



高等职业教育旅游类专业示范院校“十三五”规划教材

总主编 薛兵旺

旅游服务礼仪

Tourism Service Etiquette

主 编 / 曾曼琼 胡晓峰 洪 玲



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



高等职业教育旅游类专业示范院校“十三五”规划教材

总主编 薛兵旺

旅游服务礼仪

Tourism Service Etiquette

主 编 / 曾曼琼 胡晓峰 洪 玲

副主编 / 白稚萍 赵雪情 胡 潇 张向平 莫玉鹤



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

《旅游服务礼仪》属高等职业教育旅游类专业示范院校“十三五”规划教材。基于新时期旅游工作的需要,按照学生的认知规律,本书在体系上分为旅游服务礼仪基础、旅游服务人员的社交礼仪、旅游行业礼仪及礼俗常识三大模块。首先从旅游服务礼仪的基础知识入手,介绍了旅游从业人员的基本礼仪要求;继而酒店、旅行社、旅游景区等主要旅游行业礼仪做了较为详细的介绍;最后,根据旅游工作的实际需要,介绍了旅游工作中必知的礼仪习俗常识,以拓展学生视野,便于自学。

本书采用任务驱动模式,从感性到理性,在体系上有一定的前瞻性和先进性;案例丰富,注重能力的培养;既通俗易懂,又有理论深度,符合职业教育的特征;教材中,“案例分析”、“知识链接”、“课堂讨论”、“项目实训”等点缀其间,使本书新颖别致、生动活泼,具有较强的启发性、可读性和易操作性。

本书可作为高等职业院校、成人高校、本科院校举办的二级职业技术学院及民办高校的人文素质教育教材,也可作为宾馆、饭店、旅行社的培训教材,对于其他旅游从业人员亦有参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/曾曼琼,胡晓峰,洪玲主编. —武汉:华中科技大学出版社,2016.8

高职高专旅游类专业示范院校“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5680-1786-2

I. ①旅… II. ①曾… ②胡… ③洪… III. ①旅游服务-礼仪-高等教育-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 092257 号

旅游服务礼仪

曾曼琼 胡晓峰 洪 玲 主编

Lüyou Fuwu Liyi

策划编辑:李 欢 周小方

责任编辑:苏克超

封面设计:闰江文化

责任校对:张会军

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321913

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉科源印刷设计有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:15.75 插页:2

