

总主编 魏小安

高职高专旅游管理系列教材



旅游 接待礼仪

主编 李嘉珊 刘俊伟



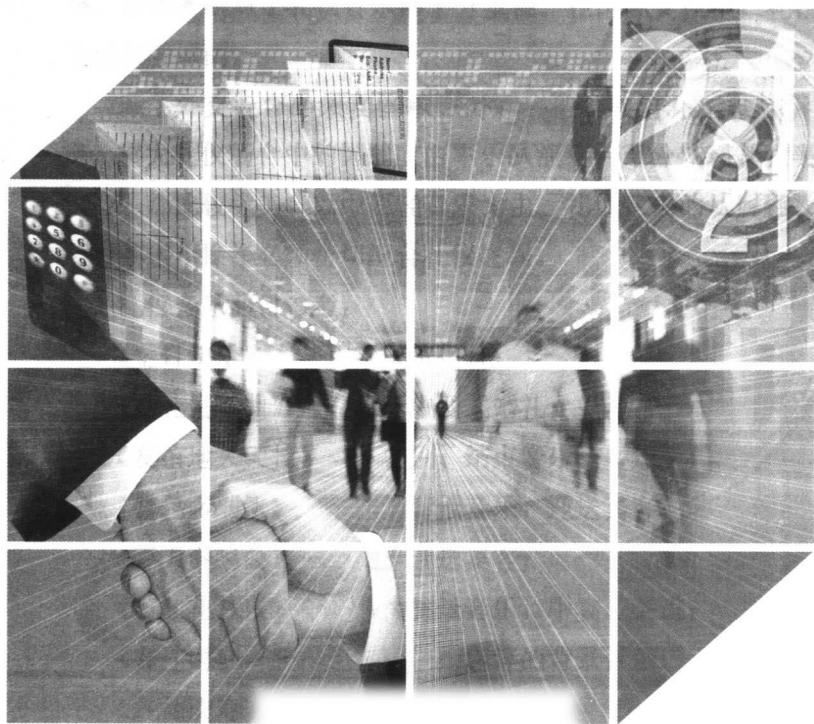
 中国人民大学出版社

❁ 高职高专旅游管理系列教材 ❁

总主编 魏小安

旅游接待礼仪

主编 李嘉珊 刘俊伟



图书在版编目 (CIP) 数据

旅游接待礼仪/李嘉珊, 刘俊伟主编

北京: 中国人民大学出版社, 2006

(高职高专旅游管理系列教材)

ISBN 7-300-07262-3

I. 旅…

II. ①李…②刘…

III. 旅游业-礼仪-高等学校: 技术学校-教材

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 038154 号

高职高专旅游管理系列教材

总主编 魏小安

旅游接待礼仪

主编 李嘉珊 刘俊伟

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)
010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)
010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

规 格 170×228mm 16 开本 版 次 2006 年 5 月第 1 版

印 张 18.75 印 次 2006 年 5 月第 1 次印刷

字 数 255 000 定 价 21.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

随着我国国民经济的迅速发展和人民生活水平的不断提高,旅游日渐成为大众越来越乐意选择的一种休闲娱乐方式。其地位的提升和巨大的社会需求将成为推动旅游职业教育发展的重要力量。自十六大以来,党中央提出了科学发展观,明确了以人为本的理念,着力调整了多年以来以 GDP 增长为导向的发展战略,开始从国计到民生的转变。而旅游恰恰就是民生的重要组成部分。在从重视国计转向重视民生的过程中,旅游的地位的进一步提高,必将推动旅游职业教育的快速发展。如果考虑到旅游与休闲之间的融合前景,考虑到整个休闲体系的完善、发展对高素质专门人才的需求,我们可以预言:未来若干年内,旅游职业教育的发展前景将无比光明。

