

旅游接待人员规范



LÜYOU JIEDAI RENYUAN GUIFAN

庄剑梅 主编



郑州大学出版社



目 录



基础篇

模块一 走近礼貌礼节

项目一 初识礼貌礼节	3
一、礼仪的起源和发展	4
二、现代旅游服务礼仪的概念	5
项目二 我眼中的礼貌礼节	6
一、旅游接待服务礼仪的特点	7
二、旅游接待服务礼仪的原则	8
三、旅游接待人员的基本素质	9
四、旅游服务礼仪的重要作用	10

模块二 塑造良好的个人形象

项目一 端庄的仪容仪表	13
一、仪容仪表的概念	14
二、旅游接待人员仪容礼仪	14
三、旅游接待人员仪表礼仪	20
项目二 优雅的行为姿态	35
一、仪态的概念及内涵	35
二、旅游接待人员仪态礼仪的基本要求	36
三、旅游接待人员的行为姿态礼仪	44

项目三 文明的语言 55

 一、旅游礼仪语言的概述 55

 二、旅游接待服务用语的基本要求 57

 三、旅游接待人员的语言艺术 58

 四、旅游接待人员常用的服务用语规范 60

模块三 日常交往礼仪

项目一 见面礼貌礼节 63

 一、称呼礼仪 63

 二、问候礼仪 65

 三、介绍礼仪 66

 四、握手礼仪 70

 五、致意礼仪 71

项目二 人际交往礼貌礼节 73

 一、常见的交际礼仪规范 73

 二、几种主要社会关系的礼仪规范 78

模块四 国际交往礼仪

项目一 迎送国际宾客的礼仪规范 84

 一、官方迎送 85

 二、民间团体、一般客人的迎送 88

项目二 会见、会谈的礼仪规范 90

 一、会见的礼仪规范 90

 二、会谈的礼仪规范 92

项目三 宴请礼仪规范 95

 一、宴请的形式 95

 二、宴请活动的组织礼仪 97

三、宴请的桌次和座位安排	99
四、出席宴会的礼仪规范	101

专业篇

模块五 岗位服务礼仪

项目一 前厅服务的礼貌礼节	107
一、迎宾接待服务礼仪	107
二、总台接待服务礼仪	111
项目二 客房服务的礼貌礼节	117
一、客房服务人员的仪表仪态礼仪	117
二、迎客接待服务礼仪	117
三、住宿接待服务礼仪	119
四、离店送客礼仪	120
项目三 餐厅服务的礼貌礼节	122
一、餐前准备服务礼仪	123
二、餐厅迎宾服务礼仪	124
三、就餐服务礼仪	125
四、结账送客服务礼仪	128
项目四 酒吧服务的礼貌礼节	130
一、酒吧服务员礼仪	130
二、调酒师服务礼仪	132
项目五 导游服务中的礼貌礼节	133
一、导游及导游服务礼仪的基本要求	133
二、导游接待服务礼仪	135
三、导游沟通协调礼仪	138
四、导游讲解礼仪	139

模块六 四川省主要民族礼貌礼节

项目一 四川省概况	143
一、四川省基本概况	143
二、四川省旅游资源概况	144
项目二 汉族礼貌礼节	145
一、汉族的概况	145
二、汉族的礼仪习俗	145
三、汉族的礼仪禁忌	147
项目三 四川省少数民族礼貌礼节	148
一、四川省主要少数民族礼貌礼节	148
二、四川其他少数民族礼貌礼节	152

模块七 港澳台地区礼貌礼节

项目一 香港地区的礼貌礼节	163
一、香港的概况	163
二、香港的习俗礼仪	164
三、香港的饮食习惯	164
四、香港礼仪禁忌	165
项目二 澳门地区的礼貌礼节	165
一、澳门的基本概况	165
二、澳门的习俗礼仪	166
三、澳门的饮食习惯	166
四、澳门礼仪禁忌	166
项目三 台湾地区的礼貌礼节	167
一、台湾的基本概况	167
二、台湾的习俗礼仪	167

三、台湾的饮食习惯	167
四、台湾礼仪禁忌	168

模块八 我国主要客源国礼貌礼节

项目一 亚洲地区礼貌礼节	170
一、日本的礼貌礼节	171
二、韩国的礼貌礼节	174
三、新加坡的礼貌礼节	176
四、泰国的礼貌礼节	178
项目二 欧美地区礼貌礼节	180
一、欧洲国家和地区的礼貌礼节	180
二、美洲国家和地区的礼貌礼节	187