字 数:383千字

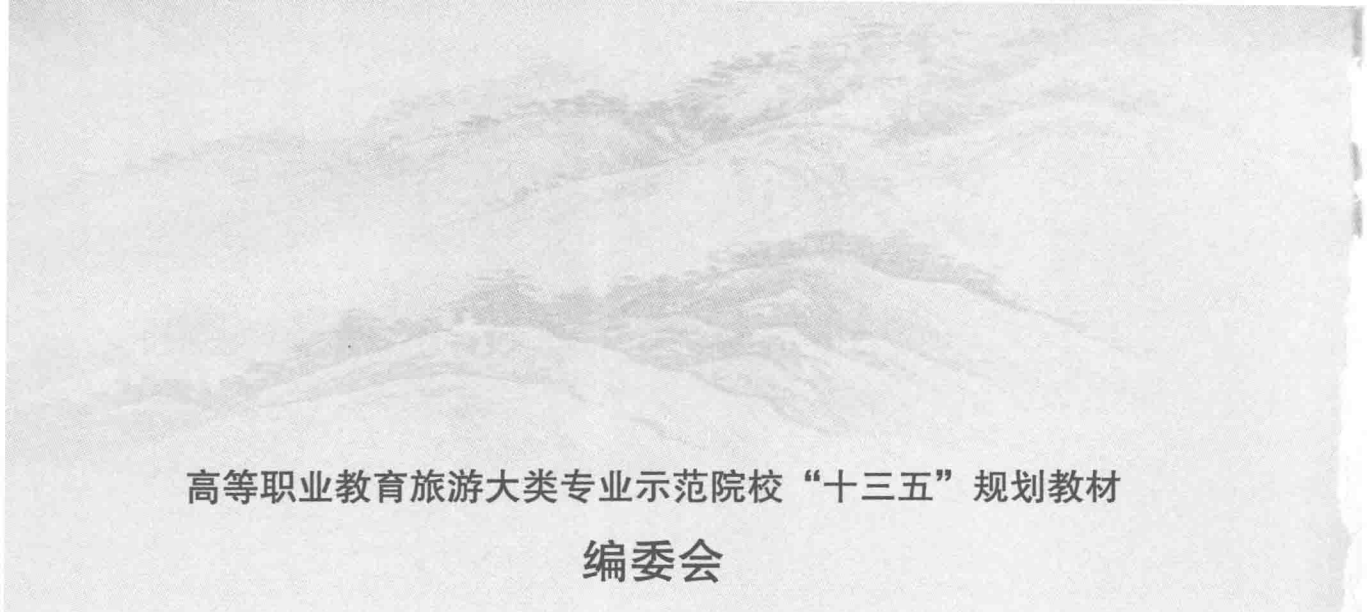
版 次:2016年8月第1版第1次印刷

定 价:38.00元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



高等职业教育旅游类专业示范院校“十三五”规划教材

编委会

顾问

马 勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
中国旅游协会教育分会副会长
中组部国家“万人计划”教学名师
湖北大学旅游发展研究院院长，教授、博士生导师

总主编

薛兵旺 湖北省职业教育旅游管理类专业教学指导委员会秘书长兼学术委员会主任
武汉商学院旅游与酒店管理学院院长，教授

委员（排名不分先后）

张金霞	王诗龙	张耀武	余远国	郭 沙	张树坤	袁 畅
熊娟梅	鄢向荣	夏 栋	陈 静	石小平	刘 斌	马金城
石海云	刘长洪	代 莹	魏 娟	罗银舫	夏绍兵	王姣蓉
张菊芳	李建中	张 勇	吴 戈	李旭元	揭爱民	刘朝阳

总序

随着中国经济的迅猛发展,旅游业已成为中国经济中发展势头最强劲、规模最大的产业之一,旅游消费已成为国民大众的常态化生活选项。从消费主体看,旅游正由少数人的旅游活动转变为国民大众的常态化生活选项;从产业内容看,旅游业正由狭义的旅游商业范畴转向广义拓展的大旅游商业领域。从酒店业到旅游住宿业,从旅行社业到旅行服务业,从旅游景区到休闲度假旅游业,从旅游购物店到形式多样的商业购物体系,从定点餐厅到目的地餐饮接待体系,从传统旅游交通到多主体、多层次的交通体系,旅游要素行业的内涵和外延不断拓展。

据世界旅游业理事会(WTTC)测算,未来10年,中国旅游产业对GDP(国内生产总值)综合贡献达到10%以上,超过教育、银行、汽车产业。而据国家旅游数据中心测算,中国旅游就业人数占总就业人数也将超过10%。在中国旅游业可持续发展的大背景下,我国的旅游高等教育也迎来了黄金发展机遇期,有80%以上的高等职业院校开设了旅游专业,为我国旅游业发展输送了大批高素质的技术技能型人才。

教材建设是高等院校的一项基础性工作,是衡量学校办学水平的重要标志。目前,我国高等职业院校旅游专业的教材建设已初具规模,并取得了阶段性成效。但是,旅游管理专业教材不足以满足大旅游时代的需求,不能满足现代旅游业发展的需求。由于教材编写者专业素养不够、缺乏行业实践经验等原因,旅游管理专业教材存在选题重复、不成体系、内容脱离工作实际等问题,因此,必须把握时代的脉搏,按照高等职业教育的发展规律,开发出一套对应用型旅游教育具有引领和示范作用,既有一定理论基础,又能提升学生技术技能,同时又能满足应用型旅游管理专业人才培养需要的专业教材。

为此,我们集中了湖北省高等职业教育示范性旅游院校的学科专业带头人和骨干教师,共同编写了本套教材。

本套教材采用全新的体例,力求打破传统的编纂方法。一是注重应用性和针对性,理论知识以“必须够用”为原则,契合旅游企业实际情况,强调教材内容的针对性与适用性。二是采用最前沿资讯,融入行业、企业最新案例。三是力求条理清晰,避免层次混乱。教材每一级标题都提炼出明确的观点,再展开阐释,让学生一目了然,而不是到段落中去找要点。



