



职业技术·职业资格培训教材

客房

服务员（高级）

kefang fuwuyuan

劳动和社会保障部教材办公室 组织编写
上海市职业培训指导中心



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

客房 服务员（高级）

主 编 张 明
编 者 高梅英 蔡党英 樊天华
审 稿 封志刚



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员：高级/张明主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2005
职业技术·职业资格培训教材
ISBN 7-5045-5246-1

I. 客… II. 张… III. 饭店-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.2
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 096871 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 北京密云青云装订厂装订
787 毫米×1092 毫米 16 开本 15.25 印张 328 千字
2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数：4000 册

定价：30.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64911190

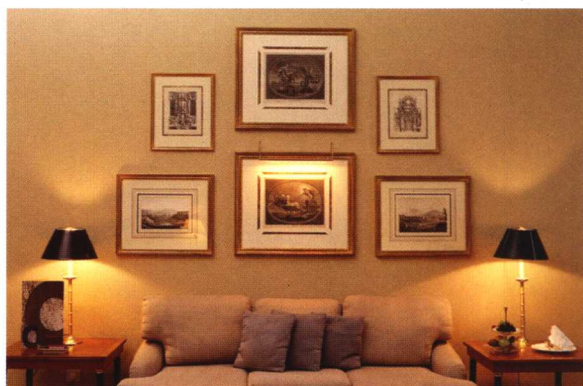
出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344



彩图1 类似色搭配的客房



彩图2 墙面布置



彩图3 客厅布置



彩图4 卫浴布置



彩图5 卫生间客用品布置



彩图6 边角茶几插花



彩图7 床背插花



彩图8 球形面花的布置

内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定细目——客房服务员（三级）组织编写。本教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握高级客房服务员的核心知识与技能有很好的帮助和指导作用。

本教材内容分十个单元，主要内容包括：服务接待中的宗教习俗、服务心理与个性化服务、房务营销及成本控制、客房布置、客房部的物资管理、客房部的质量管理与信息利用、客房部的沟通与协调、客房部的员工管理、行政楼层服务与计算机技能、服务英语等。

为方便读者学习掌握所学知识 with 技能，在每单元后还附有单元测试题及答案，全书最后附有知识考核模拟试卷和技能考核模拟试卷，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

全书由张明主编，参加编写的人员具体分工为：第一、第三、第四、第五单元由张明编写，第二、第七、第八单元由高梅英编写，第六、第九单元由樊天华编写，第十单元由蔡党英编写；全书由封志刚审定。

本教材可作为客房服务员（三级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中等职业技术学校相关专业学生学习、掌握当前新兴的高级客房服务知识与技能，或宾馆、饭店企业开展岗位培训、就业培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使学员通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考核,而且能够有针对性地系统学习,真正掌握本职业的实用技术与操作技能,从而实现我会做什么,而不只是我懂什么。每个模块单元所附单元测试题和答

案用于检验学习效果，教材后附本级别的知识考核模拟试卷和技能考核模拟试卷，使受培训者巩固提高所学知识与技能。

本教材虽结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心

目 录

第一单元 服务接待中的宗教习俗	(1)
第一节 民族与宗教	(1)
第二节 主要旅游客源国的习俗	(5)
单元测试题	(14)
单元测试题答案	(15)
第二单元 服务心理与个性化服务	(16)
第一节 服务心理	(16)
第二节 客房个性化服务	(29)
单元测试题	(37)
单元测试题答案	(39)
第三单元 房务营销及成本控制	(40)
第一节 饭店营销介绍	(40)
第二节 房务营销的特点	(44)
第三节 营销因素组合和产品组合	(48)
第四节 展示组合和沟通组合	(51)
第五节 房务的成本控制	(57)
单元测试题	(62)
单元测试题答案	(63)
第四单元 客房布置	(64)
第一节 客房装饰布置	(64)
第二节 不同类型、等级客房的物品配置和设施要求	(76)
第三节 客房插花及其布置	(83)
单元测试题	(90)
单元测试题答案	(91)

