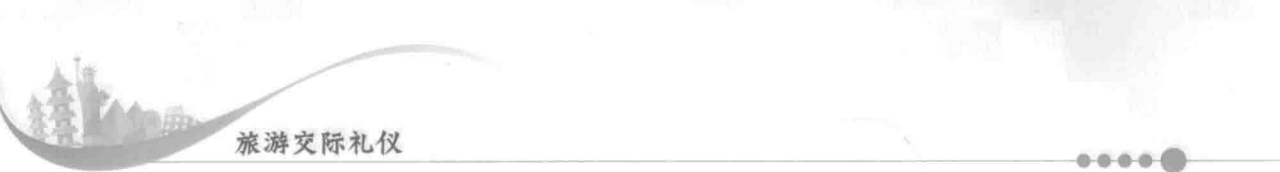
第八条 本规范自发布之日起施行。

目录

Contents



项目一 旅游交际礼仪认知	1
任务一 认识礼仪	2
案例导入	2
相关知识	2
一、礼仪的概念	2
二、中国礼仪的起源与发展	3
案例分析	6
任务二 认识旅游交际礼仪	6
案例导入	6
相关知识	7
一、旅游交际礼仪的作用	7
二、旅游交际礼仪的原则	8
三、提高旅游交际礼仪素养的途径	10
案例分析	10
学习效果综合考核	11
项目二 旅游从业人员的形象礼仪	12
任务一 仪容礼仪	13
案例导入	13
相关知识	13
一、发部修饰	13
二、面部修饰	14
三、手部修饰	17
案例分析	18
任务二 服饰礼仪	18
案例导入	18
相关知识	19
一、着装礼仪	19



二、饰物佩戴礼仪	27
案例分析	28
任务三 仪态礼仪	29
案例导入	29
相关知识	29
一、站姿礼仪	29
二、坐姿礼仪	32
三、行姿礼仪	34
四、蹲姿礼仪	35
五、手势礼仪	37
六、表情礼仪	38
案例分析	39
学习效果综合考核	40
项目三 旅游从业人员的日常交往礼仪	41
任务一 见面礼仪	42
案例导入	42
相关知识	42
一、称呼礼仪	42
二、问候礼仪	45
三、介绍礼仪	47
四、握手礼仪	50
案例分析	54
任务二 通讯礼仪	54
案例导入	54
相关知识	54
一、电话礼仪	55
二、手机礼仪	57
三、电子邮件礼仪	59
案例分析	60
任务三 馈赠礼仪	60
案例导入	60
相关知识	61
一、馈赠礼品的原则	61
二、馈赠礼品的禁忌	62
三、受礼与回赠	63
案例分析	63



学习效果综合考核	63
项目四 旅游从业人员的服务礼仪	65
任务一 旅行社服务礼仪	66
案例导入	66
相关知识	66
一、旅行社商务活动礼仪	66
二、导游服务礼仪	69
案例分析	77
任务二 旅游酒店服务礼仪	77
案例导入	77
相关知识	78
一、前厅服务礼仪	78
二、客房服务礼仪	84
三、餐厅服务礼仪	90
四、其他服务礼仪	94
案例分析	97
任务三 会议服务礼仪	97
案例导入	97
相关知识	98
一、会前准备礼仪	98
二、会间服务礼仪	103
三、会后服务礼仪	106
案例分析	108
学习效果综合考核	108
项目五 国际交往礼仪	110
任务一 国际交往礼仪通则	111
案例导入	111
相关知识	111
一、维护形象	111
二、不卑不亢	112
三、入乡随俗	112
四、求同存异	113
五、信守约定	113
六、尊重隐私	113
七、女士优先	114

八、以右为尊	114
九、爱护环境	114
十、不必过谦	115
案例分析	115
任务二 礼宾次序及国旗礼仪	115
案例导入	115
相关知识	116
一、礼宾次序礼仪	116
二、国旗礼仪	117
案例分析	120
任务三 常见的国际礼宾活动礼仪	121
案例导入	121
相关知识	122
一、迎送礼仪	122
二、会见、会谈和签字仪式	125
三、宴请礼仪	128
四、文艺晚会和参观游览礼仪	136
案例分析	138
学习效果综合考核	138
项目六 宗教礼仪	140
任务一 佛教礼仪	141
案例导入	141
相关知识	141
一、佛教概述	141
二、佛教的基本礼仪	145
三、佛教的主要节日	150
四、佛教的禁忌	151
案例分析	154
任务二 基督教礼仪	154
案例导入	154
相关知识	154
一、基督教概述	154
二、基督教的基本礼仪	157
三、基督教的主要节日	158
四、基督教的禁忌	159
案例分析	160

