

高职高专系列教材

21
世纪
旅游专业
高职高专系列教材

旅游服务礼仪

黄海燕 王培英 编著



南开大学出版社

21 世纪旅游专业高职高专系列教材

旅游服务礼仪

黄海燕 王培英 编著

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪 / 黄海燕, 王培英编著. —天津: 南开大学出版社, 2006. 1

(21 世纪旅游专业高职高专教材系列)

ISBN 7-310-02403-6

I. 旅... I. ①黄... ②王... III. 旅游服务—礼仪
—高等学校: 技术学校—教材 N. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 109327 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

南开大学印刷厂印刷

全国各地新华书店经销

*

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 9.125 印张 2 插页 261 千字

定价: 17.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

出版说明

蓬勃发展的旅游产业已成为国民经济中最具活力的朝阳产业。旅游业的迅速发展,给旅游教育带来了新的机遇与挑战。近年来,全国大专院校旅游专业的数量与招生人数都呈上升趋势,但仍然不能满足日益增长的旅游产业的需求,促进中国职业教育的发展已被国家视为“具有战略意义的紧迫任务”。2004年9月,教育部、人事部等七部门联合下发了《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》,强调要加快技能型人才培养,满足社会经济发展的需求,特别指出在教学中要坚持以能力为本位,优化教学与训练环节,强化职业能力的培养。为尽快改变我国职业教育发展相对滞后的局面,切实发挥职业教育在经济社会发展中的基础作用,教育部决定将高等职业教育基本学制逐步由三年制过渡为二年制。目前已有多家院校进行试点。

南开大学出版社的旅游教材起步早,数量多,已有本专科层次的多套教材问世,被全国几十所高等院校旅游专业选用,影响较大。

根据当前旅游职业教育学制改革的新形势,我们针对目前国内高校旅游专业职业教育尚无二年制教材的现状,及时组织相关旅游院校的师生、学者编写了这套教材,旨在满足学制改革后旅游职业教育的教学急需,填补空白,为旅游教育的发展再作贡献。

本套教材的特色是,按照职业教育本身的特点,以就业为导向,以培养学生职业能力为目的,理论以够用为度,知识以适用为本,注重反映旅游行业发展的最新动态。教学中围绕岗位群对员工技能的要求,强调可操作性,注重方法训练,以为学生今后在旅游行业就业奠定基础。

在编写体例上,为方便教与学,各章节前列出了本章的学习目的和主要内容,每章后附有思考题与案例。案例的选择多是依据教学需要,针对学生应该掌握的重要知识和技能编写,以考察学生对要点的掌握

程度与运用原理分析问题、解决问题的能力。

· 需要特别指出的是,本套教材的编写者既有长期从事旅游教育教育的知名专家学者,也有在职业教育教学一线辛勤耕耘的年轻教师。几位中青年教师来自北京城市学院旅游系,他们在参考旅游教育界前辈们多年总结的教学科研成果的同时,也把自己对旅游职业教育的理解以及几年来在旅游人才培养一线教学的经验体会融进教材。

这套新教材出版后,再加上原有的教材,基本涵盖了高等院校旅游职业教育的课程设置。

本套教材除了适用于高等院校职业教育外,也可作为大专层次旅游专业自学考试及旅游行业员工培训教材。

欢迎使用这套教材的师生与专业人员提出批评与意见。

南开大学出版社

2005年6月

前 言

礼仪是表现律己、敬人的一种行为准则。荀子说过：“人无礼则不立，事无礼则不成。”中国自古被称为礼仪之邦，在世界上树立了中华民族文明好客的形象。进入 21 世纪，礼仪问题再度受到社会各界的普遍重视。之所以如此，是因为越来越多的人渴望改善人际关系。而越来越多的企业认识到当今的竞争不仅是产品的竞争、硬件的竞争，更是形象的竞争、服务的竞争，希望通过对员工的礼仪培训，内强个人素质，外塑单位形象，提高服务质量，提升企业美誉度。为迎接 2008 年奥运会，北京市 2005 年全面启动“人文奥运行动计划”，其中一项重要任务，就是让市民接受社交涉外礼仪训练。旅游行业是城市的窗口行业，其从业人员的礼貌礼仪程度直接反映了城市的精神风貌与文明程度，对礼仪的学习运用也更为迫切。