根据国家旅游局的统计,到 2004 年底,全国已拥有旅游院校 1 313 所,且各个省(自治区、直辖市)许多高等学校都开设了旅游类专业,在校学生达 57.86 万人。如果仅仅从规模和数量上看,这大体能够适应我国旅游业的发展现状,但若从专业细化角度看,我们现在的旅游教育显然还无法满足旅游发展变化的需要,尤其无法满足休闲产业发展的需要,而休闲需求将是旅游业未来重要的发展方向。假如有一批经过专业化教育的高职毕业生进入酒吧、咖啡屋等休闲企业,那整个城市休闲体系的人员素质就会大幅度提高,休闲产业集群自然也就形成了,专业设置的回旋余地自然也就更大了。因此,旅游管理专业应该少搞些大而化之、笼而统之的课



程,而是应该根据实际需要细化课程设置。采取市场需求扩大了就多培养,需求减少就少培养的方针。

实际上,旅游院校的实质就是提供旅游教育产品的供应商,需要研究生产什么、生产多少、怎么生产、为谁生产等基本问题。旅游职业教育同样面临着这样的问题,同样需要不断提高培养质量,强化培养途径。在这两个层面上我们还有很长的路要走。一方面,中国要从旅游大国真正变成旅游强国,必须具备相应的人才竞争力。而我们过去主要抓的是人才的数量,对人才的质量问题重视不够。另一方面,在整个旅游教育体系中,旅游职业教育是薄弱环节,没有很好地结合职业教育自身的特点来制定相应的培养目标与模式,没有很好地进行课程与教材体系的设计。如果旅游教育不能真正培育出高质量的人才,旅游经济的发展必然会受到制约,旅游职业教育的路也就难以持续走下去。

要抓好旅游职业教育,课程体系构建和教材的建设是关键。当然,教师队伍建设、实践教学基地建设也是办好旅游职业教育所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体,以及来自实践又能指导实践的理论概括的教材,其既具有基础性又具有前瞻性的特点,使得它成为高质量人才培养的首要保证。正是基于这样的认识,为了解决现行旅游职业教育教材建设中存在的沿用本科思路、与本科教材雷同较多、适用性差等问题,在中国人民大学出版社的支持下,我们组织了一批从事旅游专业教学和实践的业界专家,即双师型人才,从教材选择、教材配套、编写体例、内容安排等方面都作了大胆改革,花大力气推出了这套高职高专旅游管理系列教材。这套教材的主要特点有两个:

(1) 实用性强,在基本理论够用的前提下,本套教材把叙述重点放在实务操作流程的介绍上,在行文中尽量多使用图表、图例,以增加内容的形象性和直观性。

(2) 在课程体系构建上进行大胆探索,尤其是根据对旅游业发展和人才需求趋势的预测,开发了《“三吧”服务与管理》、《餐饮连锁经营与管

理》等新的课程教材。这一具有一定前瞻性的课程设计，将有利于培养和
提高旅游职业院校学生的就业能力。

当然，作为高职高专旅游管理教材改革与创新的尝试，本系列教材总
会存在这样或那样的不足，在教材体系的构建中也难免存在某些局限性。
为此，真诚地希望各位专家、教师和广大的高职高专学生提出宝贵的意
见，以期通过不断的修订、完善，把该系列教材打造成真正的精品。

魏小安

2006年4月

前言

改革开放以后,中国的旅游业取得了长足的进步,丰富的旅游资源,多样的民族风土人情吸引着全世界的旅游者。2008北京奥运会、上海世界博览会等大型国际性盛会的举办无疑将进一步推进我国旅游业的跨越式发展。与此同时,社会对旅游业提出了更高的要求,旅游者也越来越注重更加优质的接待服务。

旅游接待服务是建立在规范的职业礼仪基础之上的。礼仪是对他人的体贴、关爱和尊重,是被人们共同遵守的行为规范和准则。旅游接待工作的目标和任务具体而艰巨。在旅游接待服务中遵守国际惯例,注重整体形象和行为举止,才能展现中国礼仪之邦的风貌。

职业教育的特点在于强调应用性和具体操作性,基础理论以够用为度。所以本书在编写过程中,我们在吸取此前众多研究成果的基础上,紧紧围绕旅游的六大要素,即吃、住、行、游、购、娱,结合旅游接待服务礼仪的各个方面,特别是对旅游各个环节中接待人员的礼仪规范及旅游者的行为准则进行了有针对性的叙述,将礼仪知识与旅游服务很好地结合起来,以符合旅游职业教育的要求,突出本教材的职业性、服务性和实用性的特点。