模块九 宗教礼貌礼节

项目一 道教的礼貌礼节	194
一、道教的起源和发展	195
二、道教的基本礼仪	195
三、道教的禁忌	197
项目二 伊斯兰教的礼貌礼节	198
一、伊斯兰教的起源和发展	198
二、伊斯兰教的基本礼仪	199
三、伊斯兰教的主要节日	200
四、伊斯兰教的禁忌	201
项目三 佛教的礼貌礼节	202
一、佛教的起源和发展	202
二、佛教的基本礼仪	204
三、佛教的主要节日	206
四、佛教的禁忌	206

项目四 基督教的礼貌礼节 207

 一、基督教的起源和发展 208

 二、基督教的基本礼仪 208

 三、基督教的主要节日 210

 四、基督教的禁忌 212

模块十 其他礼貌礼节

项目一 网络礼貌礼节 214

 一、网络礼仪的概念内涵 214

 二、网络旅游接待模式 215

 三、旅游网络接待礼仪规范 216

基础篇



模块一

走近礼貌礼节

礼仪是人类社会不断摆脱野蛮和愚昧,逐渐走向文明的标志。中国是具有辉煌历史的礼仪大国,五千年的文明使我国当之无愧地享有“礼仪之邦”的美誉。自古以来,礼仪不仅形成了一系列思想和规范,而且重礼、守礼、讲礼、尊礼已内化成为人们的一种自觉意识而贯穿于社会交往的各个方面。

当今旅游业已被确立为我国国民经济的支柱产业,我国已成为世界旅游大国,旅游接待人员的服务水平直接影响着旅游业的形象。因此,在此环境之下,旅游接待礼仪规范自然被旅游行业接待人员普遍应用,学礼、知礼、用礼,已经成为旅游行业提供优质服务的必要保证。

项目一

初识礼貌礼节

项目导读

本项目着眼于礼仪的起源和发展、现代旅游服务礼仪的概念两个方面,使学生对礼仪有所了解。

学习目标

1. 了解礼仪的起源和发展概况;
2. 熟识现代旅游服务礼仪的概念。

在中国五千年的历史进程中,不仅形成了一整套完善的礼仪思想和礼仪规范,而且重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已经内化为民众的一种自觉意识贯穿于社会活动的各个方面,成为中华民族的重要文化特征。礼仪的历史发展轨迹,现代旅游礼仪的表现形式、特点等,是旅游接待人员应该掌握的基本知识。



一、礼仪的起源和发展

(一) 礼仪的起源

中国具有几千年文明史,素有“礼仪之邦”之称,中国人也以其彬彬有礼的风度著称于世。

礼仪的产生,是人类为了协调主客观矛盾的需要。首先,为了维护自然的“人伦秩序”,促成礼仪的产生,人类在与大自然抗争的生存发展中,需要以群居的形式相互依靠生存,使得人与人之间既相互依赖,又相互制约。由此,人类逐渐的积累,约定出一系列的“人伦秩序”,这就是最初的礼。其次,礼仪起源于人类寻求满足自身欲望与现实条件之间动态平衡的需要。人类在追求实现自身愿望和别人交往的过程中,难免会产生这样或者那样的矛盾、冲突,这就需要“止欲制乱”而制礼,来避免一些不必要的矛盾、冲突。

从具体的仪式上说,礼产生于原始的宗教祭祀活动。原始社会时期,生产力极其低下,人类对于日月、星辰、风雨、雷电等千变万化的自然现象,充满了敬畏和恐惧,于是就把这些自然的力量神秘化、人格化,把它们看作宇宙的最高主宰,并对之顶礼膜拜。对于原始人来说,生存繁衍是他们最大的企盼,而物产丰富则是他们赖以生存的物质基础,所以礼仪是他们为祭祀天地神明、保佑风调雨顺、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖仪式。他们希望借此可以逃避天灾人祸,可以五谷丰登。在祭祀活动发展的过程中,人类逐渐完善相应的制度规范,逐渐形成正式的祭祀礼仪。

(二) 礼仪的发展

1.起源阶段:公元前 21 世纪前(夏朝以前)

整个原始社会,是礼仪的萌芽时期,礼仪形式比较虔诚、简单,而且不具有阶级性质。主要有:明确血缘关系的婚嫁礼仪,区分部族尊卑等级的礼制,祭天敬神的祭典仪式以及一些人们生活交往中表示恭敬和礼节的动作。

2.形成阶段:公元前 21 世纪~前 771 年(夏、商、西周三代)