礼仪依据其适用对象与范围，可分为商务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、服务礼仪等多个分支。旅游服务礼仪指的是旅游服务行业的从业人员在工作中所应遵守的礼仪，具有明显的规范性与可操作性特点。我们结合高职高专二年制人才培养要求，编撰了《旅游服务礼仪》一书。本书重点关注旅游服务行业一线工作人员的礼貌礼仪，力求从理论到实践，深入浅出地讲授相关问题，同时加强训练，务求实效，以提高学生职业能力为目的。为此本书在以下几方面颇为着力：

首先，基本理论以够用为度，重点岗位规范说透，内容深浅以满足学生就业需要为依据，篇幅以符合二年制教学时间为参照。对学生未来主要就业岗位，如饭店、餐馆、商场、导游等列题专述，以点带面，收举一反三之效。

其次，注重训练学生，培养动手能力。本书有较多的插图，特别是在仪态及餐饮、乘车、会谈排位等敏感的礼仪问题上。这样方便学生对具

体礼仪规范的把握与训练。这正是职业教育与学科教育的主要区别所在。

再次,为教学提供方便。本书作者根据多年从事礼仪教学工作的经验,根据教师在教学过程中对教材的要求,在编写体例上,各章节前有学习目的、主要内容纲目,后有思考题与小案例,以方便教师备课与组织学生复习。在案例设置上不追求均匀平衡,重点章节多设案例,以全面考察学生对要点的掌握与运用原则分析问题、解决问题的能力。必要之处还有教学建议、综合训练。这样使教师在组织课堂训练、留作业或出考题时,免去多方寻找案例之繁难。

本书作者分工如下:黄海燕提出编写大纲,并承担第一、二、三、四、五、八章及附录;王培英承担第六、七、九、十、十一章。全书由黄海燕修改定稿。

在本书的编写中,我们参考了大量相关教材与研究成果,深受启发,多有借鉴,在此向这些作者表示由衷感谢。由于编写高职高专二年制教材系属首次,又时间紧迫,有不完善之处在所难免,敬请同行专家、业内人士及广大读者不吝指正。

作 者

2005年6月于北京

目 录

第一章 礼仪概述.....	(1)
一、礼仪的含义	(1)
二、礼仪的起源与实质	(2)
三、古今中外礼仪的差别	(4)
四、现代礼仪的原则	(5)
五、学习礼仪的意义	(6)
第二章 服务礼仪的基本理论.....	(8)
一、严守职业道德	(9)
二、强化服务意识	(10)
三、优化服务环境	(15)
四、尊重服务对象	(17)
五、服务善始善终	(21)
六、增进双向沟通	(23)
第三章 旅游服务工作者的仪容.....	(28)
一、面部修饰	(29)
二、肢体修饰	(32)
三、发部修饰	(34)
四 化妆与美容	(36)
五、美容常识	(41)
第四章 旅游服务工作者的仪态.....	(44)
一、站姿	(45)
二、走姿	(47)
三、坐姿	(53)
四、蹲姿	(59)
五、表情神态	(61)

六、手臂姿态	(65)
第五章 旅游服务工作者的服饰	(76)
一、统一服饰上岗的必要性	(77)
二、对制服的基本要求	(78)
三、自选正装的原则	(81)
四、服装的合理搭配	(86)
五、饰品的选用	(88)
六、服务员工必备用品	(91)
七、关于职业装的思考	(92)
第六章 旅游服务工作者的语言	(96)
一、服务用语的原则	(96)
二、服务用语的常用类型	(100)
三、语言沟通与技巧	(102)
四、服务用语基本要求	(109)
第七章 旅游接待服务规范与礼仪	(116)
一、迎送服务礼仪	(117)
二、客房服务礼仪	(122)
三、餐饮服务礼仪	(125)
四、商场服务礼仪	(137)
五、会议服务礼仪	(141)
六、电话总机服务礼仪	(152)
七、康乐服务礼仪	(155)
八、导游服务礼仪	(156)
第八章 工作交往礼仪	(163)
一、办公室礼仪	(164)
二、称呼的礼仪	(166)
三、介绍的礼仪	(173)
四、握手礼仪	(178)
五、名片礼仪	(181)
六、办公室接待礼仪	(184)

