

高等院校旅游管理专业大专教材

舒伯阳 刘名俭 编著

旅游实用 礼貌礼仪



BOOK



GAODENGYUANXIAO
LÜYOUGUANLI
ZHUANYE

DAZHUANJIAOCAI
NANKAIDAXUECHUBANSHE

南开大学出版社

高等院校旅游管理专业大专教材

旅游实用礼貌礼仪

舒伯阳 刘名俭 编著

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

旅游实用礼貌礼仪 / 舒伯阳, 刘名俭编著. —天津:
南开大学出版社, 2000. 12
高等院校旅游管理专业大专教材
ISBN 7-310-01437-5

I. 旅... II. ①舒... ②刘... III. 旅游服务-礼仪-
高等学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 27665 号

出版发行 南开大学出版社

地址: 天津市南开区卫津路 94 号

邮编: 300071 电话: (022)23508542

出版人 肖占鹏

承印 南开大学印刷厂印刷

经销 全国各地新华书店

版次 2000 年 12 月第 1 版

印次 2000 年 12 月第 1 次印刷

开本 880mm×1230mm 1/32

印张 7.875

插页 4

字数 226 千字

印数 1 — 5000

定价 14.00 元

出版说明

旅游业作为 21 世纪的第一大产业和重要经济增长点,以其强劲的发展势头,受到世界各国和地区的广泛关注和积极扶持。由于我国改革开放和市场经济的发展,促使旅游业也取得了举世瞩目的辉煌成就,成为国民经济部门中颇具生机和活力的强劲产业。

随着我国旅游业的迅速发展,旅游教育事业也取得了很大发展。目前全国已有 160 多所院校设立了旅游专业,旅游专业的学科建设有了较大的进步。我国旅游专业已具备了多层次的学历教育,教材建设也日益完备。我社是出版旅游教材最早的出版社,曾出版了一批适用于旅游类教学的教材。之后,全国同类教材逐渐增多,但是,纵览各类教材,可以看出相对成熟、多种版本的是本科教材,适用于旅游管理专业大专层次的教材还较少,且不够系统完整。因此,为了满足高等院校旅游管理专业大专层次的教材需要,我们特地组织全国众多长期从事旅游研究、旅游教学 and 管理的知名专家、学者,共同编著了这套具有时代气息、可读性强、可操作性强的“旅游管理专业大专教材”。

这套教材已经出版 10 种,分别为:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销》、《旅游心理学》、《饭店管理概论》、《导游概论》、《中国旅游地理》、《旅游会计》、《旅游公共关系》、《旅游英语》。现在,我们又组织作者编写了《餐饮管理》、《饭店督导原理》、《饭店前台管理》、《饭店客房管理》、《饭店设备管理》等。这套教材选题面宽,涵盖了旅游基础理论、旅游经济、旅游管理、旅游服务等几个方面,比较系统、全面地反映了当代国内外旅游专业的基本理论、方法和最新成果,适应了旅游管理大专层次教育的需要。

教材注意了知识的系统性、创新性和实用性。包括了旅游专业主要的课程,使旅游管理专业大专层次的学生能够系统、全面地学习旅游专

业知识;在编写内容上,既阐明了现代旅游学的基本理论和基本知识,又在此基础上有所创新和突破,具有较高的学术水平;同时充分考虑到教学的需要,既注重理论方法,又强调管理实务与技能培养,结合大专层次的教学要求和特点,具有很强的实用性和针对性。

参与教材编写的单位有南开大学、湖北大学、云南大学、西安交通大学、武汉大学、青岛大学、苏州大学、重庆师范学院、暨南大学、天津商学院、湖北省旅游学校等院校,是众多专家、学者集体智慧的结晶,出版后对我国旅游类大专层次的教学具有十分积极的意义。由于时间较紧,教材中所存缺点和不足在所难免,敬请广大专家、同行和读者批评指正。

