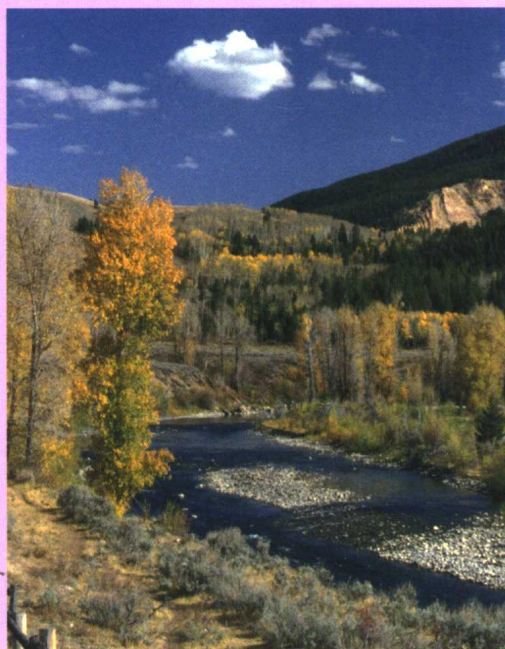




LÜYOU FUWU LIYI

高等教育旅游管理专业统编教材



旅游服务礼仪

主编 薛建红

郑州大学出版社

高等教育旅游管理专业统编教材

旅游服务礼仪

LÜYOU FUWU LIYI

主 编 薛建红

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/薛建红主编. —郑州:郑州大学出版社, 2002. 9
ISBN 7-81048-652-7

I. 旅… II. 薛… 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 (2002) 第 061575 号

郑州大学出版社出版发行

(郑州市大学路 40 号)

出版人: 谷振清

全国新华书店经销

河南东方制图印刷有限公司印制

开本: 787 mm × 1 092 mm

印张: 15.625

字数: 323 千字

版次: 2002 年 9 月第 1 版

邮政编码: 450052)

发行部电话: 0371-6966070

1/18

印次: 2002 年 9 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-81048-652-7/F·10

定价: 22.00 元

本书如有质量问题, 由承印厂负责调换

高等教育旅游管理专业统编教材 编写委员会

主 任

孙光华 贾修国

副主任

海萌辉	龙京红	程遂营	袁绍斌
郭 琰	魏新生	周 旗	张吉献
吴泽成	谢玉峰		

委 员(按姓氏笔画排序)

王昌伟	王易敏	王彩琴	方相林
田孝蓉	刘志全	孙子文	李 峰
李 瑞	李瑞玲	何 惠	苟自钧
赵建峡	贾 静	高照明	郭书兰
湛贵成	游明谦	甄尽忠	薛建红

编写委员会办公室主任

杨秦予

《旅游服务礼仪》作者名单

.....► 主 编
薛建红

.....► 副主编(按姓氏笔画排序)
马 捷 张红英 陈燕萍

内 容 提 要

《旅游服务礼仪》是高等教育旅游管理专业统编教材。该书系统介绍了旅游服务业服务礼仪的基本理论和基本技能。本书共分11章,第1章至第5章从理论上、宏观上介绍了礼仪的起源与发展、礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养、仪容、仪表、仪态、旅游服务人员礼仪行为规范、旅游服务人员服务礼貌用语等内容,是旅游服务礼仪的基本理论部分;第6章至第11章是旅游服务礼仪的实务部分,从宗教礼仪、少数民族礼仪、我国主要客源国的习俗及礼仪、旅游饭店服务礼仪、导游服务礼仪、涉外礼仪等具体方面阐述了如何利用旅游服务礼仪的基本理论,并结合各个具体方面的实际情况,更好地为旅游者服务。在每章之后,都附有案例、重点与难点以及思考题,以便于学习者更好地理解、消化该章内容,提高学习效率。

本书既注重中国传统礼仪与现代国际礼仪的结合、实践与理论的结合,又突出了可操作性,深入浅出,实用性强,既可作为高等院校旅游专业、各类职业中专的教材用书,也可作为宾馆、饭店、旅行社的培训教材,对于旅游工作者及其他涉外工作者亦有参考价值。