本套教材将遵循“循岗导教”的人才培养理念,按照“产教融合,工学结合”的指导思想,设置教学目的、教学重点与难点、典型案例、教学资源包等内容,强调课堂教学与实训指导的一致性和相关性,避免内容的重复与脱节,从而准确定位和把握本套教材内容的科学性和实用性。

湖北省职业教育旅游管理类专业教学指导委员会

学术委员会主任

薛兵旺

2016年1月6日于武汉商学院

前言

荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”从某种意义上说，礼仪素养是人生幸福、事业成功之路的通行证。

当前，面对旅游业的快速发展和激烈的市场竞争，加强旅游服务礼仪规范、加速旅游服务专业人才培养已成为当前亟待解决的问题。为满足日益增长的旅游市场需求，培养社会急需的旅游服务技能人才，我们精心编撰了本书，旨在更好地服务于我国的旅游事业。本书主要有以下特点。

第一，新颖性。在编写思路上，本书采用任务驱动模式。每个模块先提出学习任务，在介绍相关知识点后，再提出完成任务的流程和规范，最后布置实训任务，让学生动手训练以加深和巩固知识点。

第二，实战性。本书在编写过程中贴近旅游行业实际，注重行业操作规范；每章的最后提供了“项目实训”部分，尽可能设计接近真实的训练环境，将旅游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目，使学生能将所学到的理论知识在实训中加以应用和升华。

第三，生动性。本书顺应国内外教材案例化的发展趋势，加大教材案例化程度，将现代服务礼仪的基本理论与生动有趣的实例结合并加以讲解，努力做到情景交融、形象生动，以此加强学生理论与实践相结合的能力。

第四，开拓性。教材中开辟“知识链接”栏目，对相关新思想、新观点、新材料予以适当介绍，有助于开阔学生的视野，提高学生的综合分析能力、解决问题能力，帮助有兴趣的学生深入学习。

第五，科学性。本书引用的资料，力求数据准确、可靠，体现最新成果和最新发展状况；在作者队伍上，本书选定的参编人员都是各高校专职从事礼仪研究，在该领域有一定影响力的一线教师，较好地保证了编写质量。

本书得以出版，是集体努力的结果，具体分工如下：湖北三峡职业技术学院曾曼琼和赵雪情老师分别承担项目一、项目二的编写工作；武汉商学院洪玲和胡潇老师分别承担项目三、项目四的编写工作；恩施职业技术学院的莫玉鹤老师负责项目五的编写工作；咸宁职业技术学院的胡晓峰老师负责项目六、项目七的编写工作；襄阳职业技术学院的张向平老师负责项目八的编写工作；湖南民族职业学院的白雅萍老师负责项目九的编写工作。



