

王春林 主编

旅游接待礼仪



L *ii*
You
Jiǒwǎnlǐyǐ

上海人民出版社

王春林 主编

旅游接待礼仪



上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游接待礼仪/王春林主编.

—上海: 上海人民出版社, 2002

ISBN 7-208-04069-9

I. 旅... II. 王... III. 旅游业—礼仪—基本知识

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 005351 号

责任编辑 屠玮涓

特约编辑 林铭纲

封面装帧 王晓阳

旅游接待礼仪

王春林 主编

世纪出版集团

上海人民出版社出版、发行

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

新华书店上海发行所经销

商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 11.5 插页 4 字数 281,000

2002 年 2 月第 1 版 2002 年 2 月第 1 次印刷

印数 1-6,000

ISBN 7-208-04069-9/F·848

定价 18.00 元

前 言

目前中国年接待国际游客数量已进入世界前 10 名。据世界旅游组织预测,到 2020 年,我国年接待国际游客数将跃居世界第一位,成为世界第一旅游大国。伴随着我国旅游事业的迅速发展,我国旅游资源开发及“硬件”建设正不断增加和完善,但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱,作为软件的旅游接待人员的素质、业务、职业道德和礼仪规范等对旅游业的声誉和发展有着极其重要的影响。国际旅游者在旅游地活动和停留时间一般都很短,不可能深入地了解旅游地社会情况的方方面面,他们主要是通过旅游接待人员和游览环境来了解这个国家和社会。旅游业接待服务的特点就是以“礼”服人。从事旅游涉外接待服务工作,要与来自世界各国各民族的朋友交往,既要求我们的接待工作符合礼仪,也需要熟知旅游者习惯的礼节,同时,应尊重各国各民族的风俗习惯。因此,每一位旅游业从业人员,非常有必要学习旅游接待礼仪的基本知识和操作规范,通过我们的接待工作来弘扬中华民族讲究文明礼貌的优良传统,展现新中国人民的文化素养和精神风貌,树立我国旅游业在国际上的形象。

为了适应旅游业和旅游教育的发展,也为了对旅游业从业人员的岗位培训和接待工作有所帮助,《旅游接待礼仪》一书经过编者辛勤努力和各方面的关心指导终于脱稿。本书的特点是实用性强,它全面、系统、通俗地介绍了涉及旅游接待服务礼仪的各个方面,特别是对各旅游企业各个环节主要岗位人员的接待礼仪规范进行有针对性的叙述,将礼仪知识与旅游业接待实践很好地结合

起来,对旅游教学和旅游工作实践都很有指导和帮助。因此,本书既可作为中等、高等院校旅游、饭店专业的教学用书,也可作为旅游从业人员自学读物和岗位培训用书。

《旅游接待礼仪》一书,是编者结合自己长期从事旅游礼仪教学的实践和体会,也是在参考了国内同行有关教材的基础上完成的。本书由上海旅游高等专科学校王春林编写大纲和负责主要章节的撰写;吴中祥撰写第四章、第六章;周彬撰写第三章、第五章。本书得以顺利完成和出版,在这里我衷心感谢本书参考书目的各位作者所提供的研究成果和资料,感谢上海人民出版社的大力支持和有关人员的辛勤劳动,也感谢朱承强副教授和陆永庆副教授对本书给予的指导和帮助。

编 者

2002年1月

1BAA/00/10

目 录

前 言	1
第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的起源与演变	1
一、礼仪的起源	1
二、礼仪的形成与发展	3
三、礼仪之邦——中国	5
第二节 现代礼仪	6
一、礼的基本概念与内涵	6
二、现代礼仪的特征	9
三、现代礼仪的功能	11
四、跨文化礼仪的差异	13
第三节 礼仪与旅游接待	18
一、旅游接待服务与礼仪	18
二、旅游接待礼仪的基本原则	21
三、旅游接待人员礼仪接待的基本素质要求	23
第二章 旅游接待人员的仪表仪容和仪态礼仪	30
第一节 仪表仪容和仪态概述	30
一、仪表仪容和仪态的概念	30
二、旅游接待人员注重仪表仪容和仪态的意义	31
第二节 旅游接待人员的着装礼仪	33
一、旅游接待人员着装的基本要求和原则	33