总 序

近年来,我国旅游事业的迅速发展,对旅游管理人才队伍的建设和培养工作提出了更新的要求。加快旅游管理学科建设,为旅游企业、事业单位输送更多的优秀管理人才,已经成为旅游高等教育发展的紧迫任务。旅游管理专业教材建设是旅游管理学科发展和旅游高等教育发展的极为重要的环节,它关系到旅游管理人才队伍的质量,反映着我国旅游管理工作的最新理论研究成果和高校旅游管理专业教学水平的高低,更关系到我国旅游事业未来的发展。因此,如何编写出高质量、高水平、反映旅游业发展最新成果、适合我国目前旅游管理专业教学工作所急需的教材,是目前旅游管理学科建设和旅游教育工作中最亟待解决的问题。

编写本系列教材的主旨在于:适应旅游事业发展和高校旅游专业教材建设发展的需要,克服高校旅游专业教材严重落后于旅游事业发展的形势、内容陈旧、体系结构不合理、理论脱离实际等长期困扰高校旅游教育发展的弊病;总结高校旅游专业教学实践经验,吸收现有教材及旅游理论研究的最新成果;从旅游行业自身性质出发,突出应用性特点,充分运用各种数据、表格、图形等典型案例分析方法,增强说服力和吸引力;并力求精讲多练,增加练习课时内容,培养学生分析和应用能力以及实际操作的能力,达到提高学生综合素质的目的,为我国旅游事业更进一步的发展培养优秀的人才,促进我国旅游高校教材建设工作的发展。

本系列教材涵盖了旅游管理学科的基本课程,包括《旅游学概论》、《现代饭店管理》、《旅游会计学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游法规教程》、《旅游经济学》、《旅游资

源规划与开发》、《旅行社经营管理》、《导游实务》、《河南景区景点现场导游英语》、《旅游服务礼仪》、《中外民俗》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》等。适用于高等教育旅游饭店管理、旅行社管理和旅游规划管理各专业方向的教学要求,也适宜于旅游行业各部门从事实际工作的人员自修学习。

参加本系列教材编写工作的单位有:郑州大学旅游管理学院、河南大学、河南师范大学、河南财经学院、中州大学、开封大学、信阳师范学院、安阳师范学院、洛阳师范学院、河南职业技术学院、河南商业高等专科学校、南阳师范学院等高校旅游院系。各高校都派出了教学经验丰富的高水平教师参加教材编写组,在总结多年来旅游专业教学经验和充分吸收现有教材理论研究成果的基础上,经认真研究讨论,结合目前各院校教学工作的特点编写出了本系列教材。

河南省旅游局和河南省教育厅高教处对本系列教材的编写工作给予了大力的支持和具体的指导,在此表示深深的感谢。

由于旅游行业发展速度较快,再加上时间比较仓促,本系列教材的疏漏和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等教育旅游管理专业统编教材编写委员会

2002 年 3 月

前 言

在世界范围内,旅游业被誉为“朝阳产业”、“无烟工业”、“不出国门的出口创汇产业”,早在 1994 年旅游业就已超过了石油、汽车、钢铁、军火工业,成为许多国家或地区的主要支柱产业,是近 20 年来全球经济体系中增长最快的领域。

在我国,随着我国改革开放和社会主义市场经济的发展,旅游业也迅速发展成为我国国民经济新的增长点,并被列入国民经济序列,许多省、市、自治区也已将旅游业作为经济发展的龙头或支柱产业予以优先发展。随着我国社会经济的发展和人民生活水平的不断提高,旅游已逐渐成为人们生活的重要内容,“五一”、“十一”长假的出现,形成了闻名遐迩的“旅游黄金周”,极大地推动了旅游消费,直接促进了旅游经济的向前发展,旅游人数、旅游业收入、创汇都呈现出了高速增长态势。旅游经济的高速发展,势必对旅游人才的需求呈日渐增长之势,尤其在加入 WTO 后,我国服务领域的对外开放,必将引起新一轮经济的高速发展,表现在旅游业上就是国内旅游的持续升温、进出境旅游的蓬勃发展,这样对旅游人才的培养更成为当务之急。近些年来,尽管我国的旅游教育事业得到长足发展,但还远不能满足旅游业迅速发展的需要。旅游业本身是一个服务行业,这就要求它的服务人员要有高水平的服务意识和技能。

