

中 等 旅 游 职 业 技 术 教 育 系 列 教 材

礼貌礼节礼仪

陈继光 主编



3-43

中山大学出版社

中等旅游职业技术教育系列教材

礼貌礼节礼仪

陈继光 主编

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

礼貌礼节礼仪/陈继光主编. —广州: 中山大学出版社,
1997.7

(中等旅游职业技术教育系列教材/陈国强主编)

ISBN 7-306-01321-1

I. 礼… II. 陈… III. ①公共关系-礼仪 ②礼貌-语言
艺术 IV. C912.3

中山大学出版社出版发行

(广州市新港西路 135 号)

广州市番禺市桥印刷厂印刷 广东省新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 6.75 印张 170 千字

1997 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 9 次印刷

印数:33001-36000 册 定价:9.50 元

中等旅游职业技术教育系列教材

编委会成员

主 编 陈国强

编委会	刘子富	张国光	唐扬耀
成 员	余春容	陈继光	卢棣培
	李灿佳	胡冠英	马杏容
	杜世伟		

内 容 简 介

本书内容包括：绪论、仪表仪容、仪态举止、服务礼貌语言、世界三大宗教的礼仪、我国主要客源国的礼貌礼节、酒店主要部门服务的礼貌礼节、社交礼貌礼节礼仪以及国际主要礼宾仪式等。

本书为“中等旅游职业技术教育系列教材”之一，适合中等旅游学校“酒店服务与管理”专业、“导游”专业教学使用，其他学校的相应专业也可参用，也可作为旅游业从业人员、企事业单位的文秘人员岗位培训用书和自学用书。

前 言

本书是根据国家教育委员会职业技术教育司制定的“全国职业高级中学饭店服务专业教学计划（三年制）”而编写的专业课教材。

本教材从旅游专业的实际需要和职业高中学生的实际水平出发，论述了礼的涵义和特性、礼的产生和发展、讲究礼貌礼节礼仪的意义；介绍了仪表仪容、仪态举止、服务语言；介绍了酒店主要部门服务的礼貌礼节；介绍了世界三大宗教礼仪、我国主要客源国的礼貌礼节、社交礼貌礼节礼仪，以及国际主要礼宾仪式等知识。教材力求做到论述显浅易懂、内容简明具体、文字通俗生动，使学生学有所得，有助于礼貌修养和习惯的培养及礼貌行为的训练。

本书由广州市第二旅游职业高级中学陈继光副校长负责编写第一、第五、第七章；由广州市第二旅游职业高级中学关少云老师负责编写第二、第三章；由广州市旅游职业高级中学黄文清校长助理负责编写第四章；由广州市旅游职业高级中学卢学群老师负责编写第八章；由广州市第三旅游职业高级中学区礼棉校长助理负责编写第六、第九章。全书由陈继光副校长负责统稿。本系列教材主编陈国强教授对全书作了认真审阅。

由于经验不足，水平有限，加之编写时间仓促，书中难免有错漏之处，恳请各校同道和广大读者批评指正。

编 者

1996 年 12 月

总 序

广东旅游业起步早，从实行对外开放起就发展，并迅速地形成了一定的规模。

广东，特别以广州为中心的珠江三角洲作为改革开放的先行者，旅游业作为国民经济的有机组成部分正为改革开放作出其应有的贡献。随着我国改革开放向前发展，来华旅游的人数在不断增长，为满足海外旅游者的需要，我国旅游涉外酒店不仅在数量上有很大增长，而且在经营管理水平和服务质量上亦有很大提高。广东是来华入境人数最多的省份之一，亦是旅游涉外酒店接待海外旅游者与外汇收入最多的省份之一。根据 1993 年国家旅游局统计，按拥有客房间数的多少排列，按国营酒店座数多少排列，按利用外资建设的酒店多少排列，广东都居于前 10 名之首。营业收入超 2 亿元的酒店全国有 15 家，广东占 6 家，第一、二、三名均在广州。获选进入 1994 年中国 500 家最大服务企业中的 30 家旅游涉外酒店，广东占 10 家，其中第一、二、三名都在广州。

