

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

礼貌礼节

第二版 (酒店服务与管理专业)
(旅游服务与管理专业)

■ 主编 吴宝华 张杨莉



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

礼 貌 礼 节

Limao Lijie

(第二版)

(酒店服务与管理专业、旅游服务与管理专业)

主编 吴宝华 张杨莉



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容简介

本书是中等职业教育酒店服务与管理专业、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书。

本书是在2003年版本的基础上修订而成的，修订中充分体现了“做中教、做中学”，并更新了部分知识，同时在体例上进行了变化，形式更加活泼，易于激发学生学习兴趣。

本书分六个模块，主要内容包括：走进礼仪之邦——初识礼貌礼节；注重规范得体——塑造个人形象；心系宾客至上——掌握服务要领；力求有礼有节——涉外礼宾服务；尊重各地民俗——服务切记问禁；了解宗教礼仪——尊重信仰差异。全书内容实用，文字简洁，图文并茂，通俗易懂，可操作性较强。

本书可作为中等职业学校酒店服务与管理、旅游服务与管理专业教学用书，还可作为旅游从业人员和管理者学习参考用书。

图书在版编目（CIP）数据

礼貌礼节 / 吴宝华，张杨莉主编. -- 2版. -- 北京：高等教育出版社，2012.7 (2014.8重印)
酒店服务与管理专业
ISBN 978-7-04-034036-5

I. ①礼… II. ①吴… ②张… III. ①旅游业-礼仪-中等专业学校-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第138966号

策划编辑	王江华	责任编辑	高 婷	封面设计	张申申	版式设计	马敬茹
责任校对	杨雪莲	责任印制	张泽业				

出版发行	高等教育出版社	网 址	http://www.hep.edu.cn
社 址	北京市西城区德外大街4号		http://www.hep.com.cn
邮政编码	100120	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	北京佳信达欣艺术印刷有限公司		http://www.landaco.com.cn
开 本	787mm×1092mm 1/16	版 次	2003年3月第1版
印 张	15		2012年7月第2版
字 数	290千字	印 次	2014年8月第7次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	26.80元
咨询电话	400-810-0598		

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 34036-00

第二版前言

本书是中等职业教育酒店服务与管理、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书,是在2003年版的基础上修订而成的。第一版出版后,由于教材比较贴切旅游行业和中职生的实际,以其较强的针对性、实用性,被全国许多中等职业学校的旅游服务类专业所选用,并获得广大师生的一致认同与好评。

本书初版问世至今,这期间我国旅游事业有了快速而惊人的新发展,并对中等旅游职业教育的专门人才提出了更高的要求。高等教育出版社为了适应日新月异的旅游职业教育新形势,决定对教材进行重新修订。我们在修订中十分注重以下三个方面:

第一,适应新形势下旅游行业一线的服务岗位群对知识与技能的需求,反映职业教育教学最新课改理念,符合“校企合作、工学结合”人才培养模式的需要。

第二,紧紧围绕“为了每一个学生的终身发展”的主题,结合服务岗位的实际,注重实践与理论的结合,让学生在学中做,在做中学,以提高其旅游服务礼仪各项技能的应用能力,满足对学生职业能力的培养和综合素养的提高以及认知视野拓宽的需求。

第三,与时俱进,充实和改写了部分章节的礼仪规范和要求,并在体例上有所变化,以使教材保持其科学性和先进性,突出可操作性,并具有体例新颖、内容翔实、深入浅出、实用性强等特点。

本书由董朝霞编写模块一,张杨莉编写模块二、模块三,程汲编写模块四,王明珠编写模块五、模块六。全书由张杨莉主编并统稿。

限于水平与时间,本书在修订过程中,仍会有疏漏和不妥之处,恳请各位同仁与读者批评指正。如有反馈意见,请发邮件至zz_dzyj@pub.hep.cn。

编者

2012年4月

第一版前言

本书是中等职业教育酒店服务与管理、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书,是在1995年版本的基础上修订而成的。自1995年4月首次出版后,由于教材比较贴切旅游行业和旅游中等职业学校学生的实际,以其较强的针对性和实用性,被全国许多旅游中等职业学校所选用,并获得广大师生一致认同与好评。

