



国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果

GUOJIA ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU GAIGE FAZHAN SHIFAN XUEXIAO JIANSHE XILIE CHENGGUO

旅游礼仪

LÜYOU LIYI

主编 / 胡 玲

副主编 / 安 馨 李海燕



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

内容提要

本书坚持学以致用原则,突出实用性和可操作性的特点,贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针,将学生在旅游服务过程中所需要掌握的服务礼仪技能细分为多个训练模块。书中详细介绍了旅游礼仪的基本理论知识,并针对各个模块的内容开展切实可行的训练。全书贴近社会、贴近生活、贴近行业,在重视礼仪规范训练的同时,注重对学生礼仪行为的训练,有较强的针对性和可操作性。本书主要内容包括:绪论、形象塑造、仪态礼仪、日常交往中的礼节、饭店服务礼仪、旅行社及导游服务礼仪、其他礼仪等旅游礼仪实训模块。

本书内容浅显易懂,实训内容易于操作,体例新颖别致,案例分析精辟,语言生动活泼。不仅适用于中等职业学校的教学,也适用于高职院校和旅游行业的服务礼仪培训。

图书在版编目(CIP)数据

旅游礼仪 / 胡玲主编. — 重庆: 重庆大学出版社,
2015.2

国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果

ISBN 978-7-5624-8705-0

I. ①旅… II. ①胡… 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(2014)第286342号

国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果

旅游礼仪

主 编 胡 玲

副主编 安 馨 李海燕

策划编辑: 顾丽萍

责任编辑: 陈 力 版式设计: 顾丽萍

责任校对: 谢 芳 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 邓晓益

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆紫色东南印务有限公司印刷

*

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 8 字数: 150千

2015年2月第1版 2015年2月第1次印刷

印数: 1—4 000

ISBN 978-7-5624-8705-0 定价: 15.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

编委会

顾 问：姜伯成 谭绍华

主 任：康道德

副 主 任：杨朝均 刘 强

委 员：肖 玲 龚建红 陈 树 张 欧 胡 玲
王 迪 唐婷婷 陈 研 罗洪燕 宋文平
李海燕 罗仙鹏 吴晓丹

校 对：龚建红 陈 树

合作企业：重庆市大足石刻研究院

重庆大足石刻佛都旅行社有限公司

北京渝信紫龙餐饮有限公司

重庆华地王朝大酒店有限公司

重庆香江禅茶商贸有限公司

序 言

重庆市大足职教中心是第三批国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划项目单位。石雕石刻、数控技术应用和旅游服务与管理是该校实施示范校建设的3个重点建设专业。建设过程中,该校基于《任务书》预设的目标任务,与行业企业和科研机构合作,在广泛开展行业需求调研、深入进行典型工作任务与职业能力分析的基础上,重构了任务型专业技能课程体系,制定了专业技能课程中的核心课程标准,基于新的课程标准进行了教材开发和教学资源建设,取得了丰硕的成果。

在此我要予以肯定的是,大足职教中心的示范校建设工作体现了“以建设促发展,以发展显示范”的理念,坚持把学校发展、教师发展和学生发展作为建设国家中职示范学校的核心人物。学校的发展、教师的发展和学生的发展,重中之重应是狠抓教学改革,而教学改革的基础工程应是课程、教材与教法。因此可以认为大足职教中心教材开发工作的价值和意义,绝不止于完成了示范校建设任务,而是奠基了教学的持续改革和弥久创新。

一是助推学校发展。学校的基本职能是培养人才。教学工作是学校的中心工作,教学模式是影响教学质量的重要因素。中职学校的教学模式应不同于普通中学,但当前的中职学校还没有完全摆脱普通中学教学模式的窠臼。教室里开机器、黑板上种庄稼、口头语言讲实验、一知半解描述工作场景与过程的现象非常普遍。不少学校上课的场景是“多数学生埋头睡或是低头玩”。有研究得出结论,学生在进入中职后,文化水平不仅毫无提升,反而降低。三年光阴虚度过,人生能有几三年。一旦社会对我们的学校给予不能学到“东西”的评价,试问我们的学校还能存活多久?如若学生在他而立之年回顾往事时,得出此生失败在于选读了什么学校,试问我们的学校

