



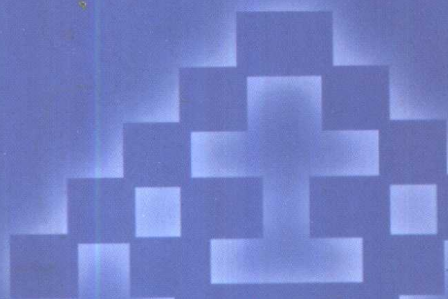
高等教育自学考试指定教材

旅游业

.....

实用礼仪教程

■ 张文俊 魏莉/著



TOURISM

北 | 京 | 燕 | 山 | 出 | 版 | 社 |

旅游业实用礼仪教程

张文俊 编著
魏 莉

北京燕山出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游业实用礼仪教程/张文俊著. —北京: 北京燕山出版社,
2001. 10

全国高等教育自学考试指定教材

ISBN 7-5402-1429-5

I. 旅... I. 张... III. 旅游业-礼仪-高等教育
-自学考试-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 072074 号

责任编辑: 马明仁

北京燕山出版社出版发行

北京市东城区府学胡同 36 号 100007

新华书店经销

北京星月印刷厂印刷

880mm×1230mm 32 开本 9.75 印张 240 千字

2001 年 11 月第 1 版 2001 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1~10000 册

定价: 22.00 元

序 言

江泽民同志在庆祝中国共产党成立 80 周年大会上的讲话中指出：“在当代中国，发展先进文化，就是发展有中国特色的社会主义的文化，就是建设社会主义精神文明”，“发展社会主义文化的根本任务，是培养一代又一代有理想、有道德、有文化、有纪律的公民”。他还进一步强调，“加强社会主义思想道德建设，是发展先进文化的重要内容和中心环节”，从而把思想道德建设的重要意义，提高到了一个新的高度。随着我国旅游业的迅猛发展，旅游业在我国经济和社会发展中的作用不断加强，作为国民经济新的增长点显示出旺盛的生命力，旅游业的大发展必然需要一大批合格的从业人员，如何把他们培养成为职业道德水平高、业务能力强，具有敬业精神、忠于职守、开拓创新的专业人才，对于加强旅游业的精神文明建设，保证旅游业持续、快速、健康地向前发展，实现世界旅游强国的宏伟目标具有深远的战略意义。大力加强旅游职业道德建设，则是实现这一目标的重要措施之一。

旅游业是我国对外开放的一个重要窗口，宣传社会主义精神文明的阵地。旅游从业人员在外国旅游者面前代表的是中国，是民间“外交家”；在国内旅游者面前是一个地区的“形象大使”，是旅游企业和服务质量的代表，因此，旅游从业人员在待人接物时和在服务工作中，自觉地遵守旅游业的礼仪规范，展示中华民族礼貌待客的传统和“德诚于中而礼形于外”的待客之道，是社会主义精神文明的具体体现。全国旅游行业在大力推进旅游经济发展的同时，积极开展旅游行业的精神文明建设，取得了可喜的成绩，涌现了许多为旅游者提供优质服务、礼貌待客、遵章守纪、拾金不昧、品德高尚的动人事迹。今年，国家旅游局决定在全国旅

游行业开展以职业道德教育为主题的培训活动，活动的重点是抓好马克思主义的“三观”（世界观、人生观、价值观）教育，社会主义的“三德”（社会公德、职业道德、家庭美德）教育，旅游行业职业道德的“三意识”（政治意识、敬业意识、服务意识）教育，这是一项具有战略意义的举措，它对提高旅游从业人员的职业道德素质具有重要的作用。

现代旅游业倡导“素质服务”，现代旅游业的竞争说到底是从业人员素质的竞争。旅游从业人员素质的提高又有赖于旅游教育和旅游从业人员道德修养的不断提高。张文俊同志是一名在旅游基础教育战线上工作多年的老同志，1985年他首先在北京旅游学院开设《旅游工作者的礼貌修养》一课，并在1987年出版了旅游专业教育中第一本《旅游工作者的礼貌修养》一书。多年来，张文俊同志在多所旅游院校、岗位培训班、旅游企业讲授《礼貌修养》和《企业伦理》课。近期，张文俊同志和魏莉同志将《旅游工作者的礼貌修养》修订为《旅游业实用礼仪教程》，应该说这是他们多年在伦理学、礼仪方面辛勤耕耘的结果。该书采用通俗易懂的语言，由表及里，深入浅出，把理论与实践紧密地联系起来，系统地介绍了旅游日常交际的礼仪规范、礼貌服务、旅游职业道德、道德修养，具有理论和知识性、科学和系统性、实践和可操作性的特点，可作为旅游大专院校、旅游职高的教学参考教材，企业培训的参考书。希望该书能为旅游业的职业道德教育、旅游从业人员思想道德水平的提高起到积极的作用。

