



高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

旅游服务礼仪

王明景 主编



科学出版社

www.sciencep.com

高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

旅游服务礼仪

王明景 主 编

陆益彰 吴新红 副主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本教材结合旅游服务行业的需要,简单介绍了旅游服务礼仪基本理论和基础知识,详细介绍了旅游接待服务人员在形象塑造、社交、宴请、涉外交往等方面的个性化礼仪规范与要求,并结合了不同的旅游企业特点,具体进行了个性化礼仪规范、程序等方面的阐述,最后简单介绍不同宗教、不同国家与地区、不同民族的礼仪习俗。

本书可作为高职高专院校旅游及相关专业的教学用书,也可作为旅游行业从业人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/王明景主编. — 北京:科学出版社,2006
(高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专旅游类教材系列)
ISBN 7-03-017742-8

I. 旅… II. 王… III. 旅游服务-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 085471 号

责任编辑:王彦刚 韩 洁 / 责任校对:耿 耘
责任印制:吕春取 / 封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

信海彩色印装有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006年8月第 一 版 开本:B5(720×1000)

2006年8月第一次印刷 印张:17 1/2

印数:1—3 000 字数:328 000

定 价:23.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8305(VF02)

出版说明

进入 21 世纪, 国际竞争日趋激烈, 竞争的焦点是人才的竞争, 是全民素质的竞争。人力资源在增强国家综合国力方面发挥着越来越重要的作用, 而人力资源的状况归根结底取决于教育发展的整体水平。

教育部在《2003~2007 年教育振兴行动计划》中明确了在此 5 年中将进行六大重点工程建设: 一是“新世纪素质教育工程”, 以进一步全面推进素质教育; 二是“职业教育与培训创新工程”, 以增强学生的就业、创业能力; 三是“高等学校教学质量与教学改革工程”, 以进一步深化高等学校的教学改革; 四是“教育信息化建设工程”, 以加快教育信息化基础设施、教育信息资源建设和人才培养; 五是“高校毕业生就业工程”, 以建立更加完善的高校毕业生就业信息网络和指导、服务体系; 六是“高素质教师和管理队伍建设工程”, 以完善老师教育和终身学习体系, 进一步深化人事制度改革。

职业教育事业在改革中加速发展, 使我国的经济建设和社会发展能力显著增强。各地和各级职业院校坚持以服务为宗旨、以就业为导向, 正大力实施“制造业与现代服务业技能型紧缺人才培养培训计划”和“农村劳动力转移培训计划”, 并密切与企业、人才、劳务市场的合作, 进一步优化资源配置和布局结构, 深化管理体制和办学体制改革, 使这一事业发展势头良好。

科学出版社本着“高水平、高质量、高层次”的“三高”精神和“严肃、严密、严格”的“三严”作风, 集中相关行业专家、各职业院校双优型教师, 编写了高职高专层次的基础课、公共课教材, 各类紧缺专业、热门专业教材, 实训教材, 以并引进了相关特色教材, 其中包括如下三个部分:

1. 高职高专基础课、公共课教材系列, 又分

(1) 基础课教材系列

(2) 公共课教材系列

2. 高职高专专业课教材系列, 又分

(1) 紧缺专业教材系列

——软件类专业系列教材

——数控技术专业系列教材

——护理类专业系列教材

(2) 热门专业教材系列

——电子信息类专业系列教材

- 交通运输类专业系列教材
- 财经类专业系列教材
- 旅游类专业系列教材
- 生物技术类专业系列教材
- 食品类专业系列教材
- 精细化工类专业系列教材
- 艺术设计类专业系列教材
- 建筑工程专业系列教材

3. 高职高专特色教材系列，又分

- (1) 高职高专实训系列教材
- (2) 国外职业教育优秀系列教材

本套教材建设的宗旨是以学校的选择为依据，以方便教师授课为标准，以理论知识为主体，以应用型职业岗位需求为中心，以素质教育、创新教育为基础，以学生能力培训为本位，力求突出以下特色：

1. 理念创新：秉承“教学改革与学科创新引路，科技进步与教材创新同步”的理念，根据新时代对高等职业教育人才的需求，出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系列配套的高职高专教材。

2. 方法创新：摒弃“借用教材、压缩内容”的滞后方法，专门开发符合高职特点的“对口教材”。在对职业岗位所需求的专业知识和专项能力进行科学分析的基础上，引进国外先进的教材，以确保符合职业教育的特色。