本教材由李嘉珊同志负责全书整体框架的构建,编写了第二章、第五章、第六章、第八章、第九章的内容,并负责全书的统稿工作。刘俊伟同志编写了第一章、第三章、第四章、第七章、第十章的内容并负责对初稿



的修改工作。陈小晓同志为本书的编写进行了资料收集和整理工作。

特别感谢中国社会科学院魏小安研究员的支持和鼓励，感谢中国人民大学出版社的支持与帮助，才使得这本书能够与读者见面。

由于旅游服务行业的不断发展和完善，以及编者水平和编写时间所限，本书难免存在不足和缺欠，请读者不吝赐教，以便再版时修改与调整，更好地适应高职高专教学的要求。

作者

2006年3月



目 录

第一章	旅游接待礼仪概述	1
	第一节 礼仪的形成	2
	第二节 礼仪、审美与道德	7
	第三节 旅游接待与礼仪	11
	本章小结	20
	思考题	21
第二章	旅游接待人员的礼仪形象	22
	第一节 仪容礼仪	24
	第二节 仪表礼仪	37
	第三节 仪态礼仪	47
	本章小结	66
	思考题	67
第三章	旅游接待人员的沟通礼仪	68
	第一节 旅游接待的沟通与交流礼节	70
	第二节 旅游接待人员的语言与心理	82
	第三节 旅游接待的流程和安排	98
	本章小结	101
	思考题	102
第四章	温文尔雅——吃得讲究	103
	第一节 中餐服务礼仪	104



	第二节 西餐服务礼仪	120
	第三节 酒吧、茶馆礼仪	130
	本章小结	134
	思考题	135
第五章	以礼相待——住得舒适	136
	第一节 前厅部接待服务礼仪	138
	第二节 客房部接待服务礼仪	153
	本章小结	165
	思考题	165
第六章	一路畅通——行得顺畅	166
	第一节 乘坐交通工具礼仪	168
	第二节 公共场所礼仪	179
	第三节 出入境礼节及规范	182
	本章小结	191
	思考题	192
第七章	雅俗共赏——游得愉悦	193
	第一节 导游迎送礼仪	194
	第二节 导游沟通协调礼仪	200
	第三节 导游引导讲解礼仪	205
	第四节 导游处理突发事件的礼仪	208
	本章小结	220
	思考题	221
第八章	物有所值——购得开心	222
	第一节 售货与购物礼仪	223
	第二节 旅游产品推销礼仪	229
	本章小结	235

	思考题	235
第九章	怡情悦性——娱乐休闲	236
	第一节 聚会礼仪	237
	第二节 舞会礼仪	240
	第三节 观看演出礼仪	243
	第四节 休闲娱乐场所礼仪	248
	本章小结	253
	思考题	254
第十章	宗教礼仪	255
	第一节 基督教	256
	第二节 伊斯兰教	263
	第三节 佛教	270
	第四节 犹太教	274
	本章小结	279
	思考题	280
附 录	生活礼仪习俗常识	281

第一章 旅游接待礼仪概述

学习目标

通过本章的学习，你将掌握：

1. 礼仪的起源、形成与发展的历史过程，体会礼仪在现代社会中与个人文明修养、审美修养的密切关系；
2. 在旅游接待活动中，礼仪规范所扮演的重要角色，明白在不断提高旅游接待人员业务素质的同时，更要提高工作人员和旅游者的综合素质，共同肩负起繁荣旅游业、塑造旅游业整体形象的重任。



导入案例

资深导游感言

在一次导游交流会上,一位资深导游说道:“作为旅行社的一名导游员,我在旅游行业已经工作了十年,在带团的过程中我有很多体会,归纳为一点就是做好富有人情味的超常服务。导游服务在旅途中是不可忽视的,食、宿、行、游、娱、购这六个方面都要照顾到,只有不怕辛苦,做好富有人情味的超常服务,才会使客人感到心理上的满足。”