陈永俊

2001年7月30日

目 录

序言.....	(1)
第一章 礼貌.....	(1)
第一节 道德的概述.....	(2)
一、道德的概念.....	(2)
二、道德的本质.....	(3)
三、道德的社会作用.....	(5)
四、道德的全人类因素.....	(7)
五、社会公德.....	(9)
六、社会公德与旅游职业道德.....	(14)
第二节 礼貌.....	(15)
一、礼貌的概念.....	(15)
二、礼貌的分类及主要内容.....	(16)
三、礼节和礼仪.....	(19)
四、礼貌的特点.....	(21)
五、礼貌的原则.....	(22)
六、礼貌的社会功能.....	(23)
第三节 文明古国, 礼仪之邦.....	(23)
一、中国礼仪的演变.....	(24)
二、传统的礼貌教育.....	(25)
三、古籍中礼貌修养的论述.....	(27)
四、中国人的待客之道.....	(28)
五、继承中华民族传统美德.....	(28)
第四节 德诚于中, 礼形于外.....	(30)

一、诚实与信誉.....	(30)
二、中国推崇诚实的美德.....	(31)
三、诚实的时代.....	(32)
四、待人诚实的典范.....	(34)
第二章 旅游业日常交际的基本礼仪规范.....	(35)
第一节 仪表.....	(35)
一、体态语言.....	(35)
二、仪表的概念.....	(37)
三、注重仪表美的重要性.....	(39)
第二节 仪态.....	(40)
一、仪态的概念.....	(40)
二、站立的姿势.....	(42)
三、端坐的姿势.....	(43)
四、行走的步态.....	(44)
五、得体的手势.....	(45)
六、优美的动作.....	(46)
七、真诚而丰富的面部表情.....	(47)
第三节 仪容.....	(50)
一、仪容的概念.....	(50)
二、美容化妆的基本原则与要求.....	(51)
三、美容化妆的基本程序.....	(52)
四、美发是仪容美的重要组成部分.....	(54)
第四节 职业服饰.....	(55)
一、服饰的概述.....	(56)
二、员工的服饰.....	(56)
三、西装的穿着.....	(58)
第五节 见面礼节.....	(60)
一、见面时的礼节.....	(60)

二、介绍·····	(63)
三、致意·····	(63)
四、进入客房或住所的礼节·····	(63)
第六节 礼貌服务用语·····	(65)
一、交际语言·····	(65)
二、礼貌服务基本用语·····	(66)
三、服务忌语 50 句 ·····	(71)
第七节 礼仪文书·····	(73)
一、邀请信·····	(73)
二、请柬·····	(74)
三、常用的交往书信·····	(75)
四、名片·····	(78)
五、用文言文写信时常见的礼貌用语·····	(79)
第八节 称呼和姓名·····	(80)
一、称呼·····	(80)
二、姓名·····	(82)
第九节 通信礼仪·····	(85)
一、使用电话的礼仪规范·····	(85)
二、使用其他通讯方式的礼仪规范·····	(89)
三、礼仪电报·····	(92)
四、名信片与贺卡·····	(93)
第十节 交际时间与交际空间·····	(94)
一、交际时间·····	(94)
二、交际空间·····	(96)
第十一节 旅游业的卫生·····	(100)
一、卫生的重要性·····	(101)
二、公共场所卫生·····	(102)
三、员工的个人卫生·····	(103)

第十二节 尊重各国人民的宗教信仰·····	(105)
一、对宗教的基本认识·····	(106)
二、佛教·····	(107)
三、基督教·····	(108)
四、伊斯兰教·····	(109)
第十三节 尊重各国人民的风俗习惯·····	(110)
一、对风俗习惯的基本认识·····	(110)
二、亚洲国家人民的风俗习惯·····	(110)
三、非洲国家人民的主要风俗习惯·····	(114)
四、北美洲国家人民的主要风俗习惯·····	(114)
五、欧洲国家人民的主要风俗习惯·····	(115)
六、港、澳、台胞和华侨的主要风俗习惯·····	(117)
第十四节 一些国家的民俗和礼仪知识·····	(118)
一、民俗与禁忌·····	(118)
二、中国及一些国家的主要节日·····	(120)
三、数字的礼仪寓意·····	(124)
四、色彩的礼仪寓意·····	(125)
五、花木的礼仪寓意·····	(126)
第十五节 涉外服务工作的原则和纪律·····	(129)
一、外事接待工作的原则·····	(129)
二、外事纪律·····	(130)
第十六节 中西方文化比较·····	(132)
一、“弃糟取精”继承文化遗产·····	(132)
二、中西方文化比较·····	(133)
第三章 旅游业在交际活动中的礼仪规范·····	(139)
第一节 送礼物的礼仪规范·····	(139)
一、礼物的运用·····	(139)
二、接受礼物时的礼仪规范·····	(142)