3. 特色创新：加大实训教材的开发力度，填补空白，突出热点，积极开发紧缺专业、热门专业的教材。对于部分教材，提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持，以方便教师教学与学生学习。对于部分专业，组织编写“双证”教材，注意将教材内容与职业资格、技能证书进行衔接。

4. 内容创新：在教材的编写过程中，力求反映知识更新和科技发展的最新动态，将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中，体现了高职教育专业紧密联系生产、建设、服务、管理一线的实际要求。

欢迎广大教师、学生在使用本系列教材时提出宝贵意见，以便我们进一步做好修订工作，出版更多的精品教材。

科学出版社

前 言

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。礼是人们工作、社交、生活的润滑剂。

根据马斯洛的需求层次论原理，当人们的生理、安全、社交需求满足后，接下来是尊重的需求，要取得他人的尊重，必先尊重他人。礼仪帮助人们通过一定的形式来表达尊重之心，最终赢得他人对自己的尊重。

旅游服务礼仪主要介绍旅游行业从业人员在工作岗位、社交等不同场合应该遵循的礼仪规范与程序，它是一门实用性、技能性极强的行为学科。旅游服务业是劳动密集型行业，要求员工面对面地待客服务，让客人充分感受到尊重。旅游行业从业人员了解和掌握旅游服务礼仪，并直接将其运用于待客服务过程中，是提高服务质量的重要方面。

然而，在不少的大专院校，礼仪课程内容的组织与教学，仍处于传统的基本性的理论讲授，重视理论知识点的掌握，缺乏专业的针对性，缺乏操作与训练，学员课堂上所掌握的理论知识难以在工作、社交中直接、自然地运用。

如何结合旅游服务行业的需要，有效地提高学员的专业素养，如何有序组织操作，在短的时间内达到训练效果，帮助学员学以致用，是本书力求达到的目的。

本书在以下方面做了一定的探索：

(1) 突出专业的针对性。本教材结构的设计，内容的组织以及具体的要求介绍，体现了旅游服务行业的个性化需求。当今会展业被誉为我国的朝阳产业，会展旅游已成热门话题，本书安排了集会礼仪，并重点介绍了会议礼仪、展览会礼仪，仪容、仪表、仪态部分的内容，具体结合了旅游行业不同岗位、不同场合的实际要求，等等。

(2) 操作指导性强。本书特别强调操作训练，力求对教师的训和学员的学起到真正有效的指导作用。如在仪态训练环节，不仅有具体的动作要领，而且配有大量的图片展示，直观性强；专门设计了操作训练内容，总结了训练的目的、基本要求、注意要点、教学方法等，这些是作者长期以来指导操作的积累，经过实践检验证明效果较好，整理出来给同行以借鉴。

(3) 在本书结尾提供了本课程教学方面的一些建议，供教师教学参考。

第1章由陆益彰编写，第2、4章由王明景编写，第3、5章由吴新红编写，第6章由曾兰君编写，第7章由林红梅编写，第8、10章由杨佳编写，第9章由

方芳编写。全书由王明景统稿。

本书在编写过程中，参阅了大量相关书刊资料，在此一并向有关作者致谢！

由于学识水平有限，书中问题在所难免，敬请读者批评指正。

最后，让我们以先哲的话共勉：人无礼不生，事无礼则不成，人无礼则不宁。

王明景

2006年5月30日

关于旅游服务礼仪课程的教学方法及其说明

本书是一门技能性极强的行为学科，此课程在高职院校中一般共设课时 32 学时，周学时为 2 节，建议安排在一年级开设，以使 学生 尽早树立职业意识以及懂礼、知礼、行礼的意识，形成良好的职业素养，帮助学生尽早关注并塑造自身形象，以良好的精神面貌、自信和得体的言谈举止进入社会。

一、教学思路

1. 总体构思

理论够用，注重操作

本课程的教学不仅让学生掌握旅游从业人员在不同的工作岗位、社交场合应遵循的约定俗成的行为规范、准则与程序，而且要帮助学生在掌握一些动作要领的基础上达到一定的实操效果，使学生在实际工作、生活、社交中直接、自然地运用。因此，在课堂内以理论知识讲授为传统的教学方法明显达不到目的，需要教师组织、指导学生进行操作训练，而这样课时会显得相对紧张。