全书的框架构建、书稿体例、统稿、审核、定稿及附录由曾曼琼老师负责完成。

本书配有多媒体电子教案。教师可以登录下载教学资料包,教学资料包为教师教学提供完整支持。

教材在编写过程中参阅了许多专家、学者的论著,借鉴了大量有启发性的观点和有价值的资料,在此向他们表示感谢。

由于水平和时间有限,本书在编写过程中难免会有疏漏和不妥之处,恳请各位专家、同行与读者批评指正。

曾曼琼

2016年3月于宜昌

第一篇 旅游服务礼仪基础

项目一

礼仪概述

任务一 礼仪的起源和本质 / 4

一、礼仪的本质 / 4

二、礼仪的产生和发展史 / 6

任务二 礼仪的特征和原则 / 9

一、礼仪的特征 / 9

二、礼仪的原则 / 11

任务三 认识旅游服务礼仪 / 15

一、旅游服务礼仪的内涵 / 15

二、礼仪在旅游服务中的作用 / 16

三、服务礼仪意识的培养 / 17

项目二

旅游从业人员的仪表 礼仪

任务一 仪表礼仪概述 / 22

一、仪表礼仪概念 / 22

二、仪表修饰的原则 / 22

三、仪表礼仪在旅游服务中的作用 / 23

任务二 服饰礼仪 / 24

一、服饰修养 / 24

二、旅游从业人员的着装要点 / 26

任务三 仪容礼仪 / 30

一、旅游从业人员仪容基本要求 / 30

二、面部皮肤养护和美化 / 30

三、发型修饰 / 31



四、手部要求 / 32

五、表情神态礼仪 / 32

任务四 仪态礼仪 / 34

一、旅游从业人员站姿 / 34

二、旅游从业人员坐姿 / 35

三、旅游从业人员走姿 / 36

四、旅游从业人员蹲姿 / 37

五、旅游从业人员手势 / 37

项目三

旅游从业人员的语言 沟通礼仪

任务一 沟通概述 / 41

一、沟通的含义及分类 / 41

二、有效沟通的技巧 / 44

任务二 旅游从业人员的语言沟通礼仪 / 46

一、旅游服务人员语言礼仪的原则 / 46

二、旅游服务语言运用的基本要求 / 50

三、礼貌用语 / 52

四、培养良好礼貌用语习惯的途径 / 60

第二篇 旅游服务人员的社交礼仪

项目四

日常见面礼仪

任务一 称呼 / 68

一、称呼的功能和原则 / 68

二、常用的称呼方法 / 71

三、称呼的注意事项及禁忌 / 75

任务二 介绍 / 77

一、自我介绍 / 77

二、介绍他人 / 79

任务三 见面礼 / 81

一、握手礼 / 82

二、鞠躬礼 / 85

三、拥抱礼 / 86

四、亲吻礼 / 87

五、脱帽礼 / 89

任务四 名片 / 90

一、名片的递送礼仪 / 91

二、名片的接受和索取礼仪	/ 91
三、注意事项	/ 93

项目五 工作交往礼仪

任务一 馈赠礼仪	/ 97
一、礼品选择	/ 98
二、赠送礼品	/ 99
三、接受礼品	/ 100
任务二 通联礼仪	/ 102
一、电话礼仪	/ 102
二、信函礼仪	/ 104
三、收发传真、电子邮件礼仪	/ 106
任务三 拜访与接待	/ 108
一、拜访礼仪	/ 109
二、接待礼仪	/ 110
任务四 宴请礼仪	/ 112
一、宴会类型	/ 113
二、宴请基本礼仪要求	/ 114
三、中西餐礼仪比较	/ 116

第三篇 旅游行业礼仪及礼俗常识

项目六 旅游饭店服务与接待 礼仪

任务一 前厅服务礼仪	/ 128
一、门卫员迎送礼仪	/ 128
二、行李员迎送礼仪	/ 130
三、饭店总服务台礼仪	/ 132
任务二 客房服务礼仪	/ 136
一、客房服务礼仪概述	/ 136
二、整理客房服务礼仪	/ 137
三、开夜床服务礼仪	/ 138
四、洗衣服务礼仪	/ 138
五、客房微型酒吧服务礼仪	/ 139
任务三 餐饮服务礼仪	/ 140
一、仪表礼仪	/ 140
二、卫生礼仪	/ 140
三、安全礼仪	/ 142



四、迎候礼仪 / 144

任务四 康乐服务礼仪 / 145

一、健身房服务礼仪 / 145

二、游泳池/海滨浴场服务礼仪 / 146

三、桑拿房/蒸汽浴室服务礼仪 / 147

四、其他康乐设施服务礼仪 / 148

项目七

旅行社、旅游景区服务礼仪

任务一 旅行社服务礼仪 / 153

一、旅行社主要服务内容 / 153

二、导游服务礼仪 / 154

三、旅行社门市接待礼仪 / 160

任务二 旅游景区服务礼仪 / 160

一、旅游景区服务内容 / 161

二、旅游景区主要岗位服务礼仪 / 162

项目八

旅游服务的民俗宗教礼仪

任务一 我国部分民族习俗礼仪 / 170

一、藏族 / 170

二、蒙古族 / 172

三、回族 / 174

四、壮族 / 176

五、满族 / 178

六、维吾尔族 / 180

七、土家族 / 181

八、苗族 / 182

九、彝族 / 183

任务二 宗教礼仪 / 184

一、宗教的起源和发展 / 184

二、基督教礼仪 / 185

三、佛教礼仪 / 187

四、道教礼仪 / 188

五、伊斯兰教礼仪 / 190

项目九

旅游涉外礼仪

任务一 涉外礼仪常识 / 196

一、涉外交往的基本通则 / 196

二、出入境礼节及规范 / 199

任务二 我国主要客源国礼俗风情 / 201

一、亚洲主要客源国礼俗礼仪	/ 201
二、美洲主要客源国礼俗礼仪	/ 207
三、大洋洲主要客源国礼俗礼仪	/ 209
四、欧洲主要客源国礼俗礼仪	/ 211
五、非洲主要客源国礼俗礼仪	/ 217