礼仪正式形成始于奴隶社会。在奴隶社会时期,逐渐形成了比较完整的国家礼仪制度。《周礼》是我国历史上第一部记载“礼”的书籍,反映了周代的礼仪制度,是我国最早的礼仪学专著,它与后世的《仪礼》《礼记》统称为“三礼”。“三礼”标志着礼仪已经发展到了系统、完备的阶段,内容涵盖了政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面,奠定了我国传统礼仪的基础。

3.发展变革时期:公元前 771 年~前 221 年(春秋战国时期)

春秋战国时期,奴隶制度开始走向崩溃,封建制度逐渐形成。这一时期,以孔子、孟子等为代表的诸子百家第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义,对礼教进行了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述。这一时期“礼”的思想,不仅仅指“礼仪”,而且涵盖了道德的全部内容。这些思想构成了我国传统礼仪文化的基本精神,奠定了古代礼仪文化的基础。



4.强化时期:公元前 221 年~公元 1911 年(秦汉到清末)

在两千多年的封建统治社会里,尽管不同的朝代礼仪文化具有不同的特征,但都是为统治阶级所利用的工具。秦汉时期提出了“三纲”“五常”之说,后来被人们作为日常行为礼仪准则。到了宋代,这一时期礼仪的特点是家礼,表现为“三从四德”。到了明清时期,封建礼仪更加完善,达到鼎盛时期。整体来看,封建社会的礼仪,主要涉及家庭伦理和国家政治的礼制,这一时期礼仪的发展构成了中华传统礼仪的主体。

5.现代礼仪的发展

辛亥革命推翻了封建王朝,也随之掀起了礼仪革命的浪潮,兴起了以人与人之间一律平等的礼节礼仪。如废除跪拜礼,形成鞠躬礼。五四新文化运动清算了腐朽、落后的礼教,继承、完善了一些符合时代要求的礼仪,如举手礼被军队采用,握手礼在社会交往中被广泛使用。新中国成立以后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。

二、现代旅游服务礼仪的概念

(一) 礼仪的基本概念

1.礼

礼,本来的含义是敬神,后来引申为表示敬意的统称,如礼貌、敬礼等。随着社会的发展,“礼”的内涵已经有了延伸和扩展,它既可以指为表示敬意而隆重举行的某种仪式,又可以泛指人们交往过程中的礼貌和礼节,成为“礼貌”“礼节”“礼仪”等的代名词,是人们在长期生活实践中约定俗成的行为规范。

2.礼貌

礼貌是指人们在人际交往过程中相互表示敬重和友好的行为规范。它通过言语、表情、姿态等表示对他人的尊重。礼貌行为表现为微笑、欠身、点头、鞠躬、握手、拥抱、双手合十等;礼貌语言表现为:使用“小姐”“先生”“您”等敬语,“恭候光临”“我能为您做些什么”等谦语,和“哪一位”“不新鲜”“不雅观”等雅语。礼貌体现的是一个时代的风貌以及人们的道德品质、文化水平和文明程度。

在人际交往过程中讲究礼貌,既能帮助我们建立相互尊重、互有礼貌的和谐关系,又能避免或者缓解一些不必要的矛盾。

3.礼节

礼节是礼貌在语言、动作、仪表上的外在表现形式。没有礼节,就无所谓礼貌。礼节是人们在交际场合上表示尊敬、问候、致谢、祝愿等方面的一般形式。比如学生见到老师应主动问好;还别人物品时,应双手奉上或者鞠躬表示感谢;餐厅服务员在接待客人的时候,要面带微笑及问候来表示对客人的欢迎。

礼节的形式有很多种,而且不同的国家地区、不同的民族、不同时代由于生活习惯的不同,礼节存在不同的表现形式。比如中国古代有跪拜、作揖等;泰国人有双手合十等;国际交往中,日常见面礼就有点头致意礼、举手注目礼、握手礼、吻手礼等很多种。



4. 礼仪

礼仪是由一系列表现礼貌的礼节所构成的,是礼节、仪式的统称。礼仪在人际交往之中自始至终都是以一定的、约定俗成的方式来表现的,用以沟通思想、交流感情、表达意愿,促进了解的一种有效形式。从广义上来看,礼仪是一系列礼节的集合,既表示为在一些较大较正式的场合中举行的各种隆重的仪式,也泛指人们在交往过程中表现的礼貌礼节。

礼仪是一个人的思想道德、文化修养以及交际能力的外在表现,是一个社会的文明程度、生活习惯以及道德风尚的反应,是精神文明建设的重要组成部分,也是人们塑造形象的重要手段。在人际交往活动中,只有处处讲究礼仪,事情才能做到恰到好处。