七、公文礼仪	(185)
八、电话礼仪	(196)
第九章 涉外礼仪	(206)
一、涉外礼仪原则	(206)
二、涉外活动礼仪	(211)
第十章 中国少数民族礼俗	(217)
一、满族	(217)
二、朝鲜族	(220)
三、回族	(222)
四、维吾尔族	(224)
五、藏族	(226)
六、蒙古族	(229)
七、壮族	(233)
八、苗族	(235)
九、侗族	(237)
十、傣族	(239)
十一、彝族	(241)
十二、哈萨克族	(244)
十三、土家族	(245)
十四、白族	(247)
第十一章 我国主要客源国的礼俗	(251)
一、日本	(251)
二、韩国	(254)
三、泰国	(256)
四、英国	(257)
五、美国	(259)
六、加拿大	(261)
七、澳大利亚	(262)
八、法国	(263)
九、德国	(266)

十、俄罗斯	(267)
十一、埃及	(269)
附录:	(273)
1. 中国 30 个城市市花	(273)
2. 中国人所推崇的花的寓意	(274)
3. 常见色彩的象征意义	(276)
4. 国际时差对照表	(277)
5. 结婚周年命名及赠送礼物	(277)
6. 领带的结法	(278)
参考文献	(280)
后记	(282)

第一章 礼仪概述

学习目的

- 了解礼仪的起源与古今中外礼仪的差别
- 掌握礼仪的基本概念与现代礼仪的原则
- 理解学习礼仪的意义

基本内容

- 礼仪的基本概念
- 礼仪的起源与礼仪的实质
- 现代礼仪的原则
- 旅游行业员工学习礼仪的意义

一、礼仪的含义

现代社会讲究人际交往与沟通,学习礼仪、遵守礼仪已经被人们普遍认同与接受。要掌握礼仪,有必要先来明确礼仪的基本含义。

常见的关于“礼”的相关词有三个,即礼仪、礼貌、礼节。通常人们并不细致区分它们,但在礼仪教学中却必须分清这些概念。

礼仪,是指人际交往中应该遵守的全部准则与行为规范。包括礼节、礼貌两层含义。

礼貌,是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节,是指人们在交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式。包括

握手、拥抱、鞠躬、交换名片等个人礼节，也包括迎送、签字、开幕、颁奖等集体礼节。

三者之间的关系是：礼貌是礼节的基础，不懂礼貌绝无真正的礼节可言。礼节是礼貌的具体表现方式，没有礼节也无所谓礼貌。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，是一个表示礼貌的系统、完整的过程。三者所表达的都是对己自律、对人尊敬友好，是不可分割的整体。

中华民族有着悠久的历史与灿烂的古代文明，中国人讲礼遵礼，中国自古被称为礼仪之邦。树有根水有源，礼仪之邦的礼仪从何而来，其实质是什么？让我们来回望一下。

二、礼仪的起源与实质

什么是礼？《管子·五辅》说：“上下有义，贵贱有分，长幼有等，贫富有度，凡此八者，礼之经也。”《礼记·哀公问》说：“非礼，无以节事天地之神也；非礼，无以辨君臣、上下、长幼之位也；非礼，无以别男女、父子、兄弟之亲，昏姻、疏数之交也，君子以此之为尊敬然。”从上可以得知，中国古代礼的本质就是强调差异，区别等级，使每个人在社会生活中都固定于一个相应的位置。由于有等级差别，从而体现出贱者对贵者、幼者对长者的崇敬与服从。这种人人必须遵循的“贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称”的行为规范就是“礼”。

礼并不是空洞的，是要通过占有各种体现差别的物，作出各种体现差别的仪容动作表示出来的。体现差别的物如饮食、服饰、车马、宫室等，称为“礼物”；体现差别的仪容动作如跪拜、揖、让等，称为“礼仪”。由礼物、礼仪所表示出的内容称为“礼意”（相当于今天的礼貌）。礼就是礼物、礼仪、礼意的统一体。

那么礼是怎样起源的？从古至今有多种观点。其一认为礼起源于祭祀。汉代许慎的《说文解字》说：“禮者，履也，所以事神致福也，从示从豊”。因为“礼”字从“示”，所以许慎认为礼起源于祭祀。后世学者多从许慎之说。也有学者认为礼起源于饮食。因为饮食是人生存的基本物质基础。在生产力极为低下的上古社会，食物短缺，氏族内部人与人之间的社会差别首先体现在饮食分配上。卑者、幼者要向尊者、长者进献