及教师,该当如何面对?虽然造成的原因多种,改进的策略多种,但我坚信,从改革教学内容入手,是可以立竿见影的捷径。

二是促动教师发展。中职教师需要发展、能够发展,也有不少发展很好的典型;中职教师发展需要社会重视,但更重要的是必须自信、自觉,要有发展的自信目标、自信方法、自信渠道,要有坚持不懈的自觉行动。教师的主要工作是教学,教学是教师展示才华的主要舞台、实现人生价值的主要平台。在一所学校中,一名教师能否迅速脱颖而出,主要靠教学;一名教师能否获得学生的尊重和家长的信赖,主要靠教学。因此,推动教学改革能够促进教师“尚上”。教师之“尚上”,首先是专业的“尚上”。诸多研究把中职教师的发展定位于专业发展,并把成为“双师型”教师作为发展的方向和目标。教育部制定的中职教师专业标准,从3个维度、15个领域提出了60项具体要求。3个维度即专业理念与师德、专业知识和专业能力;其中,专业理念与师德包括职业理解与认识、对学生的态度与行为、教育教学态度与行为、个人修养与行为;专业知识包括教育知识、职业背景与知识、课程教学知识、通识性知识;专业能力包括教学设计、教学实施、实训实习组织、班级管理与教育活动、教育教学评价、合作与沟通、教学研究与专业发展。所有这些要求,大足职教中心的教师在教材建设中都得到了长足的进步。

三是服务学生发展。中职学生的发展面向,首先是就业,这包括及时就业和延期就业。及时就业即毕业即就业,要提升学生就业的专业对口率,提升就业的质量和薪酬,就必须强化他们的职业能力培养,包括职业技能和职业精神;延时就业即毕业后升学,要实现他们的升学理想,就必须增强他们“技能高考要求”的能力,因此也必须发展他们的职业技能。总之一点,中职学校应把发展学生的职业能力作为头等重要的任务。但必须强调,所谓能力,绝不只是动作技能。应当说从来没有、

永远也不会有纯粹的没有任何心智技能的动作技能。而心智技能的发展,除智力外,体能、情感、意志和信念都是重要的影响因素。我所提倡的“尚上教育”,其课程内容或活动主题主要包括强健身体、聪明智慧、健康情感、坚强意志和坚定信念,成为支撑学生能力发展的五大根基。这五大根基的夯实,有赖教师采用能够使人“尚上”的教育教学内容。而这些理念,在大足职教中心编写的教材中都有不同程度的体现。

虽然,大足职教中心在推动教学改革方面才是“万里长征走完第一步”,但“万事开头难”,必定已经开头,这是良好的开端,也一定会有美好的未来。

希望大足职教中心乘风破浪,勇往直前。为了年复一年、成百上千的学生的“尚上至善”“尚上至精”。

重庆市教育科学研究院 谭绍华

二〇一四年十月二十九日

前 言

为了适应中等职业学校人才培养和素质教育的需要,适应中等职业学校教学课程设置要求,我们依据教育部颁布的教学指导方案和中等职业教育课程改革的理念编写了本书。

该书充分体现了教材编写的科学性、针对性和规范性的要求,以礼仪的基本规范和要求为主线,突出学生能力的培养与行业的接轨。教材的编写,力求体例新颖,在重视礼仪规范的同时,结合学生的实际,有针对性地训练学生的礼仪行为,注重教学实践环节,突出教材的可操作性;注意满足教学方法的灵活性,贴近社会,贴近行业,具有较强的时代感和鲜明的指导教育特色;注重突出新知识、新信息、新规范、新要求,又注意搜集国内外相关知识的新信息,努力缩短教材与行业要求、行业标准之间的距离。