建议以理论够用、注重操作为原则，采取以下相应对策：

一是科学安排课堂内容。如在坐姿教学过程中同时进行表情训练，女生学化妆的同时，男生则通过看影碟学习系领带的技巧等。

二是通过动力与压力教学鼓励学生课后练习。仅靠课堂内的操作训练远不能达到效果，鼓励学生以宿舍为单位课后集体组织训练。如化妆课时安排 2 节，可要求学生在化妆课后的每次课前化淡妆来上课，教师利用休息时间进行点评和指导，这样迫使 学生 每周至少练习一次化妆技能。

三是合理处理教材内容。第 8、第 9、第 10 章的教学内容通俗易懂，可有计划地安排 学生 自学，但应列为考试内容。而第 6 章的旅游行业岗位接待礼仪，可根据专业课程教学的内容适当略讲。

教师榜样

礼仪是通过一定的形式表达对他人的尊重。而礼仪老师自身的礼仪意识与行为，会对 学生 产生潜移默化的影响。教师在教学过程的始终，在言行举止方面应严格要求自己，以职业化的要求修饰自己，在与 学生 的沟通中注重细节，严格遵循礼仪规范，力求起榜样示范作用，这样可增强 学生 对行礼的信心。

学以致用

礼仪来源于工作、生活与社交，同时也具体运用于工作、生活与社交。学以致用的观点应贯穿于教学过程的始终。礼仪更多的是关注细节，而细节的掌握却

往往容易被忽视。无知者无畏，如果不懂礼仪，可能在许多场合也自然一些，但如果学习了礼仪，却不注重运用，当意识到自己没有具体做到时，个人当时的情绪与自信会受影响，可能不学还更从容。所以说学习礼仪好似上贼船，回头也没有岸。

2. 教学程序设计

理论部分

案例导入→提出问题→带思考进入当次课的主题→精讲→回到案例中的问题→总结。

技能操作部分

训练途径、方式、方法：

讲授基本要领→教师示范→学生训练（分组进行，各组自选组长）→模拟场景，学生演示→集体评价，纠正偏差→课后以寝室为单位自觉训练→总结、表扬优秀，榜样示范。

场所及教学条件：形体房，配有落地镜、背景音乐。

3. 教法设计

讲授、提问、案例、录像、讨论、演示、操作、角色扮演、情境模拟、图片展示。

4. 教学手段的选用

多媒体教学为主，黑板板书为辅。

二、学生情况分析采取的对策

学生对于礼仪的内容与要求已有一定的感性认识，对礼仪课有较高的期待。这是礼仪课程教学的有利条件，但仍面临一定的问题。

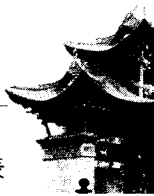
一是传统礼仪习俗与国际遵循惯例的矛盾。如介绍礼、握手礼、座次礼、馈赠礼等，学生受传统习俗的影响，对国际通行的礼仪规范难以理解。相应对策：礼出于俗，联系中西方文化差异的分析，帮助学生理解和认同国际通行惯例。

二是规范性与灵活性的矛盾。礼仪讲求规范但并不教条，通过形式既表达对他人的尊重，更要令对方舒适。但学生在具体运用时往往容易教条。相应对策：树立“礼从于俗，入乡随俗，客随主便”的观念，因场合、对象、目的灵活运用规范的礼仪。

三、课程考核

考核性质：考查。

考核方式：开卷。



平时成绩占 20%，包括上课答问、训练纪律、情景模拟演示等平时综合表现的评分。

操作内容逐项考核，成绩占总分 30%，具体内容包括仪表修饰、女士化妆技巧、男士系领带技巧、站姿、走姿、坐姿、表情、引领动作等。

理论知识部分期末开卷考试，成绩占总分 50%。

四、课时安排

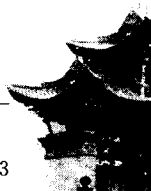
序号	内容	课堂讲授	技能训练	小计
1	第 1 章 礼仪发展概论	2		2
2	第 2 章 旅游服务行业员工的形象塑造	2	8	10
3	第 3 章 旅游从业人员的社交礼仪	2	4	6
4	第 4 章 宴请礼仪	4		4
5	第 5 章 会议礼仪	4		4
6	第 6 章 旅游接待与服务礼仪	2		4
7	第 7 章 涉外礼仪	2		2
8	第 8 章 宗教礼仪		自学	
9	第 9 章 主要客源国和地区礼仪及习俗		自学	
10	第 10 章 我国主要少数民族礼仪及习俗		自学	
	考试			2
	合 计	18	12	32