饮食，使其先食，以表示敬意。这种在饮食上尊卑长幼有别的行为规范，就是最早的礼。《礼记·礼运》也说：“夫礼之初，始诸饮食”。原始宗教产生之后，人们以敬事氏族长老之礼敬事鬼神，其仪式就是祭祀。在商代甲骨文中，禮字写作“豊”，是“豆”中盛“玉”之形。豆是盛食品的器皿，玉是献给天地鬼神的最精美的食物。从示的禮字，大约出现在战国后期或秦、汉之际。所以说礼起源于饮食分配。

进入阶级社会以后，统治阶级把氏族社会的“礼俗”加以改造，成为“礼制”，即所谓的“夏礼”、“殷礼”、“周礼”等等。夏、商、周三代的“礼”，不仅是指人们的行为规范，还包括国家政治、经济、军事等各个方面的典章制度。从个人到国家的一切行动，都纳入到体现“上下有义，贵贱有分，长幼有等，贫富有度”的“礼”的轨道。礼在国家的社会生活中起着一种习惯法的作用。

春秋时期，由于经济基础的变化，即土地私有制的产生，出现了“礼崩乐坏”的局面。作为一种旧的习惯法已经不能适应社会的需要，各国相继制定了成文法取代礼的习惯法，礼作为典章制度的内容越来越少，只剩下一些繁复的仪式。

我们抛开传统礼仪中有关国家政治制度方面的内容不谈，中华民族长期积累的许多待人接物的交际规范今天看来仍是可行的。虽然它们是从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来的，不可避免地带有当时时代的特点及阶级性，但中国传统道德历来认为个人的礼仪水平，是其修养程度、文明程度的标志，有许多经过千锤百炼形成的传统礼仪规范，在今天仍有可供借鉴的宝贵价值。比如传统礼仪规定个人外在的仪容、仪表、仪态要以内在的德行为本。有诚敬之心，才会有庄重、恭谨之色。忠信形于内，感动才能应于外。否则，个人礼仪修养就会流于形式。古人强调人的内在素质与外在仪容仪表要配合得当，既不能只讲朴实而不要礼仪修养，也不能只讲礼仪修养而压抑天性。这种认识今天依然是正确的。特别是提出礼仪修养要以“中庸”为原则，不可过，也不可不及，即所谓“狎甚则相简，庄甚则不亲”，更是有先见之明。通俗地说，就是人如果举止不庄重，交往中过于随意，则丧失自尊，易于受人轻慢。而如果过于拘泥规范礼节，也会丧失生活中的欢乐和人际间的融洽气氛。这种

观点对于我们研究服务礼仪十分有意义。现在倡行“无干扰服务”，要求服务人员避免热情过度与服务不到位，与古人提倡礼仪修养的“中庸”原则异曲同工。

三、古今中外礼仪的差别

1. 古代礼仪与现代礼仪的差别

二者的差别主要有三点：

(1)推行礼仪的基础不同。古代礼仪以封建的尊卑等级为基础，不尊重个人权利。现代礼仪是以人的个体平等与互相尊重为基础的。

(2)推行礼仪的方法不同。古代礼仪为维护封建等级制，对人与人的关系包括家庭成员关系也有明确规定，所谓“君君、臣臣、父父、子子”，充满严厉的说教。现代礼仪重在追求人际交往的和谐与顺利，是真诚信导，讲究社会成员之间的爱心交往。

(3)推行礼仪的目的不同。古代礼仪以维护国家政治秩序为目的，孔子的“刑不上大夫，礼不下庶人”即为明例。而孔子的“礼者，敬人也”也是为维护国家政治秩序而要求尊敬他人。所以说古代礼仪重政治轻感情，与现代礼仪从根本上尊重人权尊敬他人是不同的。