导游服务的对象来自天南海北、四面八方,而且服务的内容又非常“丰富”,所以,导游不仅要有丰富的文化知识,较强的语言交流、组织协调和公关能力,而且还应具备较高的礼仪素养,这样才能使导游服务尽善尽美,得到游客的一致赞扬。一名合格的导游员不仅应精干、沉着、果断、坚定,具有领导旅游团的能力,工作积极,导游技能高超,知识渊博,而且还应该按照礼仪规范来要求自己,做一位让游客放心、满意的陪同员。

第一节

礼仪的形成

一、中国礼仪的渊源

中华民族是人类文明的主要缔造者之一,文化教育传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。礼仪究竟何时何故而起?自古以来,人们对此进行过种种探寻,归纳起来,大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼仪;二是礼

礼仪是聪明人想出来的与恶人保持距离的一种策略。

——爱默生

为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理、起于俗。

礼仪是伴随着原始宗教的产生而产生和发展的。有了原始的宗教，就有了原始宗教的祭祀活动，由此形成了人类社会最初的礼仪。原始宗教产生于史前社会的后期，当时的人类——原始先民，在其生活实践中，认识到许许多多的自然现象与自己的生活有关系，有的自然现象对人类的生活有益，有的却有害；有的自然现象同时具有给人以祸和福的两面，比如由雷电引发的森林大火，既可能使人被火烧死，也可能烧死动物，为人类提供熟食，开始了人类由生食到熟食的转变。当时的原始先民，不可能认识这些影响人类命运的自然现象发生的原因和规律，他们对自然现象充满了敬畏和恐惧。于是各种原始宗教、原始崇拜便由此而生，如万物有灵论、拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜，等等。为了表达这种崇拜之意，人类生活中有了祭祀活动，并在祭祀活动的历史发展中，人类逐渐完善了相应的规范、制度，形成了祭祀礼仪。

人类最初的“礼仪”，主要是表示对自然物、对神秘不可知的自然界的敬畏和祈求。按照我国古辞书《说文》的解释，“礼也，所以事神、致福也”，即礼是用来“事神”、“致福”的形式。所以《辞源》对礼仪作了这样的明确概括：“礼仪，行礼之仪式。”

二、中国礼仪的形成与发展

（一）礼仪的起源阶段

这一阶段约在公元前 21 世纪夏朝建立之前。

据考证，距今约 50 万年前的北京山顶洞人，就有了礼仪观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞御寒，把贝壳串起来，挂在脖子上来满足审美的需求。族人死了，要举行宗教仪式，并在死者身上撒赤铁矿粉。在这些宗教活动中就包含了参与者在活动过程的交际礼仪。

到了新石器时代晚期，人际交往礼仪已具雏形。根据半坡遗址和姜寨



遗址提供的民俗资料表明,人们在交往中已经开始注重尊卑有序、男女有别了。在房间里,家庭成员按照长幼席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,左边中柱是男柱,右边中柱是女柱,男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。在今天的纳西族中仍然传承着这种礼仪。

炎黄时期,是氏族社会的交际礼仪向阶级社会的交际礼仪逐步过渡的时期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。历史上有过“礼理起于大一,礼事起于燧皇,礼名起于黄帝”之说。《商君书·画策》说:“神农之世,男耕而食,妇织而衣,刑政不用而治,甲兵不起而王。神农既后,以强胜弱,以众暴寡,故黄帝为君臣上下之义,父子兄弟之礼,夫妇匹配之合,内行刀锯,外用甲兵,故时变也。”足见当时社交礼仪之盛。

尧舜时代,国家已具雏形,同时,民间交际礼仪也得到了进一步的发展。延续几千年的重要礼节如拜、揖、拱手等,此时已被广泛地运用于社交活动之中。据文献记载,尧舜时代的礼仪已经具有了系统性。《书经·虞书·舜典》说:“慎徽五典,五典克从,纳于百揆,百揆时叙。”即为官者必须“五典”完美。所谓“五典”,指父义、母慈、兄友、弟恭、子孝五常,也有的将其解释为父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。《通典》认为,“自伏羲以来,五礼如彰,尧舜之时,五礼咸备。”“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。