二、男士着装的礼节	38
三、西装穿着的礼仪	39
四、女士着装的礼节	40
第三节 旅游接待人员的饰品佩戴礼仪	43
一、饰品佩戴注意	43
二、主要饰品的佩戴规范	45
第四节 旅游接待人员的仪容礼仪	56
一、旅游接待人员仪容礼仪的基本要求	56
二、面部的修饰与护理	58
三、面容的化妆	60
四、发型的修饰	66
第五节 旅游接待人员的仪态礼仪	68
一、旅游接待人员仪态的具体要求	68
二、体态语言的运用	74
三、旅游接待人员的界域	78
 第三章 旅游接待人员的礼貌用语	82
第一节 旅游接待礼貌用语的特点和基本要求	82
一、旅游接待礼貌用语的特点	82
二、旅游接待礼貌用语的基本要求	85
第二节 旅游接待常用礼貌用语的规范运用	87
一、礼貌用语的常用类型	87
二、基本礼貌用语的运用要点	92
三、礼貌用语使用注意	96
第三节 旅游接待人员良好语言能力的培养	100
一、旅游语言艺术及其表现形式	100
二、培养良好口才的途径	104
三、语言能力的培养	106

第四章 旅游饭店接待礼仪	110
第一节 前厅接待礼仪	110
一、门厅迎送服务礼仪	110
二、行李服务礼仪	112
三、问讯接待礼仪	113
四、总台接待礼仪	115
五、梯口应接礼仪	116
六、大堂经理接待礼仪	117
附录：前厅接待服务常用敬语	118
第二节 客房接待礼仪	120
一、迎接客人礼仪	121
二、客房日常服务礼仪	122
三、送别客人礼仪	124
附录：客房接待服务常用敬语	124
第三节 餐厅接待礼仪	127
一、迎宾接待服务礼仪	127
二、餐前服务礼仪	128
三、餐间服务礼仪	130
四、结账送客礼仪	133
附录：餐厅接待服务常用敬语	134
第四节 宴会接待服务礼仪	136
一、宴会的特点及形式	137
二、宴会的桌次和席位安排礼仪	140
三、宴会服务礼仪	147
第五节 酒吧接待礼仪	150
一、酒吧服务员接待服务礼仪	151
二、调酒师服务礼仪	152
第六节 康乐接待服务礼仪	153

一、健身房接待服务礼仪	153
二、游泳池接待服务礼仪	154
三、保龄球房接待服务礼仪	154
四、桑拿浴室接待服务礼仪	155
五、美容服务礼仪	156
六、卡拉 OK 舞厅接待服务礼仪	157
第七节 商场接待礼仪	157
一、准备迎宾的礼仪	157
二、接待宾客的礼仪	158
三、送别宾客的礼仪	160
第八节 电话总机服务礼仪	160
一、接转电话礼仪	160
二、代客留言礼仪	161
三、叫醒服务礼仪	162
第五章 导游接待礼仪	164
第一节 导游接待礼仪的基本要求	164
一、导游接待服务的特征	165
二、导游接待礼仪的常规	168
三、导游语言礼仪	172
第二节 导游工作时的礼仪	176
一、迎客礼仪	176
二、带团游览服务礼仪	180
三、处理特殊情况礼仪	185
四、欢送游客礼仪	189
附录：导游人员的基本素质	191
第六章 旅游业其他环节接待礼仪	194

第一节 旅行社接待礼仪·····	194
一、旅行社办公室接待礼仪·····	194
二、旅行社特殊团队接待礼仪·····	196
三、旅行社商务接待礼仪·····	198
四、旅行社商务拜访礼仪·····	201
五、旅行社国际商务洽谈中的礼仪·····	202
第二节 旅游司机服务礼仪·····	206
一、旅游司机的仪表举止礼仪·····	206
二、迎客上车礼仪·····	207
三、途中服务礼仪·····	208
四、送客下车礼仪·····	209
五、旅游司机职业道德规范·····	209
第三节 旅游商品经营礼仪·····	212
一、旅游商品的特点·····	213
二、旅游商品经营的规范要求·····	215
三、柜台推销的接待礼仪·····	220
第四节 风景旅游区服务质量管理规范·····	223
一、风景旅游区员工的素质·····	223
二、风景区旅游服务质量的主要内容·····	225
三、风景区旅游服务质量的管理·····	227
四、风景区旅游服务质量整体效果的提高·····	229
附录：游览参观点服务质量等级通用标准·····	230
 第七章 旅游接待人员的交际礼仪·····	 233
第一节 见面礼仪·····	233
一、致意礼·····	233
二、抱拳礼·····	234
三、握手礼·····	235