广东旅游业起步早，作为旅游业的支柱之一的酒店业同样起步早、发展快，而且较早引进外资建设酒店，并且借鉴国外先进酒店的管理经验。为满足我省酒店业迅速发展的需要，省内有关大学先后建立了旅游酒店管理专业，有的还设立了硕士研究生点，但对为数众多基础层次的酒店人才的培养，就必须依靠相对集中于广州的旅游职业中学和中等专业学校来承担。这些旅游职业学校还利用其教学条件为酒店承担各种形式的培训工作，把正规教育与培训教育结合起来，十分有利于酒店人才的成长。这些

承担旅游职业技术教育的学校，对我省酒店业人才的培养，担任了一个十分重要的角色。

经过多年的实践，广州市旅游职业中学和中专都在酒店职业技术教育方面积累了许多经验，他们十分重视理论与实践的结合，重视同酒店紧密联系并建立起自己的教学实习基地，重视对学生进行专业应用能力的培养，重视职业技术教育的教材建设。这些学校都各自编有自己的教材，各具特色，各有所长。一直以来这些学校的领导都重视相互间教学经验的交流，并以各种形式的教学经验交流开展校际间的联谊活动。如何加强旅游职业技术教育，对我们来说是一个新的课题，正是这些学校的教师们在教学实践过程中一点一滴地把经验积累起来，也一步一步地解答着这个课题。如何能将这些教学成果加以巩固、提高和发展呢？这是他们在校际联谊活动中经常思考的问题。这些学校领导倡议编写一套有广州特色的中等旅游职业技术教育的教材来反映已取得的教学成果。这个倡议很快就得到了这些学校广大教师的支持，在近一年的时间里组织完成了这套教材的编写工作。

这套教材第一批共5种，已陆续推出，包括有《旅游概论》、《酒店公共关系》、《旅游职业道德》、《客房实务》、《餐饮实务》。将来还会根据教学的需要，编写第二批教材及教学参考用书。这套中等旅游职业学校的教材用书，同样也可作为旅游酒店广大从业人员的培训教材和自学参考书。

这套教材的编写得到了国家旅游局教育司的热情鼓励，得到省市教育部门和省市旅游局的支持，在编辑出版方面得到中山大学出版社的具体帮助，这套教材的出版问世是各方参与者共同努力的结果。谨在此表示诚挚的谢意。希望这套教材的出版能促进广州市旅游职业技术教育的进一步发展。

陈国强

1995年9月于广州中山大学

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 礼的涵义和特性.....	(1)
一、礼的涵义.....	(1)
二、礼的特性.....	(4)
第二节 礼的产生和发展.....	(5)
一、礼的产生和演变.....	(5)
二、礼的发展和变革.....	(6)
三、中国是“礼仪之邦”.....	(8)
第三节 讲究礼貌礼节礼仪的意义.....	(10)
一、礼与建设社会主义精神文明的关系.....	(10)
二、礼与社交的关系.....	(11)
三、礼与旅游服务的关系.....	(11)
思考与练习.....	(12)
第二章 仪表仪容	(13)
第一节 仪表美.....	(13)
一、什么是仪表美.....	(13)
二、注重仪表美的意义.....	(14)
三、仪表美的基本要求.....	(16)
第二节 服饰礼仪.....	(18)
一、制服.....	(19)
二、西装的基本知识.....	(20)
三、选择服装和佩戴首饰的原则.....	(22)

第三节 仪容修饰	(25)
一、美容化妆的基本要求	(25)
二、面部化妆的一般程序	(27)
三、发式	(29)
思考与练习	(30)
模拟训练	(30)
 第三章 仪态举止	(31)
第一节 风度	(31)
一、什么叫仪态风度	(31)
二、风度的培养	(32)
三、酒店服务人员的仪态风度	(33)
第二节 仪态美	(33)
一、站、坐、走的姿势	(33)
二、优雅的动作	(39)
三、彬彬有礼	(42)
第三节 体态语	(43)
一、目光	(44)
二、微笑	(45)
三、手势	(47)
思考与练习	(50)
模拟训练	(50)
 第四章 服务礼貌语言	(51)
第一节 礼貌语言的要素	(51)
一、以宾客为中心	(52)
二、热情诚恳的态度	(54)
三、精确通俗的内容	(55)