南开大学出版社

2000年8月1日

前 言

为适应中高等旅游教育,尤其是新高职系列旅游院校的教学需要,切实提高新型、实用型旅游从业人员的培养质量,现根据国家教育部与国家旅游局人教司的旅游服务与管理专业教学计划和教学大纲,我们组织编写了该专业主要基础课程“礼貌礼仪”方面的《旅游实用礼貌礼仪》一书。本教材充分综合了旅游业中礼貌礼仪所涉及的各个方面,突出实用性、操作性与通俗性,并力求与国际惯例接轨。本教材除可供旅游新高职院校的涉外饭店与导游专业教学使用外,还可用于旅游企业礼貌礼仪方面的员工培训和从业人员自学读物。

《旅游实用礼貌礼仪》由湖北大学旅游学院组织编写,本书第一、四编由舒伯阳副教授完成,第二、三编由刘名俭讲师完成,全书由舒伯阳统稿。本教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到一些旅游企业的支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间、水平,本教材编写中的缺陷在所难免,敬希读者指正,以臻完善。

编 者

2000年1月

目 录

第一编 基础知识

第一章 旅游礼貌礼仪概述.....	(3)
第一节 礼貌礼仪的起源与本质.....	(3)
一、礼貌礼仪的起源	(4)
二、礼的本质	(6)
第二节 礼貌礼仪与旅游活动.....	(6)
一、礼貌礼仪的概念与内涵	(6)
二、旅游活动中的礼貌礼仪	(8)
第三节 旅游礼貌礼仪的功能与实践.....	(8)
一、旅游礼貌礼仪的综合功能	(8)
二、旅游服务中礼貌礼仪实践	(9)
第二章 旅游从业人员的仪容仪表规范.....	(12)
第一节 旅游从业人员的面部修饰.....	(12)
一、面部修饰的原则	(13)
二、局部面容的修饰	(13)
第二节 旅游从业人员的肢体修饰.....	(15)
一、上肢的修饰	(15)
二、下肢的修饰	(17)
第三节 旅游从业人员的头发修饰.....	(17)
一、确保整洁	(18)
二、慎选发型	(18)
三、适当美发	(19)
第四节 旅游从业人员的化妆修饰.....	(19)

一、化妆原则	(20)
二、化妆方法	(20)
三、化妆禁忌	(21)
第三章 旅游从业人员的服饰礼仪规范	(23)
第一节 旅游从业人员的正装服饰规范	(23)
一、制服的作用与穿着规范	(24)
二、西装的穿着规范	(26)
第二节 旅游从业人员的个人饰品规范	(28)
一、饰品的选择	(28)
二、个人用品的选择	(30)
第四章 旅游从业人员的行为仪态规范	(32)
第一节 旅游从业人员的静止仪态规范	(32)
一、站立姿势	(32)
二、坐的姿势	(35)
三、蹲的姿势	(39)
第二节 旅游从业人员的行进仪态规范	(41)
一、基本行进姿态	(42)
二、行进姿态特例	(43)
三、错误的行进姿态	(46)
第三节 旅游从业人员的的手臂姿态规范	(47)
一、基本原则	(47)
二、常用手势	(47)
三、错误手势	(50)
第四节 旅游从业人员的表情神态规范	(51)
一、主要原则	(51)
二、面部表情重点	(52)
第五章 旅游从业人员礼貌语言规范	(56)
第一节 旅游从业人员的礼貌用语	(56)
一、礼貌用语的使用原则	(57)
二、礼貌用语的主要特点	(57)

三、礼貌用语的常用类型	(58)
第二节 旅游从业人员的文明用语	(62)
一、称呼恰当	(63)
二、用词文雅	(64)
第三节 旅游从业人员的行业用语	(65)
一、使用行业用语的基本原则	(65)
二、行业用语的具体应用	(66)
第四节 旅游从业人员的书面用语	(68)
一、正确无误	(68)
二、工整清晰	(68)
三、内容完整	(69)
四、简明扼要	(70)
第五节 旅游从业人员的电话用语	(70)
一、作好通话准备	(70)
二、注意通话表现	(71)
三、讲究通话内容	(72)
第六章 国际旅游业礼貌礼仪常识	(75)
第一节 涉外礼仪惯例与通则	(75)
一、维护形象,不卑不亢	(76)
二、尊重对方,信守约定	(76)
三、热情有度,尊重隐私	(77)
四、女士优先,以右为尊	(79)
五、注重环保,讲究文明	(81)
第二节 国际交往的见面礼节	(82)
一、招呼礼	(82)
二、介绍礼	(82)
三、鞠躬礼	(83)
四、合十礼	(83)
五、拥抱礼	(83)
六、接吻礼	(84)