参加本书编写的有重庆市大足职业教育中心的胡玲老师、李海燕老师、安馨老师。全书由重庆市大足职业教育中心胡玲老师统稿审稿。在该书的编写过程中得到了大足职业教育中心的领导和相关人员的大力支持。在此谨向给予本书支持和帮助的同仁致以衷心的感谢。在编写过程中,我们参考、采纳了国内外专家、学者的论文和专著,未能一一列出,在此谨向原作者表示衷心的感谢。

由于时间仓促及能力所限,书中难免出现疏漏之处,敬请专家和广大读者批评指正。

编 者

2014 年 7 月

目 录 MULU

绪论 做一个优雅的中国人 /001

任务一 什么叫礼仪 /001

任务二 讲礼仪是社会发展的的重要组成部分 /004

任务三 做一个文明的社会人 /005

项目一 形象塑造 /009

任务一 个人卫生礼仪 /009

任务二 面部修饰礼仪 /011

任务三 职业着装礼仪 /015

项目二 仪态礼仪 /019

任务一 微笑礼仪 /019

任务二 目光礼仪 /022

任务三 站姿礼仪 /025

任务四 坐姿礼仪 /029

任务五 行姿礼仪 /032

任务六 手势礼仪 /034

项目三 日常交往中的礼节 /039

任务一 见面的礼节 /039

任务二 介绍的礼节 /042

任务三 称呼与名片 /044

任务四 接打电话的礼节 /049

任务五 拜访与会客的礼仪 /053

任务六 礼貌语言规范 /057

项目四 饭店服务礼仪 /065

任务一 前厅服务礼仪 /065

任务二 客房服务礼仪 /068

任务三 餐饮服务礼仪 /070

任务四 康乐服务礼仪 /073

项目五 旅行社服务礼仪 /077

任务一 旅行社业务部门服务礼仪 /077

任务二 旅行社业务洽谈礼仪 /080

任务三 导游服务礼仪 /082

项目六 其他礼仪 /087

任务一 面试求职礼仪 /087

任务二 与上司、同事相处的礼仪 /094

任务三 庆典接待礼仪 /099

任务四 调酒服务礼仪 /103

任务五 咖啡厅服务礼仪 /106

任务六 茶艺服务礼仪 /109

参考文献 /114

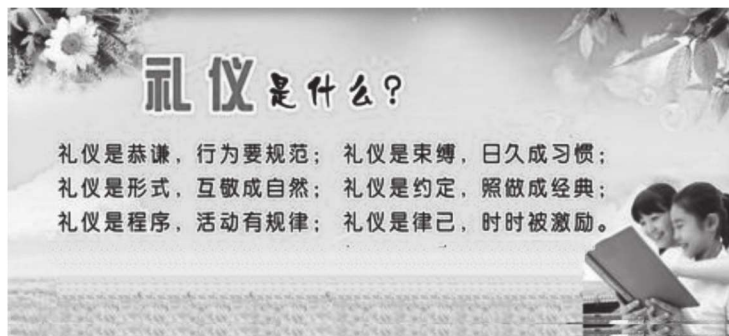
绪论 / 做一个优雅的中国

在我国现代化建设的进程中，学礼仪、讲礼仪、用礼仪已经成为我国建设和谐社会的一项重要内容。目前，它受到社会各界的普遍重视、支持并热情参与。

在现代快节奏的社会中，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，而且也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。从某种意义上说，交际实际上就是一种信息交流，而信息乃是现代社会中最为宝贵的资源。由此可见，具有较强的交际能力，是现代

人立足于社会并求得发展的重要条件。在此背景之下，作为交际艺术的礼仪自然迅速升温，备受人们的青睐。学礼仪、讲礼仪、用礼仪已渐成潮流。

任务一 什么叫礼仪



一、礼仪、礼貌、礼节

在现代社会中，快节奏的生活、工作使人们更需要轻松、愉快的环境。于是，当你离家上学、上班时，与家人的一声道别，会使双方都感受到一种亲切；当你进入学校、工厂、办公室，与同学、同事和朋友的一声寒暄、一句问候，会使双方感受到一种和谐温馨；当你在难忘的日子里，收到亲人、朋友的一份礼物，会让你感受到浓浓的情意；当你的一个失误得到别人的谅解时，你会感受到一种轻松；当你的言谈举止博得他人赞赏时，你会感到一种自豪。这些道别、问候、馈赠、致歉是什么呢？就是我们生活环境中人与人之间交往的礼仪。