四、清晰柔和的表达	(57)
第二节 礼貌语言的准则	(59)
一、得体准则	(59)
二、慷慨准则	(60)
三、谦逊准则	(61)
四、赞誉准则	(63)
五、一致准则	(64)
六、同情准则	(66)
第三节 服务礼貌敬语	(67)
一、说好敬语的前提	(67)
二、敬语的一般语式	(68)
三、敬语的正确使用	(81)
第四节 礼貌服务忌语	(83)
一、注意语言禁忌	(83)
二、涉外语言禁忌	(89)
思考与练习	(92)
 第五章 世界三大宗教礼仪	 (94)
第一节 宗教概述	(94)
一、什么是宗教	(94)
二、宗教的产生和发展	(96)
三、如何看待宗教问题	(97)
四、我国的宗教政策	(98)
第二节 佛教的礼仪	(99)
一、佛教的创立和传播	(99)
二、佛教的经典、教义、标记和供奉对象	(100)
三、佛教的主要礼仪和节日	(101)
第三节 基督教的礼仪	(103)

一、基督教的创立和发展简况·····	(103)
二、基督教的经典、教义、标记和供奉对象·····	(103)
三、基督教的主要礼仪和节日·····	(104)
第四节 伊斯兰教的礼仪·····	(106)
一、伊斯兰教的创立、派别和传播·····	(106)
二、伊斯兰教的经典、教义、标记和供奉对象·····	(107)
三、伊斯兰教的主要礼仪和节日·····	(108)
思考与练习·····	(109)

第六章 我国主要旅游客源国的礼貌礼节····· (110)

第一节 亚太地区客源国的礼貌礼节····· (110)

一、日本·····	(110)
二、新加坡·····	(115)
三、泰国·····	(117)
四、马来西亚·····	(120)
五、菲律宾·····	(122)
六、印度尼西亚·····	(124)
七、韩国·····	(126)
八、澳大利亚·····	(128)

第二节 欧洲地区客源国的礼貌礼节····· (130)

一、德国·····	(130)
二、英国·····	(132)
三、法国·····	(135)
四、俄罗斯联邦·····	(137)
五、西班牙·····	(139)

第三节 北美地区客源国的礼貌礼节····· (141)

一、美国·····	(141)
二、加拿大·····	(144)

思考与练习	(145)
第七章 酒店主要部门服务的礼貌礼节	(147)
第一节 前台服务的礼貌礼节	(147)
一、迎送员的礼貌礼节	(147)
二、行李员的礼貌礼节	(148)
三、酒店代表的礼貌礼节	(150)
四、接待处接待员的礼貌礼节	(150)
五、问询处问询员的礼貌礼节	(151)
六、收银处收银员的礼貌礼节	(152)
七、话务员的礼貌礼节	(152)
八、商务中心服务员的礼貌礼节	(153)
第二节 客房服务的礼貌礼节	(154)
一、台班服务员的礼貌礼节	(154)
二、卫生班服务员的礼貌礼节	(155)
第三节 餐厅服务的礼貌礼节	(157)
一、迎送员的礼貌礼节	(157)
二、值台员的礼貌礼节	(158)
三、传菜员的礼貌礼节	(159)
第四节 商场服务的礼貌礼节	(160)
一、迎客的礼貌礼节	(160)
二、接待的礼貌礼节	(161)
三、送客的礼貌礼节	(162)
思考与练习	(162)
第八章 社交礼貌礼节礼仪	(164)
第一节 社交中常施的礼节	(164)
一、点头礼	(164)

二、握手礼	(165)
三、鞠躬礼	(167)
四、举手注目礼	(168)
五、亲吻礼	(168)
六、拥抱礼	(169)
第二节 介绍、交谈、拜访的礼貌礼节	(169)
一、介绍的礼貌礼节	(169)
二、交谈的礼貌礼节	(171)
三、拜访的礼貌礼节	(173)
第三节 使用电话、电梯、名片的礼貌礼节	(174)
一、使用电话的礼貌礼节	(175)
二、使用电梯的礼貌礼节	(176)
三、使用名片的礼貌礼节	(177)
思考与练习	(178)
第九章 国际主要礼宾仪式	(179)
第一节 礼宾次序和国旗悬挂法	(179)
一、礼宾次序及其要求	(179)
二、国旗悬挂法	(182)
第二节 迎送、会见、会谈的礼节	(185)
一、迎送	(185)
二、会见与会谈	(188)
第三节 签字、开幕、授勋、庆典的礼节	(191)
一、签字仪式	(191)
二、开幕式	(194)
三、授勋仪式	(195)
四、庆典	(196)
思考与练习	(197)