七、吻手礼	(84)
八、举手礼	(84)
九、点头礼	(85)
第三节 国际交往中的馈赠礼仪	(85)
一、馈赠的基本原则	(85)
二、礼品赠受的注意事项	(86)
三、各国礼品馈赠的常识	(87)

第二编 酒店应用

第一章 酒店礼貌礼仪核心——礼貌服务	(93)
第一节 酒店礼貌服务的概念与内涵	(93)
一、礼貌服务的概念	(93)
二、酒店礼貌服务的内涵	(94)
第二节 酒店礼貌服务的内容	(99)
一、问候礼节	(99)
二、称呼礼节	(99)
三、应答礼节	(99)
四、迎送礼节	(100)
五、操作礼节	(100)
第二章 前厅接待服务礼貌礼仪	(102)
第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点	(102)
一、大厅接待服务礼貌礼仪要点	(103)
二、总台接待服务礼貌礼仪要点	(105)
第二节 前厅接待服务常用敬语	(107)
一、迎宾服务敬语	(107)
二、接待服务敬语	(107)
三、代办服务敬语	(107)
四、电话服务敬语	(108)
五、客人离店服务敬语	(108)

第三节 前厅接待服务礼仪规范·····	(109)
一、前厅门卫服务礼仪·····	(109)
二、客务关系服务礼仪·····	(109)
三、前厅预订服务礼仪·····	(110)
四、总台接待服务礼仪·····	(111)
五、问询服务礼仪·····	(113)
六、行李服务礼仪·····	(114)
七、电话总机服务礼仪·····	(115)
八、前厅收款服务礼仪·····	(116)
第三章 餐饮接待服务礼貌礼仪·····	(118)
第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点·····	(118)
一、餐前准备服务礼貌礼仪·····	(119)
二、餐厅领位服务礼貌礼仪·····	(119)
三、客人用餐服务礼貌礼仪·····	(121)
四、送客服务礼貌礼仪·····	(125)
第二节 餐饮接待服务常用敬语·····	(126)
一、迎客服务敬语·····	(126)
二、领位服务敬语·····	(126)
三、点菜服务敬语·····	(126)
四、上菜服务敬语·····	(127)
五、结帐服务敬语·····	(128)
六、送客服务敬语·····	(128)
第三节 餐饮宴会服务礼仪规范·····	(129)
一、订餐服务礼仪·····	(129)
二、中餐零点服务礼仪·····	(130)
三、西餐零点服务礼仪·····	(131)
四、自助餐服务礼仪·····	(134)
五、酒吧服务礼仪·····	(135)
六、中餐宴会服务礼仪·····	(136)
七、西餐宴会服务礼仪·····	(138)

八、鸡尾酒会服务礼仪	(140)
九、客房送餐服务礼仪	(141)
十、处理特殊情况礼仪	(142)
第四章 客房接待服务礼貌礼仪	(144)
第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点	(144)
一、客人来店服务礼貌礼仪	(145)
二、客人住宿服务礼貌礼仪	(146)
三、客人离店服务礼貌礼仪	(148)
第二节 客房接待常用服务敬语	(149)
一、客人来店时的问候敬语	(149)
二、客人住店期间的应答敬语	(150)
三、客人离店时的道别敬语	(150)
第三节 客房接待服务礼仪规范	(151)
一、进入客房的礼仪	(151)
二、客房整理服务礼仪	(152)
三、开夜床服务礼仪	(152)
四、重要客人服务礼仪	(153)
五、残疾客人服务礼仪	(153)
六、洗衣服务礼仪	(153)
七、来访客人服务礼仪	(154)
八、客房钥匙服务礼仪	(155)
九、醉酒客人服务礼仪	(155)
十、特殊服务礼仪	(156)
十一、处理意外事故的礼仪	(156)
第五章 酒店公务商务礼貌礼仪	(158)
第一节 酒店行政公务礼貌礼仪	(158)
一、办公室礼貌礼仪	(159)
二、上下级之间礼貌礼仪	(159)
三、同事之间礼貌礼仪	(160)
第二节 酒店对外商务礼貌礼仪	(161)