任务三 伊斯兰教礼仪	161
案例导入	161
相关知识	161
一、伊斯兰教概述	161
二、伊斯兰教的基本礼仪	163
三、伊斯兰教的主要节日	164
四、伊斯兰教的禁忌	167
案例分析	169
学习效果综合考核	169
项目七 我国主要少数民族及港澳台地区礼仪	170
任务一 主要少数民族的习俗与礼仪	171
案例导入	171
相关知识	171
一、蒙古族	171
二、藏族	174
三、回族	177
四、满族	180
五、维吾尔族	182
六、苗族	184
七、壮族	187
案例分析	190
任务二 港澳台地区的习俗与礼仪	190
案例导入	190
相关知识	191
一、基本概况	191
二、主要礼节	192
三、饮食习俗	193
四、主要禁忌	193
案例分析	193
学习效果综合考核	194
项目八 我国主要客源国的习俗与礼仪	195
任务一 亚洲主要国家的习俗与礼仪	196
案例导入	196
相关知识	196
一、日本	196



二、韩国	198
三、泰国	200
四、印度	202
案例分析	204
任务二 欧洲主要国家的习俗与礼仪	204
案例导入	204
相关知识	204
一、英国	204
二、法国	207
三、德国	209
四、意大利	211
五、俄罗斯	213
案例分析	215
任务三 美洲主要国家的习俗与礼仪	215
案例导入	215
相关知识	216
一、美国	216
二、加拿大	218
三、巴西	219
案例分析	221
任务四 大洋洲主要国家的习俗与礼仪	221
案例导入	221
相关知识	222
一、澳大利亚	222
二、新西兰	223
案例分析	225
任务五 非洲主要国家的习俗与礼仪	225
案例导入	225
相关知识	225
一、埃及	225
二、南非	227
案例分析	229
学习效果综合考核	229
参考文献	230



项目一

旅游交际礼仪认知



本章导读

礼仪作为人际交往的润滑剂，在旅游交际活动中发挥着非常重要的作用，其不仅能提高旅游服务质量，还能为个人、企业、旅游行业，甚至整个国家树立良好的形象。近几年，随着旅游业的快速发展，旅游交往日益频繁，旅游交际礼仪变得越发重要，已成为旅游交际活动中不可缺少的一项内容。因此，旅游从业人员必须重视旅游交际礼仪的学习。



知识目标

- ◇ 了解礼仪的基本概念。
- ◇ 熟悉礼仪的起源与发展。
- ◇ 了解旅游交际礼仪的作用。
- ◇ 熟悉旅游交际礼仪的原则。
- ◇ 掌握提高旅游交际礼仪素养的途径。



技能目标

- ◇ 能分析点评旅游交际中不符合礼仪的行为。
- ◇ 能通过一定的途径来提高自己的礼仪素养。

任务一 认识礼仪

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

礼仪是指人们在长期的生活实践中约定俗称的规范，具体表现在礼貌、礼节、仪表、仪式四个方面。其中，礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的言行规范；礼节是指人们在交往过程中表示尊敬、致意、问候、祝愿、慰问等的惯用形式，如鞠躬、点头、握手、拥抱等；仪表是指人的外表，包括仪容、服饰、仪态等；仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动，如剪彩仪式、开幕式等。

礼仪名言录

不学礼，无以立。

——孔子

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。

——约翰·洛克

二、中国礼仪的起源与发展

（一）中国礼仪的起源

礼仪是人类文明的产物，其产生主要源于两个方面。

1. 源于人伦秩序、关系维护

在原始社会时期，人类为了生存发展，不得不以群居的方式生活在一起，如图 1-1 所示。

在群居生活中，男女有别、老少有异，为了维护“人伦秩序”，避免人与人之间、部落与部落之间的矛盾和冲突，人们逐步积累和自然约定出一系列规则，构成了最初的礼仪。

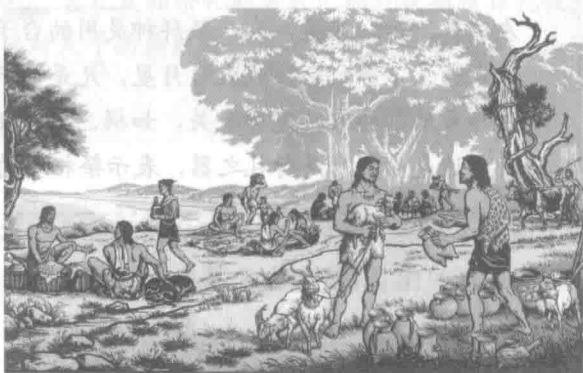


图 1-1 群居生活

2. 源于宗教祭祀

在原始社会，生产力水平低下，人类处于愚昧无知的状态，对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸等自然现象无法解释，因此对大自然心生敬畏、崇拜，并把自然的力量神秘化、人格化，按照人的形象想象出各种神灵作为崇拜的对象，如太阳神、风神、河神等。此外，当时人类还对自身的梦幻现象无法解释，由此产生了“灵魂不死”的观念，对祖先也产生了崇拜之感。