本书初版问世七年,这期间我国旅游事业又有了惊人的新发展,并对中等旅游职业教育的专门人才提出了更高的要求。高等教育出版社为了适应21世纪旅游职业教育新形势,决定对教材进行重新修订。我们在修订中十分注重以下三个方面:第一,适应社会主义市场经济条件下,旅游行业第一线的服务岗位群对知识与技能的需求;第二,满足对学生创新精神与实践能力的培养以及认知视野拓宽的需求;第三,在教材内容上,更具有科学性、系统性与实务性、操作性的统一。为此,我们充实和改写了部分章节的接待礼仪规范和要求,并在每章增加了学习目标、典型案例与分析及实训题,以使教材保持其先进性。

本书由吴宝华编写第一、二、三、六章,张杨莉编写第四、五、七章。全书由吴宝华主编并统稿。

限于水平与时间,本书在修订过程中,仍会有疏漏和不妥之处,恳请各位同仁与读者批评指正。

本书采用出版物短信防伪系统,同时配套学习卡资源。用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

编者

2002年11月

目 录

模块一 走进礼仪之邦——初识礼貌礼节.....1

- 5 活动主题一 认识礼貌礼节
- 9 活动主题二 了解特点、功能与原则
- 11 活动主题三 了解重要性,做个礼貌人
- 16 复习思考
- 16 综合训练

模块二 注重规范得体——塑造个人形象 17

- 21 活动主题一 注重仪表仪容 做好接待准备
- 30 活动主题二 练就优雅仪态 规范文明举止
- 40 活动主题三 微笑敬语服务 真诚礼貌待客
- 52 活动主题四 掌握个人礼仪 塑造良好形象
- 65 复习思考
- 66 综合训练

模块三 心系宾客至上——掌握岗位礼仪67

- 71 活动主题一 主动热情——前厅服务
- 86 活动主题二 清洁舒适——客房服务
- 91 活动主题三 热忱温馨——餐厅服务
- 98 活动主题四 体贴周到——酒吧服务
- 100 活动主题五 百问不嫌——商场服务
- 102 活动主题六 安全专业——康乐服务
- 105 活动主题七 灵活细致——导游服务
- 109 复习思考
- 110 综合训练

模块四 力求有礼有节——涉外礼宾服务 111

- 115 活动主题一 迎送
- 118 活动主题二 会见、会谈、签字仪式、开幕式
- 124 活动主题三 宴请
- 136 活动主题四 文艺晚会
- 138 活动主题五 礼宾次序和国旗悬挂法
- 142 活动主题六 见面时的礼节
- 146 复习思考
- 146 综合训练

模块五 尊重各地民俗——服务切记问禁..... 147

- 151 活动主题一 汉族的礼貌礼节

■	154	活动主题二	部分少数民族的礼貌礼节
■	172	活动主题三	港澳台地区的礼貌礼节
■	176	活动主题四	主要客源国礼貌礼节
■	210	复习思考	
■	210	综合训练	

模块六 了解宗教礼仪——尊重信仰差异 211

■	215	活动主题一	佛教礼貌礼节
■	219	活动主题二	基督教礼貌礼节
■	222	活动主题三	伊斯兰教礼貌礼节
■	225	活动主题四	道教礼貌礼节
■	228	复习思考	
■	228	综合训练	

主要参考书目 229

走进礼仪之邦——初识礼貌礼节

模块一

学习目标

- > 理解礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念与区别。
- > 掌握礼貌礼节的特点、功能与原则。
- > 认识文明礼貌修养的重要性与培养途径，养成文明礼貌的好习惯。



中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优良传统，源远流长的礼貌礼节是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