第一章 绪 论

本章提要：

改革开放，给我国带来了无限的生机和活力，它促进了生产力的发展和经济的活跃；改革开放，对精神文明建设来说，同样是巨大的促进，它为人们的思想观念更新和社会文明进步提供了重要的客观条件。现代社会，对公民的文明素质的要求越来越高，而旅游服务作为“窗口”行业，它对员工礼貌礼节的要求就更为重要。

本章先就礼的涵义和特征，礼的产生和发展，礼的本质和意义等内容作简要的介绍，目的是让我们学习这门课程的时候，对“礼”的问题有个总的印象和概括性的认识。

第一节 礼的涵义和特性

在开始学习这门课程的时候，我们有必要先了解一下有关礼的涵义和特性。

一、礼的涵义

(一) 什么是礼

礼是表示敬意的通称，它是人们在社会生活中处理人际关系

并约束自己行为以示尊重他人的准则。礼属于道德的范畴，是社会公德中极为重要的部分。道德是由社会经济基础决定的一种特殊的社会意识形态，是一个社会用以调整人们之间以及个人和社会之间的关系的行为规范的总和。礼渗透于人们的日常生活中，体现着人们的道德观念，确定着人们交往的准则，指导着人们的行动。在社会生活中，人人以礼相待，互尊、互爱、互谅，并成为自觉的行动，这是社会文明进步的表现。

与礼连在一起的有礼貌、礼节、礼仪等。

（二）什么是礼貌

礼貌是人们在交往时，相互表示敬重和友好的行为规范。它体现了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它主要通过言语和动作表现对人的谦虚恭敬。在旅游接待工作中，礼貌表现在员工的举止、仪表、语言上，表现在服务的规范、程序上，表现在对客人的态度上。一个微笑、一个鞠躬，一声“您好”，一句“祝您旅途愉快”，这都是礼貌的具体表现。

良好的教养和良好的道德品质是礼貌的基础。在有教养的人们中间，讲究礼貌是出于自然的。作为旅游工作者，应该自觉培养和训练自己良好的礼貌习惯。

（三）什么是礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、致意、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式。在日常生活中，某人生日，他的亲戚、朋友、同事、同学对他说一句“生日快乐”，或给他送上生日贺卡，或送上一束鲜花，或送上一个生日蛋糕等等，这是礼节。在宴会服务时，服务员送茶、斟酒、上菜、送毛巾等按照先宾客后主人，先女宾后男宾等程序进行，这也是礼节。在外交活动中，重要外宾来访，有关领导成员要迎送、宴请、会见、拜访等，这都是礼

节。

在国际上，由于各国的风俗习惯和文化传统的不同，具体礼节的表达是有明显差异的。例如，握手、点头、鞠躬、合十、拥抱、接吻、吻手、碰鼻子、拍肚皮等等，都是礼节的各种表现形式，使用起来就存在着各国、各地区、各民族的不同习惯。在旅游服务中，必须十分注重不同礼节甚至同一礼节的具体应用，以避免出现“失礼”行为。

（四）什么是礼仪

礼仪是在较大较隆重的场合，为表示尊重和敬意而举行的礼宾仪式。如在社会活动中，展览会、博览会开幕或高速公路、铁路、大桥通车的剪彩仪式，大型工程的奠基仪式，这是礼仪。在外交活动中，对国家元首、政府首脑的正式访问，举行隆重的迎送仪式，这也是礼仪。这种礼仪，较一般的礼仪在礼遇规格和礼宾次序上都有更严格的要求。例如，1987年英女皇伊丽莎白访华，并到广州访问，下榻在白天鹅宾馆。当女皇在叶选平省长陪同下抵达白天鹅宾馆时，服务员小姐在宾馆门前成两排面对面列队站立、微笑、鼓掌；董事长霍英东先生、总经理杨小鹏上前迎接，并陪同步入宾馆。欢迎仪式简朴而又热烈。

（五）礼、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

从以上对有关礼的几个概念的解释，我们可以知道，礼、礼貌、礼节、礼仪，它们之间既有联系，又有区别。

其联系是：

（1）礼，包含着礼貌、礼节、礼仪，其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好；

（2）礼貌、礼节、礼仪都是礼的具体表现形式。

其区别在于：

（1）礼貌是礼的行为规范；

（2）礼节是礼的惯用形式；