第五单元 客房部的物资管理	(92)
第一节 客房用品的管理	(92)
第二节 客房布草的管理	(96)
第三节 布草房和洗衣房的运作	(101)
单元测试题	(108)
单元测试题答案	(109)
第六单元 客房部的质量管理与信息利用	(110)
第一节 客房部的质量管理	(110)
第二节 客房部的信息利用	(124)
单元测试题	(128)
单元测试题答案	(130)
第七单元 客房部的沟通与协调	(131)
第一节 沟通与协调原理	(131)
第二节 部际沟通协调	(136)
第三节 对客关系的沟通协调	(140)
第四节 房务服务情景解析	(149)
单元测试题	(159)
单元测试题答案	(161)
第八单元 客房部的员工管理	(162)
第一节 人员配备和安排	(162)
第二节 招聘、培训及评估	(167)
单元测试题	(181)
单元测试题答案	(183)
第九单元 行政楼层服务与计算机技能	(184)
第一节 行政楼层服务概述	(184)
第二节 计算机基础知识	(185)
第三节 办公自动化操作技能	(198)
单元测试题	(209)
单元测试题答案	(210)
第十单元 服务英语	(211)
第一节 接待服务用语	(211)

第二节 客房服务用语	(214)
单元测试题	(218)
单元测试题答案	(219)
知识考核模拟试卷 (一)	(220)
知识考核模拟试卷 (二)	(225)
知识考核模拟试卷 (一) 答案	(230)
知识考核模拟试卷 (二) 答案	(231)
技能考核模拟试卷	(232)
主要参考书目	(233)

第一单元 服务接待中的 宗教习俗

第一节 民族与宗教

一、世界民族

在国际交往和旅游接待中，民族和宗教问题表现尤为突出，而民族和宗教两者又密不可分。

1. 种族

所谓种族，也称“人种”，是指在体质形态上具有某些共同遗传特征的人群。现代人类学家一般将世界上的人群划分为三大种族：

(1) 欧罗巴种族。分北支和南支。北支分布在北欧，南支分布在欧洲的南端和北非、印度北部、中亚一带。15 世纪发现新大陆后，欧罗巴种族从欧洲大陆大量移入美洲和大洋洲，迄今成为遍布六大洲的最大种族。这一种族约占世界人口的 54%。

(2) 蒙古种族。其中有亚洲分支和美洲分支。主要分布在亚洲，美洲指印第安人及爱斯基摩人。此外，欧洲的马札尔人和芬兰拉普族人也属蒙古种族。这一种族约占世界人口的 37%。

(3) 尼格罗种族（又称尼格罗—澳大利亚种族）。主要分布在非洲撒哈拉大沙漠以南地区和大洋洲。16—19 世纪大批尼格罗人被当作奴隶从非洲贩运到美洲。这一种族约占

世界人口的 8.5%。

2. 民族

民族是人们在历史上经过长期发展而形成的稳定的共同体。狭义的民族是指人们在历史上形成的一种有共同语言、共同地域、共同经济生活以及表现在共同文化上的共同心理素质的稳定共同体。

现在世界上约有两千多个民族,人口在 10 万以上的有 500 多个。世界上的民族一般是聚居的,也有漂泊不定的。

一个民族共同使用的语言,称为民族语言;一个民族在共同生活过程中,在政治、经济、文化、语言、生活方式等方面形成的特点,称为民族特点;具有民族特点的文化,就是民族文化;各民族因所处的历史环境不同,而各有其独特的性格、情操、爱好等心理状态,也就是所谓的民族性格。