在中国向世界更加开放的今天，礼仪不仅体现出丰厚的历史优良传统，更富有鲜明的时代内涵。随着人与人、国与国之间交往的日益频繁，讲究礼仪，礼尚往来，对营造和谐的社会交往与国际关系，显得尤为重要。

旅行社、酒店、旅游景区（点）是我国旅游业的重要组成部分，其服务质量是旅游业的生命线。要提高旅游业的服务质量，关键在于提高服务人员的综合素质，特别是文明礼貌这一最基本的素质。讲究礼貌礼节，既体现了旅游服务人员客人的基本态度，更反映了一个国家的精神文明和民族文化修养，就个人而言，则是衡量道德水准高低和有无修养的尺度。因此，旅游服务人员必须十分重视礼貌礼节知识的学习及其修养。

活动主题一 认识礼貌礼节

一、关于礼

礼的本意是敬神，起源于敬神祈福活动，也是敬神祭天的仪式，后来引申为表示敬意的通称。礼是表示尊敬的言语或动作，是人们在长期的生活实践中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式。其本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴别人之意。

礼产生于原始社会，随着社会的进步而发展。在原始社会，人们时常有意无意地用一些象征性的动作来表达他们友善的意向和感情。这些动作，有的后来成为人们社会生活的习惯，并且被用来维护社会秩序、巩固社会组织和加强不同地区间联系的手段之一。这种习惯与手段，便是“礼”的雏形。进入阶级社会后，统治阶级也利用其中某些习惯来加以改变和发展，逐渐建立比较完整的典章制度用来维护社会秩序的稳定，制定一系列人际交往的规范、仪式、礼制，形成各种正规的“礼”，来约束和规范社会成员的道德与行为。

握手礼的由来

握手这个动作，据说在史前时期就有了。那时人类祖先以打猎为生，世界对他们来说充满着各种危险。因此，当不同部落里的人相遇时，如果双方都怀着善意，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。这一动作沿袭下来，便成为今天人们共同表示友好的常用礼节了。

因此，“礼”具有继承性与共同性，同时它的形成和发展又带有时代的特点，从而起到维护统治阶级等级关系的作用。如“跪拜”，在原始社会，这是人们互相表示敬意的姿势，到了阶级社会，便演变成为一种臣服的礼节。

到了近代，资产阶级登上历史舞台以后，“礼”又发展到了一个重要历史阶段。当今国际上通用的一些交际礼节绝大部分就是这个时期留下来的，如鸣放礼炮起源于英国。当时英国是世界上航海事业最发达的国家，英国海军舰船在驶入别国海域之前，为了表示对方没有敌意，就把军舰上的炮膛内炮弹放空；在遇到他国舰船时，也同样把炮膛内的炮弹放掉，表示友好。以后，鸣放礼炮就成为国际上相互表示敬意的隆重仪式。那时，英国战舰上的大炮多为7门，最大的战舰有21门。海军司令登舰时鸣炮21响，海军司令以下的将官登舰时鸣炮19响。以后，鸣礼炮21响便成为最高的致敬礼节。英国是最早正式采用这种礼节迎送国家元首和政府领导人的国家，此后一些国家也相继采用了这种礼节。我国从1961年起在迎送外国国家元首和政府首脑时，也按照国际惯例鸣放礼炮。1966年因“文化

大差异，如中国的点头、握手；日本、韩国的鞠躬；欧美国家的拥抱、接吻；南亚诸国的双手合十；新西兰毛利人的碰鼻；少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮等，都是礼节的各种表现形式。



四、关于礼仪

礼仪是表示礼貌、礼节的仪式，指人们在社会交往中形成并共同遵守的一系列行为规范和准则，是为表示敬意而隆重举行的仪式。如迎接外国国家元首或政府首脑的检阅仪仗队和鸣放礼炮、展览会开幕或大桥通车的剪彩、大型工程的奠基仪式等。

在礼的系统中，礼仪是有形的，存在于人际交往的一切活动中，其基本形态，既受着礼的基本原则的制约，也受着物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。语言（包括书面和口头的）、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般地说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