三、送礼时的注意事项.....	(143)
第二节 谈话及谈判时的礼仪规范.....	(145)
一、谈话的礼仪规范.....	(145)
二、谈话的禁忌.....	(148)
三、谈判的礼仪规范.....	(151)
四、谈判的禁忌.....	(153)
五、与不同文化背景人谈判的禁忌.....	(155)
第三节 处理各种纠纷及投诉的礼仪规范.....	(161)
一、处理与各行业之间纠纷的礼仪规范.....	(161)
二、处理与各种管理部门关系的礼仪规范.....	(163)
三、处理客人投诉的礼仪规范.....	(164)
第四节 出席文艺演出、体育表演及舞会等活动的礼仪规范 ...	(166)
一、出席文艺演出或体育表演时的礼仪规范.....	(167)
二、参加舞会的礼仪规范.....	(168)
第五节 宴请及参加宴会的礼仪规范.....	(170)
一、对宴请的认识.....	(170)
二、宴请活动的礼仪规范.....	(171)
三、参加宴会的礼仪规范.....	(177)
第六节 礼宾仪式.....	(182)
一、日常交往时的礼宾次序.....	(182)
二、常见的礼宾仪式.....	(183)
三、礼宾次序安排的依据.....	(186)
四、国旗的悬挂.....	(188)
第四章 礼貌服务.....	(192)
第一节 客我关系.....	(192)
一、人际关系的概述.....	(192)
二、客我关系.....	(195)

三、对“客”与“我”的认识·····	(198)
四、何谓“客人”·····	(200)
五、处理客我关系的分寸·····	(203)
第二节 服务·····	(204)
一、服务的概念·····	(205)
二、服务的内容·····	(206)
三、服务的特点·····	(215)
四、服务质量·····	(217)
第三节 礼貌服务·····	(220)
一、礼貌服务的概念·····	(220)
二、服务中的一般礼节·····	(223)
第四节 宾馆饭店各主要部门服务工作中的礼仪规范·····	(226)
一、前厅部服务工作的礼仪规范·····	(226)
二、客房部服务工作的礼仪规范·····	(233)
三、餐饮部服务工作的礼仪规范·····	(237)
四、商品部服务工作的礼仪规范·····	(244)
五、旅游部服务工作的礼仪规范·····	(249)
六、司机服务工作的礼仪规范·····	(251)
七、康乐部服务工作的礼仪规范·····	(253)
八、保安服务工作的礼仪规范·····	(256)
九、收款及外币兑换服务工作的礼仪规范·····	(257)
第五章 旅游行业职业道德·····	(259)
第一节 旅游行业职业道德概述·····	(259)
一、旅游行业职业道德的概念·····	(259)
二、职业道德的特点与作用·····	(259)
三、职业道德与法律的关系·····	(260)
四、职业责任与职业纪律·····	(260)
第二节 旅游行业职业道德的基本原则和基本要求·····	(261)

一、旅游行业职业道德的基本原则·····	(261)
二、旅游行业职业道德的基本要求·····	(264)
第三节 旅游行业职业道德规范·····	(269)
一、旅游行业职业道德规范·····	(269)
二、爱国爱企 自尊自强·····	(269)
三、克勤克俭 宾客至上·····	(270)
四、热情大度 清洁端庄·····	(270)
五、遵纪守法 敬业爱岗·····	(271)
六、公私分明 诚实善良·····	(272)
七、一视同仁 不卑不亢·····	(272)
八、耐心细致 文明礼貌·····	(273)
九、团结服从 大局不忘·····	(274)
十、优质服务 好学向上·····	(274)
第六章 道德修养·····	(276)
第一节 道德教育与道德修养·····	(276)
一、道德教育·····	(276)
二、道德修养·····	(280)
第二节 风度与人格·····	(287)
一、道德修养与审美·····	(287)
二、人格·····	(288)
三、人格美的塑造·····	(289)
四、风度·····	(291)
五、人格美的典范·····	(293)
后 记·····	(295)