礼仪，从广义的角度来讲，是人们在社会活动中的言行规范和待人接物的标志。礼仪是一种社会文明的标志，是衡量一个国家或地区道德水准的尺度，也反映了社会的精神面貌和开化的程度。

从狭义的角度来讲，礼仪指的是政府机构、社会组织或个人在一种正式活动和一定环境中采取的行为、语言等的规范。

整体来讲，礼仪是指一个民族、国家、地区的道德水准的高低；对个体来讲，是指一个人综合素质的高低。

如果把这种规范落实在个人身上，个人能表现出来的行为，便称之为礼貌。

什么叫礼貌呢？礼貌就是指人与人之间在相互交往接触中，表示尊重、友好的一种规范行为。它包括语言和行为两个方面。它体现了一个人的文化层次和文明程度，也体现了时代的风尚和人们的道德水准。

礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，这种表现需要一种形式，这种形式称为礼节。

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式，它是礼貌的具体表现。

综上所述，礼貌是礼节的内涵，礼节是礼貌的具体表现。它们之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂礼节，在人际交往中容易失礼；懂礼节而缺乏礼貌，在人际交往中缺乏诚意。如我们生活中看到的某些人，他对别人虽有恭敬、谦虚之意，但在与别人交往中却显得手足无措，甚至让人感到木讷呆板，这是不能自如地运用礼节的缘故；还有一种人，他虽然懂得各种礼节的运用，但是在施礼时却缺乏诚意，也会让人感到在做机械动作或故作姿态，这些行为都是没有真正理解礼貌、礼节的结果。在礼貌、礼节的表现过程中，我们主张敬人要敬心，内心和动作要协调；礼貌不是客套，礼节也不是矫揉造作，它需要两者有机地结合在一起。否则，在人际交往中会给人留下虚伪、不诚实或者木讷的不良印象。

在社会中，只要每一个社会成员都使用讲究礼貌、礼节这把尺子来衡量自己的言行，规范自己的言行，那么我们所处的社会环境，就会达到高标准的道德要求，从而显示出社会环境的高层次。讲究礼貌、礼节不仅仅只是个人问题，它还是社会文明进步的基础之一，是我们国家发展和谐社会的重要标志。

二、礼貌的演变

礼仪作为一种社会文化，在长期的社会发展中随着社会性质的变革而发生多次重大的变革。

礼，最早起源于原始社会中的宗教信仰。在原始社会中，人们对各种自然现象不能理解，认为有种超自然的力量主宰着自然界的一切。于是人们就把这种超自然的力量神圣化，对它顶礼膜拜，希望能避祸致富。

进入奴隶社会以后，“礼”被推广到社会生活的各个领域，以此来划分等级、规定名分、规范人们的行为。

到了封建社会，礼的演变进入了“礼仪”的时期。礼仪的主要作用是封建社会的等级秩序。

人们在日常政治生活和社会生活交往中应遵守的行为规范，如君臣之礼、师生之礼、朋友之礼以及不同等级、不同身份的人在公共场所中的言辞、服饰、举止的规定。从此从思想、道德、观念等领域巩固、维护封建统治，对稳固封建统治起到了特殊作用。

鸦片战争以后，随着西方资本主义国家的入侵，西方的政治、经济、文化思想也逐渐渗入我国社会生活中，许多西方的礼节也被我国接受和运用，例如今天普遍使用的握手礼、敬礼等礼节。故我国的礼仪在保留了东方特点的基础上又融入了世界现代礼仪的新内容，促进了中华民族和世界各国民族的友好交往。