《旅游服务礼仪》一书正是从上述现实需要出发,在大量吸收国内外服务礼仪研究成果的基础上,系统地阐述了旅游服务礼仪的基本理论、规范要求和操作技巧,既注重实践与理论的结合、中国传统礼仪与现代国际礼仪的结合,又突出了可操作性。

正像旅游业是我国一项新兴的朝阳产业一样,旅游服务礼仪也是一门新兴的学科。在这块丰腴初垦的土地上,怀揣着忐忑不安的心,我们播下了一棵希望的种子。书稿是完成了,但由于编写时间仓

目 录

▶ 1	礼仪的起源与发展	
▶ 1.1	礼仪的起源与发展	\13
----- 1.1.1	中国古代礼仪的起源	\13
----- 1.1.2	中国古代礼仪的形成与发展	\14
----- 1.1.3	中国古代礼仪的内容及特点	\15
----- 1.1.4	中国近现代礼仪的形成与发展	\16
▶ 1.2	现代礼仪的特点、作用及应遵循的原则	\17
----- 1.2.1	现代礼仪的特点	\17
----- 1.2.2	现代礼仪的作用	\18
----- 1.2.3	现代礼仪应遵循的原则	\19
▶ 1.3	东方礼仪与西方礼仪	\10
----- 1.3.1	东方礼仪及其特点	\10
----- 1.3.2	西方礼仪及其特点	\12
----- 1.3.3	东西方礼仪的典型差异	\13
▶ 2	礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养	
▶ 2.1	礼貌、礼节、礼仪	\19
----- 2.1.1	礼貌	\19
----- 2.1.2	礼节	\20
----- 2.1.3	礼仪	\20
▶ 2.2	礼貌修养	\21
----- 2.2.1	礼貌修养的必要性	\21
----- 2.2.2	礼貌修养的基本原则	\23
----- 2.2.3	培养礼貌修养的途径	\25

▶ 3 仪容、仪表、仪态	
▶ 3.1 仪容、仪表	\31
3.1.1 仪容、仪表的概念	\31
3.1.2 注重仪容、仪表的意义	\31
3.1.3 仪容、仪表的基本要求	\32
▶ 3.2 仪态	\34
3.2.1 仪态的概念	\34
3.2.2 仪态的基本要求	\34
3.2.3 良好仪态的养成与训练	\34
▶ 3.3 着装与服饰	\38
3.3.1 着装的 TPO 原则	\39
3.3.2 着装的谐调原则	\39
3.3.3 着装的色彩原则	\41
3.3.4 几种常用服装的选择与穿着	\43
3.3.5 装饰品的佩戴	\45
▶ 3.4 美容与化妆	\46
3.4.1 面部化妆	\46
3.4.2 脸型与发式的搭配	\49
▶ 4 旅游服务人员礼仪行为规范	
▶ 4.1 称呼与介绍礼仪	\55
4.1.1 称呼礼仪	\55
4.1.2 介绍礼仪	\58
▶ 4.2 迎接宾客礼仪	\60
4.2.1 握手礼仪	\61
4.2.2 脱帽与鞠躬礼仪	\62
4.2.3 亲吻与拥抱礼仪	\63
4.2.4 交换名片礼仪	\63
4.2.5 电话礼仪	\64
4.2.6 送花礼仪	\68
▶ 5 旅游服务人员服务礼貌用语	