第一章 礼 貌

社会主义精神文明建设是一项十分复杂的社会性的“系统工程”，既包括思想、道德建设和教育科学、文化建设两大方面，又包括个人的文化科学修养、政治道德修养、审美情趣、思维能力、精神境界的提高和精神生产、精神生活、习俗风尚的发展与改造两大范畴。正是由于它具有丰富的内涵，又有多方面多层次的工作，因而是一项长期的战略任务。精神文明是一个历史的范畴，每个时期有其特定的内容。社会主义精神文明是历史上思想领域的一次革命，它是在继承了历史上优秀传统文化成果的基础上发展起来的，其内容呈现出层次性，而这种层次性正是历史发展阶段性的反映。礼貌修养属于道德规范体系中的社会公德，是社会主义精神文明中处于较低层次的基础性内容，是符合千百年来优良的传统习惯，适应最大多数人需要的伦理道德规范。再高一层次是当代进步社会普遍提倡的人与人互相帮助，我为大家，大家为我的集体主义精神，它是社会主义社会向人们提出的基本要求。处于最高层次的是共产主义思想，即毫不利己，专门利人，全心全意为人民服务。这些不同层次的内容是相互联系的，低层次要向高层次发展，高层次中包含着较低层次的内容。要建设社会主义精神文明的大厦，需要有不同的层次的结构。这项巨大的、异常艰巨复杂的系统工程，需要从最基本的工作做起，即从较低层次的基础的精神文明建设开始，一步步地最终实现高层次的精神文明。历史证明，一种高尚的行为，只有少数人能做，那就永远只是一

种可歌可泣的高尚行为，因为它不普遍，所以不能代表一个时代的文明。但是，一种很普通的、最起码的礼貌行为，诸如遵守公共秩序，讲礼貌用语，得体的文明举止等等，尽管没有传奇式的伟大，但为人人遵守，并已成为一种习惯，那就形成了一种十分深刻的道德力量。它虽不光彩夺目，却有着持久而隽永的魅力。这种道德力量在潜移默化烙印在全体居民身上，将成为社会主义精神文明建设的基础部分。只有基础打得扎实，大厦才能坚固。试想，面对一个头脑简单，举止粗俗，出语不雅，灵魂肮脏的人，向他提出为共产主义事业献身的要求是不切合实际的。只有扎扎实实地进行人类文明的启蒙教育，逐步提高人们的觉悟，增长才干，才有可能把他们培养成具有社会主义精神文明素质的人。在全社会，特别是在服务行业中，进行讲究文明礼貌、尊重社会公德的教育是十分重要的。

第一节 道德的概述

伦理学是一门关于道德的科学，人们必须运用科学的世界观和方法论，从总体上去考察分析社会的道德现象，揭示道德的本质和规律。

一、道德的概念

道德概念是人类社会道德现象的反映。从历史上看，人们很早就从人的社会关系中发现道德现象的存在，并逐渐认识深化。科学的认识判定，道德是社会意识形态之一，是一定社会调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为规范的总和。人们在社会生活中，形成了各种各样复杂的社会关系。这些社会关系中，最基本的是与物质生产活动直接相联系的生产关系，即经济关系。与其相适应，人们之间便形成了一定的政治关系、道德关系以及其它的社会关系。这些社会关系是由经济关系决定的，并表现为一

定的意识形态的上层建筑。人们生活在一定的社会关系中，个人与社会之间，个人与个人之间的矛盾是随时发生的。为了保证正常的生产和生活秩序，就必须对发生的矛盾进行调整，对个人的行为加以适当的约束。这样就产生了调整人际关系的各种原则和规范。人们的经济关系以及直接反映人们经济利益的政治关系，通过各种政策和法律进行带有强制性的调整。然而，通过各种政策和法律并不能使人们完全自觉地控制、约束自己的行为并调整人们之间的相互关系，必须用道德来调整。道德以人们内在的自觉性为基础，一方面通过舆论和教育方式影响人们的道德意识和心理，形成人们的善恶观念、情感和意向，以集中形成人们内心的信念；另一方面又通过社会舆论、传统习惯和规章制度的形式，在社会生活中确定下来，成为约束人们相互关系和个人行为的原则和规范。

道德还指人们的道德意识和道德活动。前者包括人们的道德观念、道德情感、道德意志、道德信念和道德理想，是属于存在于人们头脑中的主观的东西；后者包括道德行为、道德评价、道德教育和道德修养等等，是属于道德活动现象，体现在道德实践中。