(二) 旅游接待礼仪的概念

所谓旅游接待礼仪,就是指旅游行业从业人员或旅游组织为了树立和维护企业的美好形象,构建组织与内外公众和谐关系的过程中应当遵循的尊重他人,讲究礼貌、礼节,注重仪容、仪表、仪态、仪式等的规范和程序。以礼仪为基础,旅游接待礼仪是礼仪在旅游接待服务过程中的具体应用,是对旅游者表示尊重和友好的一系列行为规范。

旅游接待礼仪是提供礼貌服务,提供礼节、礼仪行为的一种人际交往活动。基本内容包括服饰规范、仪容规范、仪态规范、语言规范和岗位规范,在每一个具体的服务程序上,对每一个旅游服务人员什么可以做、什么不可以做、怎么做的问题都做了详细规定和特殊要求。

项目二

我眼中的礼貌礼节

项目导读

本项目着眼于旅游接待服务礼仪的特点、原则、旅游服务接待人员的基本素质和旅游服务礼仪的重要作用等方面,培养学生对旅游服务礼仪重要性的认识。

学习目标

1. 了解旅游接待服务礼仪的特点和原则;
2. 掌握旅游服务接待人员的基本素质;
3. 了解旅游服务礼仪的重要作用。

礼仪体现的是人与人之间的一种互动关系。随着社会的不断进步和发展,礼仪已经渗透到日常生活的方方面面,发挥着越来越大的作用。在过去,旅游只是少数人可以参与的活动,随着生产力的不断发展,人民生活不断改善,如今旅游已日渐成为大众生活中



必不可少的部分,旅游服务礼仪自然成为协调旅游健康、快速发展的重要工具。旅游服务礼仪指导着人们的一言一行,小到举手投足,大到待人接物。同时,旅游服务礼仪伴随着旅游活动的发展,也在不断吐故纳新,促进自身发展。

一、旅游接待服务礼仪的特点

(一) 具体性

现代礼仪是道德规范的组成部分,通过语言、行动来表现,与一般的道德规范不同的是它有具体的形式和规则。例如,尊重他人在旅游接待服务中则被具体表现为:经常使用“您好”“请”“对不起”“谢谢”等敬语,主动为客人开门,开车门时要护顶等。

(二) 共同性

礼仪作为一种文化现象,是全人类的共同财富。它跨越了国家和地区的界线,为世界各国人民共同拥有。尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所形成的礼仪有一定差异性,但在讲文明、懂礼貌、相互尊重原则基础上形成的完善的礼节形式,已为世界各国人民所接受并共同遵守。

(三) 差异性

礼仪从产生那天起,就极具民族特色。中国是一个民族众多的国家,许多民族都有自己的礼仪形式。世界上许多国家也都是由多民族组成的,所以礼仪作为约定俗成的行为规范在拥有共性的同时,又表现出一种较为明显的民族差异性。比如汉族的婚礼和维吾尔族的婚礼就有着极大的差别;东方人见面习惯于拱手、鞠躬,西方人见面习惯于接吻、拥抱等。这些差异,带有强烈的民族性,民族的特点决定了礼仪形式的不同。我国之所以能够吸引越来越多的外国人前来旅游,最重要的原因就是我国拥有博大精深的民族文化和历史文物古迹,因此在旅游接待过程中,旅游从业人员更应该尊重各个民族的不同习惯,尊重他们的风俗,尊重他们的礼仪。

(四) 实用性

旅游服务礼仪的实用性表现在它对现实生活的指导意义。特别是在工作中,旅游从业人员如何着装,如何向客人表达友好之情意,如何回答客人的疑问等这些都可以在旅游服务礼仪里面找到答案。正是因为其具有很强的实用性,旅游服务礼仪才成为每一位旅游从业人员所必须了解和掌握的内容。

(五) 发展性

现代生活是多元、丰富、多变的,礼仪文化也不是一成不变的,而是随着社会的进步而不断发展的。随着国家对外开放的不断深化,通信、交通技术的飞速发展,世界各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透,我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化,礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。形成一整套既



富有我们国家自己的传统特色又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。

二、旅游接待服务礼仪的原则

(一) 尊重他人的原则

尊重他人讲的是对待他人的态度,这种态度要求承认和重视他人的人格、感情、爱好、习惯和职业、社会价值以及所应享有的权利。尊重他人是赢得他人尊重的前提,只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。在人际交往中要努力做到敬人之心常存,不失敬于人,不伤害他人的尊严,更不侮辱对方的人格。