▶ 5.1	礼貌用语的概念和作用	\77
----- 5.1.1	礼貌用语的概念	\77
----- 5.1.2	礼貌用语的作用	\77
▶ 5.2	礼貌用语的基本特点	\77
----- 5.2.1	语言的礼貌性	\77
----- 5.2.2	语言的情感性	\77
----- 5.2.3	语言的婉转性	\78
▶ 5.3	礼貌用语的基本内容及分类	\78
----- 5.3.1	从用法上分类	\78
----- 5.3.2	从旅游细分行业上分类	\79
----- 5.3.3	从表情达意上分类	\80
▶ 5.4	培养良好礼貌用语习惯的途径	\82
----- 5.4.1	树立良好的礼貌用语意识	\82
----- 5.4.2	培养丰富的个人情感	\82
----- 5.4.3	博览群书丰富知识	\83
----- 5.4.4	积极的语言实践锻炼	\83
▶ 5.5	旅游服务人员语言规范原则	\84
----- 5.5.1	以宾客为中心原则	\84
----- 5.5.2	赞誉原则	\84
----- 5.5.3	得体和谦虚原则	\85
----- 5.5.4	征询与委婉的原则	\86
▶ 6	宗教礼仪	
▶ 6.1	基督教礼仪	\91
----- 6.1.1	基督教的起源	\91
----- 6.1.2	基督教的教义	\92
----- 6.1.3	基督教的三大教派	\92
----- 6.1.4	基督教礼仪	\93
▶ 6.2	伊斯兰教礼仪	\95
----- 6.2.1	伊斯兰教的起源	\96
----- 6.2.2	伊斯兰教的教义	\96

6.2.3	伊斯兰教礼仪	\96
▶ 6.3	佛教礼仪	\98
6.3.1	佛教的起源	\99
6.3.2	佛教的教义	\99
6.3.3	佛教礼仪	\100
▶ 6.4	道教礼仪	\102
6.4.1	道规	\102
6.4.2	道教礼仪	\102
▶ 7	少数民族礼仪	
▶ 7.1	蒙古族	\107
7.1.1	蒙古族概况	\107
7.1.2	蒙古族习俗	\107
▶ 7.2	回族	\110
7.2.1	回族概况	\110
7.2.2	回族习俗	\110
▶ 7.3	维吾尔族	\112
7.3.1	维吾尔族概况	\112
7.3.2	维吾尔族习俗	\112
▶ 7.4	藏族	\114
7.4.1	藏族概况	\114
7.4.2	藏族习俗	\114
▶ 7.5	壮族	\117
7.5.1	壮族概况	\117
7.5.2	壮族习俗	\117
▶ 7.6	满族	\119
7.6.1	满族概况	\119
7.6.2	满族习俗	\119
▶ 7.7	朝鲜族	\121

7.7.1	朝鲜族概况	\121
7.7.2	朝鲜族习俗	\121
▶ 7.8	哈萨克族	\122
7.8.1	哈萨克族概况	\122
7.8.2	哈萨克族习俗	\123
▶ 7.9	其他主要少数民族礼仪	\124
7.9.1	彝族	\124
7.9.2	傣族	\124
7.9.3	苗族	\125
7.9.4	我国 56 个民族基本概况	\126
▶ 8	我国主要客源国的习俗及礼仪	
▶ 8.1	亚洲	\133
8.1.1	日本	\133
8.1.2	韩国	\136
8.1.3	缅甸	\138
8.1.4	泰国	\140
8.1.5	新加坡	\143
▶ 8.2	欧洲	\145
8.2.1	俄罗斯	\145
8.2.2	英国	\147
8.2.3	法国	\150
8.2.4	德国	\153
8.2.5	意大利	\155
8.2.6	希腊	\157
▶ 8.3	美洲	\160
8.3.1	美国	\160
8.3.2	加拿大	\162
8.3.3	巴西	\165
8.3.4	阿根廷	\167
▶ 8.4	非洲	\169
8.4.1	埃及	\169