图 1-2 祭祀活动

为了表达对神灵及祖先的敬畏和崇拜，人类组织了各种宗教祭祀活动，并希望通过这些活动能感化、影响神灵和祖先，从而得到其保护（如风调雨顺、多赐福少降灾），其中这些宗教祭祀活动的形式、仪式便是最初的礼仪，如图 1-2 所示。后来，随着人类对自然与社会关系认识的深入，逐渐把祭祀神灵、祖先的一系列形式扩展到了各种人际交往活动中，由此形成了社会各领域的不同礼仪。

礼仪知识窗

古礼释义

礼是由“禮”简化而来，其本意是敬奉神明。“禮”字的左边是“示”字旁，表示祭拜神灵用的台子，它的上部“二”代表天，下部“小”代表日月星，凡是“示”字旁的汉字，往往与天地、祖宗、鬼神有关，如祸、福、祖、祥等。“禮”字的右边是“豊”是行礼之器，表示祭祀用的器具。

禮

(二) 中国礼仪的发展

1. 萌芽时期

原始社会中晚期至公元前 2070 年是礼仪的萌芽时期。在这个时期，人类以群居的方式生活在一起，在共同的起居、狩猎、饮食中逐渐形成了一定的习惯性语言、动作及交往方式。

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 2070—前 771 年）是礼仪的形成时期。在这个时期，人类进入了奴隶社会，礼仪也被打上了阶级的烙印。奴隶主为了维护其统治，将原先的宗教祭祀礼仪发展为符合奴隶社会政治需要的礼仪与制度。

我国也是在这个时期第一次形成了比较完整的礼仪与制度（如五礼），其涵盖了社会各个方面的礼仪规范、行为标准，标志着礼仪的基本形成。



资料卡

五礼的内容

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

春秋战国时期（公元前 771—前 221 年）是礼仪的发展与变革时期。在这个时期，我国开始从奴隶社会向封建社会转型，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—1911 年）是礼仪的强化与衰落时期。公元前 221 年，秦始皇统一全国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝，制定了集权制度。为了满足封建统治的需要，礼仪发展为维护封建社会等级的工具，并逐渐得到强化，成为人们思想和行为的准则，如“三纲五常”等。

宋代将封建礼仪推到了一个高峰，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学。“家礼”也在这个时期得到兴盛，着重强调封建道德和行为规范，如“三从四德”是该时期女性的道德礼仪标准。

明清时代延续了宋代以来建立的封建礼仪，并使其进一步完善、趋于成熟。在清朝末年，朝廷官员腐败，民不聊生，同时随着西方礼仪的传入，传统的封建礼仪逐渐衰落。

三纲五常、三从四德

三纲：指君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲，即做臣子、儿子、妻子的要服从君主、父亲、丈夫，同时君主、父亲、丈夫要为臣子、儿子、妻子作出表率。

五常：指仁、义、礼、智、信，是用来调整和规范君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友等人伦关系的行为准则。

三从：指幼从父、嫁从夫、夫死从子，即女子在出嫁前要遵从父母的安排；嫁人后要服从丈夫的意愿；丈夫死后要听从长子的意思。

四德：指妇德、妇言、妇容、妇工，即女子的品德良好，能正身立本；言辞要恰当，语言得体，有知识修养；仪态要端庄稳重，不要轻浮随便；要有治家之道，包括相夫教子、尊老爱幼、勤俭节约等。



5. 现代礼仪时期

从辛亥革命以后至新中国成立（1911—1949年）是我国的现代礼仪时期。1911年末，孙中山先生领导的辛亥革命，彻底推翻了封建王朝，废除了大量的封建礼仪制度，主张民主、自由、平等的思想，推广和传播新的礼仪标准和价值观念。例如，用民权代替君权，用自由、平等取代封建等级制；普及教育，废除祭孔读经；改掉陋俗，如剪辫子、缠足；抛弃繁文缛节，接受国际上通用的礼仪形式，如握手礼等。

6. 当代礼仪时期

新中国成立至今是我国的当代礼仪时期。新中国成立以来，我国确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的新型社会关系和人际关系，摒弃了传统礼仪中的糟粕，如束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”以及严重束缚女性的“三从四德”等，而继承和发扬了传统礼仪中的精华，如尊老爱幼、以诚待人、礼尚往来、先人后己、讲究信义等。

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 认识旅游交际礼仪

案例导入

小苏是旅游专业的一名学生，毕业后回到家乡广西巴马从事导游工作。自从工作以来，小苏接待过五湖四海的游客，在每次接待中，她都会热情洋溢、笑脸相迎每位游客，把“以客为本，服务至上，微笑始终”的理念贯穿在整个工作中。

某次，在巴马某个景区带团游览时，一位50多岁的游客踩空台阶，摔伤了腿，小苏见状立即上前搀扶，并第一时间联系了景区医务人员。在进行简单包扎后，小苏和医务人员将游客抬到景区医务室，等待旅行社的车辆来把游客送往县城医院。