(二) 礼仪的形成阶段

这一阶段约在公元前 21 世纪到公元前 771 年的夏商周三代时期。

夏朝建立后,中国社会进入了奴隶制社会。较之原始社会,其生产力和文化都有了较大的发展。在这一阶段,奴隶主阶级为了维护本阶级的利益,巩固自己的统治地位,制定了比较完整的国家礼仪和制度,确定了崇古重礼的传统。

西周时期,中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》出现了。《周礼》与《仪礼》、《礼记》一起,统称“三礼”,是关于各种礼制的

百科全书。其中,《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》偏重对礼的各个分支作出符合统治阶级需要的理论说明。“三礼”涵盖了中国古代“礼”的主要内容。

(三) 礼仪的变革阶段

这一阶段约在公元前 771 年到公元前 221 年的春秋战国时期。

这一时期,是我国由奴隶制向封建制转变的过渡时期,“三礼”在许多场合废而不行。学术界出现了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的思想家们系统地阐述了礼的起源、本质和功能等问题,第一次从理论上全面深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、通用义务等。

孔子站在奴隶主阶级的立场,提出了“六艺”,包括礼(礼仪规范)、乐(音乐)、射(武功、射箭)、御(武功、乘马)、书(书法)和数(数学);并将其作为六种科目,要求统治者的接班人必须学习六艺,“养国之道,乃教之以六艺”。从此,礼就成为儒家学说中的重要内容。

孔子作为儒家学说的创始人,对礼仪非常重视。他曾明确要求他的弟子们努力做到:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”孔子之所以重视“礼”,原因在于“礼”代表了孔子理想中的一种政治局面,包含了孔子的政治理想和追求,它被作为一种工具,去维护统治阶级的统治。

孟子发展和改造了孔子的“礼治”理论,提出了适合地主阶级理想的“仁政”学说。其中心内容是主张“以德服人”,即“德治”。“仁政”学说的理论基础便是孟子抽象的天赋道德的“性善”论。礼仪范畴被置于他的唯心主义道德体系之中。

荀子又发展了孟子的“仁政”学说。他十分注重建立新的封建等级制度,提出了“隆礼”、“重法”的主张。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重,皆有称(恰当)者也。”在荀子看来,“礼”就是要使社会上每个人在贵贱、长幼、贫富等级中都有恰当的位置。



（四）封建礼仪的形成、强化和衰落阶段

这一阶段大约从秦汉时期到清末民初。这一时期礼仪的重要特点是：尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妻、尊神抑人。

西汉唯心主义思想家董仲舒总结秦王朝覆灭的教训，认为秦朝行为“不害”，商鞅、韩非实行的法治，刑罚苛重，再加上过重的徭役和赋敛，造成上下严重对立，是激起农民起义的重要原因。他要求统治者采取德治和法治两手治理，并着重以封建的仁义道德去教化人民，“罢黜百家，独尊儒术”，把以孔子为代表的儒家思想定为封建社会的统治思想。儒家讲君君、臣臣、父父、子子，讲仁、义、忠、信等。董仲舒在此基础上提出了“三纲”、“五常”的学说。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”。“五常”即仁、义、礼、智、信。“三纲”和“五常”是“天”的意志的表现，“三纲”中的主从关系是绝对不可改变的。

在漫长的封建历史演变过程中，董仲舒的这一学说，一直作为人们的礼仪准则，它一方面起着调节、整合、润滑人际关系的作用，作为一种无形的力量制约着人们的行为，使人们循规蹈矩地参与社会生活；另一方面，它又成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神绳索。直到清朝末年，尤其是民国初期，西方文化大量传入中国，传统礼仪制度和规范逐渐被时代所抛弃，科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心，新的价值观念和礼仪标准才得到传播和推广。

（五）现代礼仪阶段

这一阶段大约从清末民初直到现在。这是我国现代礼仪的形成和发展时期。这一时期大致经历了以下两个阶段：

（1）1840年鸦片战争后，中国沦为半封建半殖民地社会，封建礼仪加上西方资本主义的道德观，形成了独特的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。

（2）1949年新中国成立后，新型社会关系和人际关系的确立，标志着中国的礼学和礼仪进入了一个崭新的历史时期。人民当家作主，人与人之