附录

附录 A 鲜花的寓意 / 221

一、节日花语	/ 221
二、场合花语	/ 222
三、花支数的寓意	/ 223
四、花意花语	/ 223
五、中国部分省花及市花	/ 224
六、世界各国国花(部分)	/ 225

附录 B 常用的亲属称呼方法 / 226

一、对父系亲属的称呼	/ 226
二、对母系亲属的称呼	/ 227
三、对夫家亲属的称呼	/ 228
四、对妻家亲属的称呼	/ 229
五、对兄弟姐妹亲属的称呼	/ 229
六、常见的亲属合称	/ 230

附录 C 数字趣谈 / 230

一、概论	/ 230
二、“趣谈”	/ 230
三、吉祥的“3”	/ 231
四、完善的“1”	/ 231
五、有力的数字“7”	/ 232
六、108——佛的象征	/ 232
七、被禁忌的“4”	/ 232
八、8——吉祥的数字	/ 232
九、崇尚 11 的城市	/ 232

参考文献 / 234

中英文对照 / 236

本课程阅读书目推荐 / 238

第一篇

旅游服务礼仪基础

Lüyou Fuwu Liyi

礼



项目一

礼仪概述



项目目标

知识目标:

- (1) 了解礼仪的历史沿革,明确中国现代礼仪和中国古代礼仪的关系;
- (2) 掌握礼仪的实质和特征,深刻理解礼仪的基本原则;
- (3) 了解礼仪的分类,理解旅游服务礼仪的内涵;
- (4) 明确旅游服务礼仪学习的作用,端正学习态度。

能力目标:

通过对礼仪基本理论知识的学习,培养服务礼仪意识,提升综合职业素养。

素质目标:

掌握礼仪规范,加强礼仪修养。



项目任务

- (1) 通过本项目的学习,能正确看待并客观分析生活中的礼仪现象,提升问题分析能力;
- (2) 能根据礼仪基本原则的要求指导自己的交际行为,做到知行合一。



案例导入

总理的“等待”

周恩来总理是全国人民敬仰爱戴的好总理，他不仅为中华人民共和国的建立和建设做出了重要贡献，而且他以自己的言行风范为中国在世界舞台上树立了受世界尊重的东方大国形象。周总理为什么能做到这一点呢？周总理生活中的很多“小事”或许能告诉我们答案。

有一次，周总理去某地视察工作，飞机着陆后，他同机组人员一一亲切握手致谢，这时，一名机械师正蹲在地上工作。周总理和其他同志握过手后，就站在这名机械师身后静静地等待。旁边的工作人员准备上前去提醒机械师，周总理示意不要惊动他。

当机械师工作结束转过身来，才发现总理就在自己身后，忙欠身说道：“对不起，总理，我不知道您在等我。”周总理微笑着说：“哦，我没有影响你的工作吧？”现场的同志无不周总理的品质所感动。

（资料来源：杨梅. 旅游礼仪实务[M]. 北京：清华大学出版社，2007.）

讨论分析：

1. 现场的同志为什么受到感动？
2. 这个案例在人际交往方面给了你哪些启发？

人类的发展史，从一定意义上来说就是一部人类交往关系史。我国伟大的教育家孔子早在两千多年前就说过：“不学礼，无以立。”在现代社会里，随着人们交际范围的不断扩大、交际关系的日趋复杂、交际频率的逐步加快，礼仪更突显出了它的重要性。礼仪不仅是每个人立足社会、事业成功的必备条件，也是规范旅游服务行为、提升旅游服务质量的重要内容。

任务一 礼仪的起源和本质

一、礼仪的本质

（一）礼仪含义

礼仪是由“礼”和“仪”两个词组成的一个合成词，“礼”和“仪”这两个词虽有联系，却有着不同的含义。

1. 礼

孔子云：“礼者，敬人也”。礼指人际交往中人们所应具备的内在道德修养，是对人内在的要求。礼的本质是“诚”，有尊重、友好、谦恭、关心、体贴别人之意，是人际交往的基础。但是，人际交往，仅有礼是不够的，礼还需要借助一定的形式表达出来，这就是“仪”。