一、迎送礼貌礼仪	(161)
二、会访礼貌礼仪	(162)
三、宴请礼仪规范	(164)

第三编 旅行社应用

第一章 旅行社接待礼貌礼仪核心——公关沟通服务	(171)
第一节 旅行社接待与公关沟通中的礼貌礼仪	(171)
一、旅行社公关沟通	(172)
二、旅行社公关沟通的媒介	(173)
第二节 旅行社接待服务礼仪的要求与形式	(176)
一、旅行社一般接待礼仪	(176)
二、特殊团队接待礼仪	(179)
第二章 导游服务礼貌礼仪	(181)
第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点	(181)
第二节 导游服务常用礼仪语言	(183)
一、导游语言	(183)
二、欢迎辞	(184)
三、欢送辞	(185)
第三节 导游接待服务礼仪规范	(186)
一、团队交接礼仪	(186)
二、客人安全服务礼仪	(187)
三、交运行李服务礼仪	(189)
四、带客游览服务礼仪	(190)
五、带客购物服务礼仪	(191)
六、处理特殊情况礼仪	(192)
七、送客离站服务礼仪	(193)
第三章 旅行社商务活动礼仪	(195)
第一节 旅游展览会上的相关礼貌礼仪	(195)
一、旅游展览会的特点和作用	(195)

二、旅行社在展览会上的礼仪要求	(197)
第二节 旅行社商务洽谈中的礼貌礼仪	(198)
一、旅行社国内商务洽谈中的礼貌礼仪	(198)
二、旅行社国际商务洽谈中的礼貌礼仪	(201)

第四编 综合提高

第一章 旅游业顾客关系中的礼貌礼仪技巧	(207)
第一节 服务礼貌礼仪与顾客关系的平衡	(207)
一、旅游业中的顾客关系与客我交往	(207)
二、旅游服务中处理顾客关系的基本理论	(210)
第二节 礼貌礼仪与旅游优质服务的衔接	(218)
一、旅游服务质量的内涵	(218)
二、优质旅游服务的需求与供给	(218)
三、旅游业的规范服务与特色服务	(221)
第二章 旅游投诉处理中的礼貌礼仪运用	(224)
第一节 预防旅游投诉的礼貌意识与心理准备	(224)
一、真诚接受“顾客永远是对的”	(224)
二、旅游服务中顾客类型的识别判断	(227)
三、处理顾客关系的服务技巧	(229)
第二节 旅游投诉的原因分析与处理	(232)
一、旅游投诉的原因分析	(232)
二、旅游投诉的处理对策	(233)
参考文献	(236)

第一编 基础知识

第一章 旅游礼貌礼仪概述

学习目的

- 了解现代礼貌礼仪的起源与本质
- 了解礼在现代社会及旅游业中的巨大作用
- 掌握礼貌、礼节、礼仪的概念
- 了解旅游礼貌礼仪实践与培养的途径

基本内容

- 礼貌礼仪的起源与本质:礼貌礼仪的起源、演化与本质
- 礼貌礼仪的概念与内涵
- 礼、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别
- 旅游礼貌、礼仪的功能与实践:礼貌礼仪的综合功能、实践与培养途径

第一节 礼貌礼仪的起源与本质

在人类文明经过演进跨入新世纪的今天,礼貌礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志,成为衡量社会公众教养和道德水准的尺度。

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。在其五千年的历史进程中,礼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、