在现代社会生活中，礼仪的作用显得尤为重要。创造和谐社会，提高公民的整体素质，是我国社会的需要，也是我国和谐社会发展的新特点和新内涵。

三、现代生活中礼仪的基本内容

现代生活中的礼仪，是指我们在今天的学习、生活、工作和人际交往中应遵循的一定的行为规范和礼仪标准。礼仪是一种情感互动的过程，在礼仪的实践过程中，存在着施礼者和受礼者尊重互换、情感互动的过程。礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，是个人学识、修养和价值的外在表现。

现代礼仪的内容主要包括社会公德、行为规范和职业道德、社会生活礼仪、日常生活礼仪和国际礼仪 5 个方面。

1. 社会公德

社会公德是指社会全体成员为维护社会正常活动而共同遵守的公共生活准则。救死扶伤、尊老爱幼、爱护公物、遵守秩序等便是社会公德的具体表现。

2. 行为规范和职业道德

行为规范和职业道德是指对人们社会行为的基本要求和各行业从业人员的行为准则。如中学生日常行为规范、商业职业道德、旅游职业道德、公共关系职业道德等。

3. 社会生活礼仪

社会生活礼仪是指人们从事各类社会活动应遵循的礼节、仪表要求及采用的仪式。

4. 日常生活礼仪

日常生活礼仪是指人们在日常生活中应遵循的基本礼貌、礼节与仪表要求。

5. 国际礼仪

国际礼仪是指在国际交往活动中应遵循的基本礼节与采用的礼宾仪式。

任务二 讲礼仪是社会发展的重要组成部分

一、讲究礼仪能促进和谐社会的建设

讲究礼貌、礼节，是一个公共修养的外在表现。一个人的修养一般能表现他所处的社会环境的文明程度和社会的精神风貌。一个人讲究礼仪，既是个人道德修养的表现，又是社会文明礼貌与社会公德的表现。同时，个人讲究礼仪能促进自己道德水平的提高，更多的社会成员讲究礼仪又能促进社会公德的形成与维护。因此，每个人都讲究礼仪，无论是对个人的健康成长，还是对社会良好风气的形成与维护都具有重大的意义。

作为现代人，更应该懂得怎样用自己的言行创造一个文明知礼的生活环境的道理。如果每个人都能以现代礼仪规范来约束自己，人人都养成以礼处世的行为习惯，那么就可以形成一种具有约束力的道德力量。社会成员都应按社会道德要求将自己的言行纳入符合时代的轨道，自觉地按社会要求调整自己的言行，选择符合社会风尚的言行。从这个意义上讲，文明礼貌的实质是从社会的角度对社会成员在心灵上的“立法”，并用这种“法”去规范社会成员的行为。

每个社会成员都养成讲究礼貌礼节的行为习惯,是培养自己良好道德的基本途径之一。每个人的礼貌礼节行为又是社会道德的基础,必将促进社会公德的提高。

二、讲究礼仪是提高个人素质的需要

讲究礼貌礼节的行为是一种文明的行为,而文明是人类历史发展的产物,反映了人类的进步。人和动物的区别,除了会说话,会劳动以外,就是人讲究情感和礼貌礼节。礼貌礼节是人类脱离野蛮和愚昧的表现。在社会这个大家庭里,人人都希望得到别人的尊重,希望自己是一个彬彬有礼、有风度、有气质、受欢迎的人。这也是人的一种高于物质的需要,即精神需要。这种需要,首先要对自己的言行进行规范。只有当你尊重别人的时候,别人才会尊重你。如果我们每个人在处理人与人之间的关系上都能以“严于律己,宽以待人”为准则,那么人人都会在这种环境中得到一种精神满足。在这样的环境中,人与人之间的交往,将会十分的融洽和温馨。

三、讲究礼仪是从事职业的需要

我们将来无论从事何种工作,都要与人打交道,要想搞好工作,就必须具有协作精神、团队精神。要培养自己好的职业道德和职业行为,就应以礼仪规范来要求自己。因此,讲究礼仪是我们从事工作的基本条件之一。