从社会交往来说，礼仪不仅是立身处世之本，也是一门待人交友的学问。每个人只要置身社会，无论是从政还是经商、日常工作还是出入重要的场合、居家还是外出，均离不开礼仪。可以说，礼仪是一张人际交往的名片，又是帮助我们获得成功、创造幸福的通行证。

五、关于礼宾

礼宾是在外事活动、旅游接待、人际交往中，为表示敬意，主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇。通常礼宾亦称礼遇。

礼宾强调继承性与发展性的结合，在不同民族、不同时代及不同的处境中有着不同的内容和要求。



欢迎仪式的礼宾规格

按国际惯例，迎接外国国家元首或政府首脑举行欢迎仪式的礼宾规格是：在举行仪式的场所悬挂宾主双方国旗、奏两国国歌、检验仪仗队、鸣放礼炮（为国家元首鸣放21响；为政府首脑鸣放19响；为副总理级领导人鸣放17响）。



知识链接

六、关于联系与区别

礼貌、礼节、礼仪、礼宾都有一个“礼”字，是指人们在交往中，相互表示敬重和友好，尊重人，体贴人。礼节是礼貌的具体表现；礼貌是礼节的规范；礼仪则通过礼貌、礼节得到体现；礼宾是按一定的礼仪接待宾客。四者间相辅相成，密不可分。其区别在于，

礼貌是表示尊重的言行规范；礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求；礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式；礼宾是主人根据客人的身份地位给予相应的接待规格和待遇。

七、中国是“礼仪之邦”

两千年前，孔子曾在《论语》中说：“不学礼，无以立”。就是说不学会礼貌礼节，就难以有立身之处。

古老的中华民族源远流长，在五千年的历史长河中，创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范和优秀的传统美德，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起着广泛深远的影响，其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面。在我国文化历史遗产中，有很多礼貌教育的内容，虽不少属封建糟粕，但也有许多精华，需我们继承下来，发扬光大。

古人十分重视交往中的各方面所必须遵循的礼仪规范。“礼尚往来，来而不往非礼也”；还常说“温良恭俭让”，即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让；说话也得“言语之美，穆穆皇皇”，即语言之美在于谦恭、和气、文雅。又如仪表方面要“衣贵洁，不贵华，冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切”；仪态方面要“步从容立端正，揖深圆，拜恭敬”，“缓揭帘，勿有声”；卫生方面要“晨必盥，兼漱口，便溺回，辄净手”。此外，还主张儿童入学初期就要“教以洒扫、应对、进退之节，爱亲、敬长、隆师、亲友之道”。

中国人民热情好客，讲究待客的礼貌礼节，早已成为中华民族优秀传统文化的组成部分。在今天旅游接待服务中，继承和发扬中华民族文明礼貌的优良传统，更是“宾客至上、优质服务”所必需。

文献中的礼仪典故

荀子在《荀子·修身》中说“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”；《左传》中提到，礼是“天之经，地之义，人之行”，是为政者“经国家、定社稷、序民人”的依据。《礼记·曲礼上》也说：“礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也”。“孔融让梨”，尊敬长辈传为美谈；“岳飞问路”，深知礼节，才得以校场比武，骑马跨天下；“程门立雪”更是为尊敬师长的典范。

我国被誉为“礼仪之邦”，礼仪传统源远流长，请收集中华文明礼仪的典故进行小组交流。

知识链接

技能训练

活动主题二 了解特点、功能与原则

一、礼貌礼节的特点

当今社会，国家有大小之分，民族人口有多寡之别，社会形态也各不相同，但有一点是相同的，即文明的民族都很注重礼貌礼节。在社会生活中，人们往往把讲究礼貌礼节作为一个国家和民族文明程度的重要标志，对个人而言，礼貌礼节则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。它具有以下几个特点：