四、鞠躬礼	237
五、拥抱礼	238
六、接吻礼	238
七、合十礼	239
八、名片礼	239
九、介绍礼	241
第二节 称呼礼仪	242
一、国内常用称呼	242
二、涉外称呼	243
三、姓名与称呼	244
第三节 日常交往礼仪	248
一、交谈礼仪	248
二、电话礼仪	249
三、舞会礼仪	251
四、馈赠礼仪	252
五、出行礼仪	254
六、敬烟奉茶礼仪	257
七、进餐礼仪	259
八、女士优先礼仪	262
第四节 国际礼仪常识	264
一、国宾迎送礼仪	264
二、会见与会谈礼仪	265
三、外交仪式	267
四、礼宾次序与国旗悬挂	272
 第八章 宗教礼仪常识	 278
第一节 佛教礼仪	278
一、起源	278

二、教义	279
三、礼仪	280
四、佛教禁忌	284
五、佛教的主要节日	286
第二节 基督教礼仪	287
一、起源	287
二、三大教派及其教职	288
三、教义	289
四、礼仪	290
五、基督教禁忌	291
六、基督教的主要节日	292
第三节 伊斯兰教礼仪	293
一、起源	294
二、教义	294
三、礼仪	295
四、伊斯兰教禁忌	297
五、伊斯兰教的主要节日	298
第四节 道教礼仪	299
一、起源	299
二、道规	300
三、礼仪	300
四、道教的主要节日	301
 第九章 国内部分民族及港澳台地区礼仪	 303
第一节 概述	303
第二节 国内部分民族礼仪	304
一、汉族	305
二、藏族	308

三、蒙古族	310
四、回族	311
五、维吾尔族	312
六、壮族	313
七、朝鲜族	314
八、满族	315
九、彝族	316
十、苗族	317
十一、哈萨克族	317
十二、傣族	319
十三、土家族	320
十四、白族	321
十五、瑶族	321
十六、侗族	322
第三节 港澳台地区礼仪	323
一、简介	324
二、礼貌礼节	325
三、饮食习惯	326
四、禁忌	326
第十章 国外主要客源国礼仪	328
第一节 亚洲地区	328
一、日本	328
二、韩国	330
三、印度	331
四、泰国	333
五、新加坡	334
六、印度尼西亚	335

七、菲律宾	336
第二节 美洲和大洋洲地区	337
一、美国	337
二、加拿大	339
三、墨西哥	340
四、巴西	341
五、澳大利亚	342
六、新西兰	343
第三节 欧洲地区	343
一、英国	344
二、法国	345
三、德国	346
四、意大利	347
五、西班牙	348
六、俄罗斯	349
第四节 非洲地区	350
一、埃及	351
二、苏丹	352
三、摩洛哥	352
四、坦桑尼亚	353
主要参考书目	355

第一章 礼 仪 概 述

“礼仪”是人们都很熟悉和常常使用的字眼。礼及礼的仪式,是人类社会活动中的一种重要观念、制度和规则。在中国五千年的历史进程中,不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且,重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各个方面,成为中华民族的文化特征。礼与礼的仪式有其历史性和自身的规定性,懂得礼仪内涵,知晓礼与礼貌、礼节、礼仪的关系,了解礼仪的历史发展和内容、特点等,是掌握旅游接待礼仪知识、遵循礼仪准则、规范旅游服务行为的前提条件。

第一节 礼仪的起源与演变

一、礼仪的起源

现代礼仪源于礼,礼之产生,可以追溯到远古时代。自从有了人,有了人与自然的关系,有了人与人之间的交往,礼便产生和发展起来。从理论上讲,礼起源于人类为协调主客观矛盾需要的人与人的交往中;从仪式上说,礼起源于原始的宗教祭祀活动。