总之，道德是人类社会中所特有的，由经济关系决定的，依靠人们的内心信念和特殊的社会手段维系并以善恶进行评价的原则规范、心理意识和行为活动的总和。道德的基本问题是道德与利益的关系问题。一方面是物质利益与道德谁决定谁；另一方面是个人利益与他人利益、社会整体利益发生矛盾时，谁服从谁的问题。

二、道德的本质

运用科学的历史唯物主义基本原理研究道德，正确揭示了道德的本质。道德是一种社会的上层建筑和意识形态现象。它是由社会的物质生活条件决定的，同时又具有相对的独立性，对社会

物质生活条件的发展起着巨大的能动作用。

社会经济对道德的决定作用表现在几个方面。首先，社会性质决定了道德的性质，而社会性质是由生产关系决定的。人类社会经历了以生产资料公有制为基础的原始社会，以生产资料私有制为基础的奴隶社会、封建社会和资本主义社会，发展到以更高级的生产资料公有制为基础的共产主义社会。与社会发展相适应，道德也表现为不同的历史类型。在原始社会里有着氏族的、与风俗习惯融为一体的统一的社会道德；在阶级社会里，有着对立的阶级道德；共产主义道德是在社会化大生产的基础上萌芽和产生的，它将随着共产主义社会的发展而不断完善，最终成为全人类的道德。其次，在阶级社会中，处于不同经济地位的不同阶级，有着反映自己阶级利益的道德体系。阶级社会里，统治阶级的道德占有统治地位，这是由于这些阶级当时所处的经济地位决定的。最后，社会经济关系的变化，必然引起道德的变化。当旧的社会经济关系日益腐朽，新的社会经济关系日益形成的时候，旧的社会道德必然日趋衰败，新的社会道德便随之日益兴起。这时，新旧道德必然存在着尖锐的斗争。由于社会经济关系的变革是一个由低级形态向高级形态的发展过程，因而历史上相继出现过的新的社会道德，对旧的社会道德而言都有着不同的进步。无产阶级道德即共产主义道德是人类历史上最先进的道德。它是无产阶级和劳动人民争取自身解放，反对资本主义剥削制度的思想武器；是维护社会主义社会秩序的重要手段；也是提高生产力的精神动力。共产主义道德的规范体系可以归纳为一个道德原则：忠于共产主义事业的集体主义。五个道德规范：全心全意为人民服务，共产主义劳动态度，爱护公共财物，爱科学、坚持真理，爱国主义和国际主义。四个道德范畴：义务，良心，荣誉，幸福。三个特殊行为领域的道德要求：爱情、婚姻和家庭道德，职业道德，社会主义人道主义。

道德作为上层建筑和意识形态，又有着相对的独立性。首先，表现在道德的变化与社会经济关系的变化不是完全一致的。道德的发展变化往往落后于社会经济关系的发展变化。如在社会主义社会的初级阶段，生产资料私有制已经消灭了，可是封建的、资产阶级的道德意识和传统习惯仍然存在，并且渗透在社会生活的各个角落。为此，社会主义精神文明建设中必须不断清除旧道德残余。其次，道德对社会经济基础和社会生活有巨大的能动作用。这种作用有革命的与反动的，进步的与保守的区别。另外，道德的相对独立性还表现在它有自己相对独立的历史发展过程，有其历史继承性。每个历史时代的道德的形成都要经过对旧道德的批判地继承过程。最后，道德的发展还要受其它社会意识形态的影响，它亦给其它社会意识形态的发展施加影响。

三、道德的社会作用

道德作为上层建筑和意识形态的相对独立性，突出地表现在它对经济基础和社会生活的巨大的能动作用上。因为，道德是通过社会舆论、风俗习惯、内心信念等特殊形式，使人们按一定的善恶标准选择行为，为一定的经济基础服务。当一种新的经济关系去取代旧的经济关系时，由它产生的道德便以自己特有的形式表明，维护旧的制度是恶的、非正义的；而推翻旧制度，建立新制度是善的、正义的。因而唤起人们为推翻旧制度和建立新制度进行斗争。当一种新的经济关系和政治制度建立起来以后，与这种制度相适应的道德原则和规范尽力把人们的行为引导入一定的秩序，以维护和巩固这一制度。当这种制度走向灭亡时，反映这种制度的道德往往还要作为一种传统的习惯力量，同力争建立、巩固和发展新制度的道德进行斗争，形成一种反动，以阻碍新的经济关系和政治制度的巩固和发展。可见，道德对于社会经济基础的反作用，有革命进步与保守反动之区别。一般而论，凡是符合历史发展规律的新的经济制度的道德，其作用是革命的、进步的；