虽然封建国家的礼仪制度无温情可言，但中华民族热情好客、助人为乐的传统美德应该得到继承发扬，礼仪规范中涉及人际关系内容的合理成分应该保留与继承，特别是“父慈子孝，兄友弟恭”、“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”、进退有序、揖让有礼、尊老爱幼、孝敬父母、夫妻相敬如宾等等。中国人数千年在世界上树立的文明形象，应该借旅游的窗口特别是 2008 年奥运会，进一步得到世界人民的认可与仿效。

2. 当代国际礼仪的特点

现代礼仪在继承中国古代礼仪精华的同时，也注意与当代通行的国际礼仪接轨，以便人们在国际友好交往中获得成功。在西方传统礼仪基础上建立的当代国际礼仪，与中国礼仪尤其是中国古代传统礼仪相比差别明显。

(1)国际礼仪强调个人至上。要求以人为本，尊重个性自由与个人隐私，维护人格尊严。

(2)国际礼仪强调女士优先。要求在一一切社交场合,既讲究男女平等,更讲究尊重与关心女性,要求女士优先。

(3)国际礼仪强调交际务实。要求在工作与日常交往中讲究效率,不提倡过分地客套与繁文缛节,不认同过度的自谦、自贬。

对此,我们一要承认差别,二要善于取长补短,三要避免礼仪上的全盘西化。要“扬弃”而不是“抛弃”中国礼仪之邦的传统美德。

四、现代礼仪的原则

礼仪涉及人生与社会的方方面面,任何人不可能全部掌握各种礼仪。但这里有一些普遍适用的规律,即礼仪的原则。掌握了这些,将有助于帮助人们理解礼仪,灵活运用礼仪。礼仪的原则有八条。

1. 遵守

在人际交际应酬之中,每一位参与者不论身份高低、职位大小、财富多寡,都要自觉遵守礼仪,规范自己的言行。

2. 自律

礼仪规范是由律己与待人两部分构成的。律己是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是自我对照反省,自我约束控制。古语云:“己所不欲,勿施于人。”遵守礼仪必须从我做起。

3. 敬人

敬人的原则,就是要求在交际活动中,既强调交往双方要互谦互让,互尊互敬,更强调要首先重视、尊敬对方。这是礼仪的重点与核心。要常存敬人之心,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱他人的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的精髓。在人际交往中,只要不失敬人之意,哪怕具体做法一时失当,也不能算是失礼。

4. 宽容

宽容原则的基本含义,是要求人们运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人,不可求全责备,斤斤计较,过分苛求,得理不让人。要容许其他人有个人行动和独立判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍。如果自己很有教养,堪称礼仪楷模,也不必要求他人与己一致。宽容实际上是尊重对方的一种表现。

5. 平等

尊敬他人为礼仪核心,对任何交往对象都要予以同样尊重,不应分尊卑贵贱,也不必考虑年龄、性别、种族、文化、职业、与己关系亲疏远近等因素。能一视同仁的给予全部交往对象以同等礼遇,不厚此薄彼,才算是真正懂礼之人。这就是平等原则的基本要求。

6. 从俗

俗话说“十里不同风,百里不同俗”。由于人际交往中的国情、民族、文化背景的不同,人们会遇到许多与自己熟悉礼仪的不同之处,甚至是相反的表达。这时要克服惟我独尊,以我划线,简单否定他人的做法。要谦虚谨慎,学会入乡随俗,与绝大多数人的做法保持一致。切勿自以为是,指责挑剔他人。

7. 真诚

礼仪是人的文明素质的外在体现,而不是在权贵面前的卑躬屈膝、应酬交际时的虚伪客套、求人办事时的花言巧语。在人际交往中如果口是心非,言行不一,当面一套,背后一套,就会违背我们学习礼仪的初衷,当然也不会为交往对象所接受。

8. 适度

在应用礼仪规范时,特别要把握好分寸,恰如其分,适中得体。过犹不及。礼仪用过了头,或者做得不到位,都不能很好地表达敬人之意。在中外交往中尤其要注意这点。

五、学习礼仪的意义

学习礼仪的目的在于运用。当前礼仪之所以被提倡,受到社会各界的普遍重视,主要是因为它具有多重的功能。掌握了礼仪并能在社会交往中正确运用,既有利于个人,又有利于企业与社会。

1. 有助于美化个人形象

个人形象包括仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养等方面,礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,因此学习运用礼仪,无疑有益于人们更好地设计与维护个人形象,更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

2. 有助于提高个人的文明程度