在原始社会时期,同一氏族的成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中所形成的习惯性语言、动作,构成了“礼”的最初萌芽。在原始社会中,人们常常有意无意地用一些象征性动作来表示他们的意向、感情。比如原始人用拍手、击掌、拥抱等来表达感情,用手舞

足蹈庆贺狩猎的胜利。这就是最初的礼节。在群体生活中,男女老少之间是一种天然的人伦秩序,需要有一种被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。为维持这种自然的“人伦秩序”,原始人逐渐形成了各种规矩。如原始人以打猎为生,在打猎时,狩猎者相互间必须保持适当的距离。当不同部落里的人相遇时,如果双方都怀有善意,便伸出一只手来,手心朝前,向对方表示自己手中没有石头或其他武器;走近之后,两人互相摸摸右手,以示友好。这一源于交往安全需要的动作沿袭下来,便成为今天人们常用的表示友好的握手礼了。随着原始社会的发展,当人类在同自然界的斗争中取得了一些成功之后,勃发起了毫无节制地向自然界索取的欲望,并企图为所欲为地侵夺他人,这就难免会发生人与人之间的矛盾和冲突。因此就需要有一种能够节制人的行为的规范。被人们普遍称道和尊重的“圣贤之人”黄帝、尧、舜、禹等,不仅为“止欲制乱”而制礼,而且身体力行民众做出榜样。也正因为如此,人们才更加遵礼尚礼。

现代人类学、考古学的研究成果表明,礼仪起源于人类最原始的两大信仰:天地信仰和祖先信仰。从“礼”(禮)字的造字结构我们可以看出,礼的本意是敬奉神明。礼字左边是“示”字旁,祭祀的容器,右边加上一个“豊”字,这是有历史根源的。在原始社会,人类还处在蒙昧时代,生产力水平极端低下,征服和改造自然界的能力也极其微弱。人们对来自大自然的许多现象,如雷电风雨、地震、洪水等都无法理解和解释,看到威力无比的自然力,产生了对未知世界、对自然力量的恐惧和敬畏。因此,人们只得靠“天”吃饭,把“天”或“神”看作是宇宙间最高的主宰,对之顶礼膜拜。为了表达这种崇拜之意,人类生活中就有了祭祀活动,并在祭祀活动的历史发展中逐渐地完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。例如,《山海经》中有黄帝作礼祭神驱鬼的故事,《吕氏春秋·古乐篇》中有颛顼作礼乐祭上帝的故事。此后,在关于尧、舜、禹的

神话中,有关“礼”的记述就更多了。这些活动就是最早的也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。

二、礼仪的形成与发展

礼仪的正式形成,应当始于奴隶社会。进入奴隶制社会,大规模的奴隶劳动使社会生产力有了很大的提高,社会文明也进一步发展,人与自然、人与人之间的关系也更加深入和复杂。在这种情况下,礼仪仅作为一种祭天祭神的形式已经不能起到社会生活中节制人的行为的作用,于是礼仪便从单纯事神的领域跨入了事人的领域,开始了对人们社会生活的全面干预。在这一阶段,奴隶主阶级为了维护本阶级的利益,巩固统治地位,修定了比较完整的国家礼仪和制度,提出了许多重要的礼仪概念,确定了崇古重礼的文化传统。

夏、商、周三代所处的奴隶社会,整个礼仪的思想基础都建立在上帝、鬼神、天命的迷信上。商代的礼主要是祭祀祖先和鬼神,礼制则始于殷而成于周。周人把“礼”与“德”结合起来,成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。例如,周代出现的《周礼》、《仪礼》、《礼记》(简称“三礼”),就反映了周代的礼仪制度,这也是被后世称道的“礼学三著作”。“三礼”的《仪礼》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗;《周礼》为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官之职掌,实则经纬万端,包举万事万物,是一部治国安邦之汇典;《礼记》主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部传世“礼经”,对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为,培育人格都起了不可估量的示范作用。“三礼”的出现标志着“周礼”已达到了系统、完备的阶段,礼仪的内涵,也由单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式,跨入了全面制约人们行为的领域。

封建社会的礼仪,已进入了一个发展、变革的时期。在这一时期,礼仪的明显特征,就是将人们的行动纳入了封建道德的轨道,