目 录

第 1 章 礼仪发展概论	1
1.1 礼的基本概念	1
1.1.1 礼的含义	1
1.1.2 礼貌	2
1.1.3 礼节	3
1.1.4 礼仪	3
1.2 礼仪的起源与发展	5
1.2.1 礼仪的起源	5
1.2.2 现代礼仪的特征	9
1.2.3 现代礼仪应遵循的原则	10
1.2.4 现代礼仪的功能	11
1.3 东、西方礼仪比较	13
1.3.1 东方礼仪及其特点	13
1.3.2 西方礼仪及其特点	15
1.4 旅游服务礼仪的功能	16
1.4.1 旅游服务礼仪有助于旅游从业人员与旅游者之间的交流与沟通	16
1.4.2 旅游服务礼仪有助于妥善处理旅游纠纷问题	17
1.4.3 旅游服务礼仪可以约束旅游从业者的行为	18
1.4.4 旅游服务礼仪可以提高服务质量	18
典型案例	19
思考与练习	20
第 2 章 旅游服务行业员工的形象塑造	21
2.1 仪容礼仪	21

2.1.1	护发与发型选择技巧	22
2.1.2	肌肤的基本护理	27
2.1.3	化妆礼仪	29
2.2	仪表礼仪	34
2.2.1	着装原则	34
2.2.2	男士西装礼仪	37
2.2.3	女士职业装礼仪	41
2.2.4	饰物与仪表	43
2.3	仪态礼仪	46
2.3.1	体姿仪态	47
2.3.2	表情仪态	61
2.3.3	人际交往距离	64
	典型案例	65
	思考与练习	65
第3章	旅游从业人员的社交礼仪	66
3.1	会见礼仪	66
3.1.1	称呼礼	66
3.1.2	握手礼	67
3.1.3	致意礼	70
3.1.4	介绍礼	72
3.1.5	名片礼	75
3.2	接待礼仪	77
3.2.1	接待规格	77
3.2.2	引领礼仪	78
3.2.3	接待室座次礼仪	79
3.2.4	迎接和送行礼仪	81
3.3	交通礼仪	84
3.3.1	乘车座次的安排	84
3.3.2	上下车的礼仪	85
3.4	电话通讯礼仪	86
3.4.1	接电话礼仪	86
3.4.2	打电话礼仪	87
3.4.3	移动电话礼仪	88
	典型案例	90
	思考与练习	92

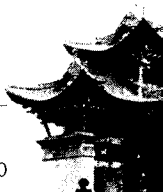


第 4 章 宴请礼仪	93
4.1 中餐宴会礼仪	93
4.1.1 宴请的种类	93
4.1.2 中国名菜及食用方法	95
4.1.3 设宴及邀请礼仪	97
4.1.4 中餐宴会菜单的确定	99
4.1.5 中餐台形布局与席位安排的礼仪要求	99
4.1.6 开宴及赴宴礼仪	100
4.2 西餐宴会礼仪	105
4.2.1 西餐的代表菜式	105
4.2.2 西餐宴会台形布局和席位安排	107
4.2.3 西餐宴会菜序礼仪	108
4.2.4 西餐菜点与酒水搭配礼仪	108
4.2.5 宴会就餐礼仪	109
4.3 鸡尾酒会、自助餐会礼仪	111
4.3.1 鸡尾酒会礼仪	111
4.3.2 自助餐	113
典型案例	114
思考与练习	114
第 5 章 会议礼仪	116
5.1 一般会议礼仪	116
5.1.1 会前准备礼仪	117
5.1.2 会议服务礼仪	118
5.1.3 与会者礼仪	119
5.1.4 会议结束礼仪	121
5.2 展览会礼仪	122
5.2.1 举办展览会的目的	122
5.2.2 展览会的分类	122
5.2.3 展览会的组织与实施	124
5.2.4 展览会的参加礼仪	127
5.3 新闻发布会礼仪	129
5.3.1 会议筹备礼仪	129
5.3.2 新闻发布会的程序	131
5.3.3 发布会的善后工作	131
5.3.4 举办新闻发布会的注意事项	132