在现代社会中,一个人在工作中要做好自己的本职工作,既要靠出色的专业知识与技能,又要靠良好的职业道德。一个企业要创造高效益,要在同行业的竞争中提高企业的知名度,不仅要靠硬件设施的竞争,而且更多地要靠软件设施的竞争,即人员综合素质的竞争。人员综合素质越高的企业,在竞争中就越容易获胜,而人员综合素质高的外在表现就是礼仪规范。

任务三 做一个文明的社会人

礼仪,对个人来讲是自身综合素质高低和有无教养的尺度。做人不知礼仪,难做文明公民。特别是在现代社会中,随着改革开放的深入和人们交往的频繁、视野的扩大,更需要现代人掌握古今中外的礼仪知识和不同的礼仪规范,以免在社交中因不懂礼仪而出现失礼的行为。比如怎样与人相处才能给别人留下好印象;在社交场合中怎样才叫彬彬有礼、

有风度；怎样修饰自己才美；哪些交往应该运用哪些礼节等。相关从业人员还应精通行业礼仪规范要求，才能更好地做好本职工作。

了解礼仪知识，明确礼仪要求，我们必须继承、发扬中华民族优良的礼仪传统。

我国是世界闻名的“礼仪之邦”。中国古代的很多传统美德至今被世人称颂，中华民族优良的礼貌传统也理应被继承和发扬。如我国古代“尊老爱幼”“言行一致”“严于律己，宽以待人”等传统仍是我们现代礼仪知识中的重要内容。现代人更应该用中华礼仪的精华来提升我国人与人之间的和谐度，我们和外国友人之间人际交往的融洽度，为世界范围内的文明交往注入了新的内容。

学习现代礼仪主要有以下5个方面的途径。

1. 掌握现代礼仪标准

在我们生活的社会中，每个人都有着不同的生活环境、性格特征、文化层次、成长经历，故每个人在不同的社会环境中总要自觉不自觉地表现出个人的随意性。如果在社会交往中充满个人随意性，那么就不可能营造出安宁、和谐的环境。要让所有的社会成员都有一个轻松、和谐的环境，每个社会成员就必须把自己不符合社交环境的随意性，以同一尺度、同一标准来进行约束和规范。这个尺度、标准就是礼仪。社会成员学习积累礼仪知识的过程，就是掌握这个标准的过程。掌握礼仪标准，是我们讲究礼仪的前提。

2. 提高道德修养

自觉进行自我性情的陶冶，同时培养自己广泛的兴趣，系统学习中外礼仪常识、中华民俗风情、世界民俗风情，扩大视野，丰富内涵，为自己今后参加各种社交活动在知识上、理论上、心理上作好充分准备。这是我们学习礼仪的根本途径。

3. 提高辨识美的水平

提高自己对美的鉴赏力和欣赏水平，自觉地按美的规律来认识生活和改造周围环境，是我们学习礼仪的重要途径之一。

4. 加强外在素质的训练

加强个人外在素质的培养，如培养自己良好的体态、规范的姿态，刻意纠正各种不雅举止等，都是我们学习礼仪的重要途径。

5. 在实践中形成运用礼仪规范的习惯

学习礼仪知识，核心在于运用，在于实践，在于形成良好的行为习惯。这就要求我们从现在开始，从我做起，在学校、家庭、社会生活中勇于实践，在实践中不断自觉纠正自

身不符合社交环境的言行举止，以礼仪规范为准则，修正自己的行为习惯，让自己的行为举止符合环境的需要。同时在实践中，向礼仪知识丰富的人学习，充实自己；向举止言谈优雅的人学习，纠正自己的不良习惯；向某一方面具有礼仪规范的人学习，积少成多。这样，通过自己的努力，你会在各种社交环境中受到潜移默化的影响，最终使自己成为一个成功的社交家和具有修养的、受人们欢迎的人。