8.4.2	南非	\171
▶ 8.5	大洋洲	\173
8.5.1	澳大利亚	\173
8.5.2	新西兰	\175
▶ 9	旅游饭店服务礼仪	
▶ 9.1	旅游饭店服务人员的基本素质	\181
9.1.1	从事饭店工作需树立的基本观念	\181
9.1.2	注重仪表仪容	\190
9.1.3	良好的品德和修养	\191
9.1.4	优良的服务技能	\192
▶ 9.2	前厅部服务礼仪	\195
9.2.1	客房预订礼仪	\195
9.2.2	门厅服务礼仪	\197
9.2.3	总台接待服务礼仪	\197
9.2.4	行李部服务礼仪	\199
9.2.5	问讯服务礼仪	\200
9.2.6	总机服务礼仪	\201
9.2.7	商务中心服务礼仪	\202
9.2.8	大堂副理处理投诉的技巧	\202
▶ 9.3	客房服务礼仪	\205
9.3.1	客房服务的目的	\205
9.3.2	客房服务的基本要求	\205
9.3.3	服务员进入客房的礼仪	\205
9.3.4	整理客房过程中应注意的问题	\206
9.3.5	客房其他服务礼仪	\207
▶ 9.4	餐饮部服务礼仪	\208
9.4.1	点菜就餐服务礼仪	\208
9.4.2	宴会服务礼仪	\209
9.4.3	酒吧间、咖啡厅服务礼仪	\210
▶ 9.5	康乐部服务礼仪	\211
9.5.1	健康中心服务礼仪	\211

9.5.2	美容美发中心服务礼仪	\212
➤ 9.6	商场部服务礼仪	\212
9.6.1	商场部服务特点	\212
9.6.2	商场部服务礼仪	\212
9.6.3	商场部服务注意事项	\213
➤ 9.7	保安部服务礼仪	\214
9.7.1	保安部工作特点	\214
9.7.2	保安部服务礼仪	\214
➤ 10	导游服务礼仪	
➤ 10.1	导游及其基本素质	\219
10.1.1	导游及其职责	\219
10.1.2	导游的基本素质	\220
➤ 10.2	导游迎送礼仪	\222
10.2.1	导游迎客礼仪	\222
10.2.2	导游送客礼仪	\225
➤ 10.3	导游沟通协调礼仪	\227
10.3.1	善于洞悉游客心理	\227
10.3.2	善于激发游客的兴趣	\227
10.3.3	善于调节游客的情绪	\228
10.3.4	导游沟通协调技巧	\228
➤ 10.4	导游讲解礼仪	\231
10.4.1	导游讲解服务的礼仪规范	\231
10.4.2	导游讲解的选择艺术	\232
10.4.3	导游员讲解方法	\233
➤ 10.5	处理突发事件的礼仪	\234
10.5.1	对突发事件做到防范于未然	\234
10.5.2	常见的突发事件及其处置原则	\235
➤ 11	涉外礼仪	

➤ 11.1 涉外通则	\241
----- 11.1.1 维护形象	\241
----- 11.1.2 不卑不亢	\241
----- 11.1.3 求同存异	\242
----- 11.1.4 入乡随俗	\242
----- 11.1.5 信守约定	\242
----- 11.1.6 热情有度	\243
----- 11.1.7 不宜为先	\243
----- 11.1.8 尊重隐私	\243
----- 11.1.9 女士优先	\244
----- 11.1.10 以右为尊	\244
➤ 11.2 迎送	\244
----- 11.2.1 官方迎送	\245
----- 11.2.2 非官方迎送	\247
➤ 11.3 会见与会谈	\248
----- 11.3.1 会见	\248
----- 11.3.2 会谈	\249
----- 11.3.3 会见与会谈的其他常见形式	\250
➤ 11.4 宴请	\252
----- 11.4.1 常见的几种宴请形式	\252
----- 11.4.2 宴请的桌次和座位安排	\253
➤ 11.5 礼宾次序和国旗悬挂礼仪	\256
----- 11.5.1 礼宾次序	\256
----- 11.5.2 国旗的悬挂	\257
● ➤ 参考文献	\261
● ➤ 后 记	\262