1. 普遍性和广泛性

礼貌礼节与人类的生存、发展是息息相关的，它普遍存在于社会生活的方方面面，可以从人们的音容笑貌、言行举止当中反映出来。旅游者在整个旅游活动过程中，有行、住、食、游、购、娱等多种需求。这些需求涉及许多部门和行业，需要各部门、各企业相互协调，共同配合才能完成。由此可见，旅游服务工作是一项综合性的、系统性的工作，它要求旅游服务行业的各相关部门抓好服务的每个环节，使旅游者能享受服务的全过程。

2. 传承性和发展性

礼貌礼节的形成本身是个动态发展过程，是在风俗和传统变化中形成的行为规范。它以传统文化为核心，将人们在相互交往中形成的习惯、准则沿袭下来，并随着社会的发展不断地流传下去。今天许多的礼貌礼节形式就是从昨天的历史中继承下来的，有不少优秀的还要继续传承下去；而那些封建糟粕，则会逐渐被抛弃。社会交往的扩大，各国民族的礼仪文化都会互相渗透，尤其是西方礼仪文化引入中国，使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上，发生了更文明、更简洁、更实用的变化。

3. 国际性和民族性

随着国际间交往的日益频繁，各国各民族的礼貌礼节、传统风俗交汇相融，逐渐形成了大家共同认可接受的、经常使用的、规范化的国际礼仪。同时，由于不同的国家、不同的民族、不同的地域有各自的传统文化背景，因此，各自的礼貌礼节习俗都带有鲜明的民族特色。

4. 实用性和多样性

礼貌礼节在现实生活中非常实用且有效。比如，点头、微笑、挥手致意等，是人们在相互交往中简单实用的交际手段。虽然旅游者来自不同的地区和国家，民族、信仰、年龄、性别、职业、爱好、性格等各不相同，各自的旅游动机、旅游需求也有所不同，但都希望得到优质的服务，由此形成了旅游服务内容的繁杂。所以，要求旅游服务人员在接待服务

过程中具备很强的应变能力和适应能力,为客人提供舒适安逸的优质服务。

二、礼貌礼节的功能

1. 尊重功能

尊重是礼貌礼节的核心。尊重就是要敬重、恭敬、关心、体贴他人,这是一个人的道德意识与道德情感的体现,也是一个人最基本的必备素质。

2. 约束功能

礼貌礼节对人们的言行有具体的规范和要求,这些规范和要求都有很强的约束作用,是广大社会成员共同认可、服从并遵守的。

3. 沟通功能

礼貌礼节是一种交际方式或方法,也是一种沟通技巧。交往的双方若都能自觉遵守礼仪规范,那么相互间的交流就会比较畅通有效,所从事的活动也能比较顺利地完成。

4. 协调功能

礼貌礼节作为一种规范的程序,可以对人们的相互关系起维护和调节作用,缓和或避免不必要的情感对立与冲突。

5. 展示功能

从审美角度来看,礼貌礼节是一种外化的艺术。通过彬彬有礼的言谈举止、端庄优雅仪容服饰,来展示自己良好的朝气蓬勃的文明形象。

6. 教育功能

学习礼貌礼节的过程中其实是个自觉接受教育和约束的过程。人们在学习的过程中,逐渐养成遵守礼貌礼节规范的良好修养,按照礼貌礼节的要求去工作和生活。

旅游服务工作是一种面对面的服务,是一项对职业素质要求较高的工作。旅游服务人员的职业道德、服务意识、服务技能、服务效率、仪容仪表、礼貌礼节等,都会对服务质量产生直接影响,所以服务质量对旅游服务人员的职业素质有很强的依赖性。

三、文明接待、礼貌服务的原则

旅游者来自不同的国家和地区,他们的宗教信仰、民俗风情和礼貌礼节各不相同。在接待服务中,为了表示尊重与友好,为了提供优质服务,旅游服务人员必须做到文明接待、礼貌服务,应遵循以下四条原则:

1. 以我为主,尊重他人

尊重是礼貌礼节的情感基础。在旅游接待中,服务人员要以礼貌语言、礼貌行为、礼