5.4	舞会、音乐会、沙龙礼仪	133
5.4.1	舞会礼仪	133
5.4.2	音乐会礼仪	135
5.4.3	沙龙礼仪	136
	典型案例	138
	思考与练习	139
第6章	旅游接待与服务礼仪	140
6.1	旅游接待与服务礼仪的基本理论	140
6.1.1	旅游接待与服务礼仪的本质	141
6.1.2	旅游接待与服务礼仪的基本理论	141
6.1.3	旅游接待与服务礼仪的形式	142
6.2	旅游服务人员沟通礼仪及语言修养	142
6.2.1	沟通要点	142
6.2.2	旅游行业沟通的职业特点	144
6.2.3	旅游服务的语言修养	144
6.2.4	旅游接待人员语言规范原则	145
6.2.5	旅游行业礼貌用语的分类	146
6.2.6	沟通技巧	148
6.3	旅游饭店的接待与服务礼仪	151
6.3.1	饭店服务人员的基本观念	152
6.3.2	饭店服务人员的基本要求	152
6.3.3	饭店各部门的服务礼仪	153
6.3.4	饭店处理客人投诉礼仪	161
6.4	导游服务礼仪	162
6.4.1	导游基本素质	162
6.4.2	导游接团礼仪	163
6.4.3	入店服务	165
6.4.4	导游带团礼仪	165
6.4.5	导游送团礼仪	169
6.5	旅游商品导购礼仪	169
6.5.1	旅游商品服务员基本礼仪	169
6.5.2	旅游商品导购礼仪	170
6.5.3	旅游购物纠纷处理技巧	170
	典型案例	171
	思考与练习	172

第 7 章 涉外礼仪	174
7.1 涉外原则	174
7.1.1 服从大局, 依法办事	175
7.1.2 不卑不亢, 平等互利	175
7.1.3 信守约定, 遵守承诺	175
7.1.4 尊重隐私, 自觉回避	176
7.1.5 女士优先, 绅士风度	176
7.1.6 入乡随俗, 尊重对方	176
7.1.7 提高素质, 维护形象	177
7.2 常见国际礼宾活动	177
7.2.1 迎送礼仪	177
7.2.2 会见、会谈、签字	179
7.2.3 文艺晚会与参观游览	184
7.2.4 礼宾次序和国旗悬挂法	186
7.3 出入境礼节及规范	189
7.3.1 公民申请出国的条件	189
7.3.2 公民申请出国的必备证明	189
7.3.3 护照的申请和使用	190
7.3.4 外国签证的办理	191
7.3.5 口岸检查	194
7.4 涉外交往礼仪	197
7.4.1 拜访礼仪	197
7.4.2 馈赠礼仪	198
7.4.3 涉外交往中的穿着及个人卫生	203
7.4.4 在国外怎样付小费	203
典型案例	205
思考与练习	205
第 8 章 宗教礼仪	207
8.1 佛教礼仪	208
8.1.1 佛教的起源	208
8.1.2 佛教的礼仪	208
8.1.3 佛教的主要节日	211
8.2 基督教礼仪	212
8.2.1 基督教的起源	212
8.2.2 三大教派	212

8.2.3	教义	213
8.2.4	礼节	213
8.2.5	主要节日	215
8.2.6	禁忌	215
8.3	伊斯兰教礼仪	216
8.3.1	伊斯兰教的起源	216
8.3.2	教义	216
8.3.3	礼仪	217
8.3.4	主要节日	218
	典型案例	219
	思考与练习	219
第9章	主要客源国和地区礼仪及习俗	220
9.1	亚洲一些国家和地区礼仪及习俗	220
9.1.1	日本	220
9.1.2	韩国	221
9.1.3	泰国	222
9.2	欧洲一些国家礼仪及礼俗	223
9.2.1	英国	223
9.2.2	法国	226
9.2.3	德国	227
9.3	美洲一些国家礼仪及礼俗	229
9.3.1	美国	229
9.3.2	加拿大	230
9.3.3	巴西	231
9.4	非洲及大洋洲一些国家礼仪及礼俗	232
9.4.1	埃及	232
9.4.2	澳大利亚	234
	典型案例	235
	思考与练习	236
第10章	我国主要少数民族礼仪及习俗	237
10.1	维吾尔族	237
10.1.1	节庆	238
10.1.2	习俗	238
10.1.3	礼节	239
10.1.4	禁忌	239



10.2	藏族	240
10.2.1	节庆	240
10.2.2	习俗	241
10.2.3	礼节	242
10.2.4	忌讳	243
10.3	蒙古族	243
10.3.1	节庆	243
10.3.2	习俗	245
10.3.3	礼节	246
10.3.4	禁忌	247
10.4	其他少数民族	247
10.4.1	回族	247
10.4.2	壮族	249
10.4.3	满族	251
10.4.4	朝鲜族	252
10.4.5	苗族	253
10.4.6	彝族	254
10.4.7	傣族	255
10.4.8	哈萨克族	256
	典型案例	258
	思考与练习	258
	参考文献	260