(二) 遵时守信的原则

遵时,就是要遵守规定或约定的时间,不能违时或失约。违时、失约、不守信用等,都是失礼的行为,是人际交往中的大忌。

一切正式的国际交往之中,旅游从业人员都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺。说话务必要算数,许诺一定要兑现,约会必须要如约而至。在一切有关时间方面的正式约定之中,尤其需要恪守不怠。

(三) 适度的原则

适度就是服务交往中,要把握与特定环境相适应的交往对象之间的感情尺度,要求在运用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范。特别要注意针对具体情况做到认真得体,掌握分寸。旅游从业人员运用礼仪恰到好处、恰如其分,不是一朝一夕的工夫所能做到的,只有勤学苦练,积极实践,此外别无他法。

(四) 自律的原则

自律原则是指在服务交往中,在没有任何监督的情况下,服务人员都能够依据礼仪规范要求自我、约束自我、对照自我、自我反省、自我检点。旅游公关活动中与他人交往,同样不可随心所欲,要做到自律和自重。礼仪是靠人自觉来维系的,靠社会舆论来监督的,并被人们逐渐重视起来。人们不断提高自我约束、自我克制的能力,在与他人交往时,就会自觉按礼仪规范去做,而无须别人提示和监督。

(五) 入乡随俗和灵活利用原则

“入乡随俗”,是旅游服务礼仪的基本原则之一。在国际交往中,要真正做到尊重交往对象,首先就必须尊重对方所独有的风俗习惯。去其他国家或地区进行工作、学习、参观、访问、旅游的时候,更要对当地所特有的风俗习惯有一定的了解并加以尊重。“灵活利用”是要求旅游从业人员能够将所学的公关礼仪知识灵活运用于实际生活之中,不需循规蹈矩,按部就班,而应随机应变,活学活用。



三、旅游接待人员的基本素质

(一) 旅游接待人员必须具备一定的职业知识

旅游业集行、游、住、食、购、娱等服务为一体,是综合性的大产业,旅游服务从业人员要满足旅游者整个旅游活动过程中多方面的要求,必须具有广博的知识。专业的旅游服务从业人员应具备以下知识:

(1) 扎实的文化基础知识。它是良好的个人素质基础,也是从业人员职业生涯中实现可持续发展的根基。

(2) 广博的专业基础知识。专业基础知识是知识素质中的核心,也是旅游服务从业人员个体能力拓展的保障。

(3) 过硬的专业知识。专业知识指旅游业中诸如酒店业、旅行社业、景区等不同行业对从业人员特定的知识素质要求,专业知识在知识素质中处于高端,是旅游服务从业人员个体迈向职业生涯顶端的必备条件。

(二) 旅游接待人员应具备一定的职业技能

旅游接待人员在旅游活动的全过程中,为完成各项旅游服务工作还必须具备相应的技能,它是从业人员从事旅游服务工作的一系列行为方式及智力活动方式的总称,包括一般技能、专业技能和特殊技能三个方面。

(1) 一般技能是从业人员在从事旅游服务的各项工作中,应具备的诸如语言表达、接待、交际等方面的技能,它们是开展旅游服务工作的最低要求,是从业人员入门的基本条件。

(2) 专业技能是旅游服务人员运用已有的知识经验,通过专业教育和实践的长期训练获得的,是旅游服务过程中各项工作的娴熟程度及经营技能、技巧的体现,它以一般技能作支撑又高于一般技能,处于职业技能的主体地位,不仅是旅游服务从业人员履行旅游服务职责的重要条件,也是个人提升及获取信心的所在。

(3) 特殊技能是指满足不同服务层次需求、驾驭各种复杂局面、提升旅游服务档次的关于管理、服务、应变、调适等方面的技能,主要指在心理学、经济学、管理学、社会学,甚至跨文化交际等方面的认知技能。特殊技能是实力支撑,也是旅游服务人员促进旅游服务业提档升级的必要条件。

(三) 旅游接待人员必须具备良好的职业道德

旅游服务工作过程的综合性、复杂性、服务性、开放性等特点,要求旅游服务人员必须具有良好的职业道德。每个从业人员,不论从事哪种工作,在职业活动中都要遵守道德。

(1) 旅游接待人员要树立“服务、敬业”的职业理念,才能在为旅游者提供多种服务项目的过程中理性地站在责任、道德的认识高度,承受强大的劳动强度,面对复杂的劳动对象,满足多样的服务要求,应对变化的劳动场景,从而建立起个体职业生涯中的动力