民族与宗教有密切的联系,世界上许多民族往往信仰同一宗教。

二、主要宗教

在国际社会中,宗教具有群众性、民族性、国际性、复杂性和长期性。世界许多纠纷源于宗教,因此对于国际客人,必须重视他们的宗教信仰。

具有世界性的宗教主要有佛教、基督教和伊斯兰教,其他还有犹太教、印度教、锡克教、神道教以及产于中国的道教和儒教等。

1. 佛教

佛教一直是亚洲传播最广的宗教,其创始人为乔达摩·悉达多。“佛陀”有“觉者”之意。

(1) 主要教派。从广义上讲,当今世界分大乘佛教和小乘佛教两大派,前者盛行于亚洲北部,如中国大部分地区及朝鲜、日本、越南等国,也称北传佛教;后者主要在南亚和东南亚,如斯里兰卡、缅甸、泰国、柬埔寨、老挝及中国傣族等地区,也称南传佛教。另外,中国西藏、蒙古等地的喇嘛教,属于大乘佛教,也称藏传佛教。

(2) 基本教义和礼仪。佛教尊奉“四圣谛”(苦谛、集谛、灭谛、道谛)和“十戒”。常见的礼仪有:皈依、披剃、受戒、朝山、打七、法会、拜忏、功德、圆寂、法事、合十、问讯、顶礼。

佛教具有庞大的专职神职人员队伍,男的称为僧,即和尚,他们在寺庙中居住并从事宗教活动;女的称为尼姑,她们居住的地方叫庵。不出家的佛教徒称为居士。

(3) 佛教节日。“佛诞节”(又称“浴佛节”,日本称“花节”),佛祖释迦牟尼出生的日子,公历 5 月月圆日;“盂兰盆节”(又称“中元节”或“鬼节”),佛教徒追祭祖先的节日,农历七月十五;“成道节”,释迦牟尼成佛的纪念日,农历十二月初八;“世界佛陀日”,公历 4、5 月间的月圆日。

(4) 习俗忌讳。在信奉佛教的东南亚国家,至今仍保留着浓厚的佛教习俗。在缅甸、泰国,家长常将男孩子送入寺庙里出家几年,一方面表示对佛的虔诚;另一方面孩子可在

僧人那里学习文化。信奉佛教的人同信奉基督教的人一样，家里举办丧事要请和尚来念经，行举哀之礼仪。佛教也有许多成规。佛教主张不杀生，因此僧尼以素食为本。信佛的人，也规定在一定的时间吃斋，遇上此日，屠宰场停止屠宰，市场上也不出售肉食。佛教还有许多忌讳，如不要随便抚摸小孩的头顶，坐着不要跷二郎腿等。

2. 基督教

基督教是现今世界第一大教，创始人耶稣，按《福音书》的说法，他是耶和华的独生子，希腊文为 Christos，即救世主。他最终是被钉死在十字架上的，所以十字架被作为信仰基督教的标志。

(1) 主要教派。现在世界上基督教主要有三大教派，即天主教、东正教和基督新教。

1) 天主教。天主教又称公教、旧教，公元 395 年，罗马帝国分裂为东西两部分，基督教东西两派的分化也随之加剧。1054 年东西两派正式分裂。西部教会以罗马为中心，自称罗马公教（即天主教），同自称正教的东部教会相对峙。除信仰天主（即上帝）和耶稣基督外，还尊奉玛利亚为圣母。建立以罗马教皇为首的教廷和下属各级教会组织。其国际宗教中心设在罗马城内的梵蒂冈教廷，教廷中有教皇。天主教主要分布在欧洲中、西和南部，拉丁美洲及亚洲一些国家，如意大利、法国、比利时、西班牙、葡萄牙、匈牙利、波兰、巴西、阿根廷、墨西哥等，美国和加拿大也有一部分教徒。

2) 东正教。自 1054 年正式分裂后，东部教会以君士坦丁堡（今土耳其伊斯坦布尔）为中心，自称正教，意为保有正统教义的教会。教义信条在细节上同天主教略有分歧。主张主教以外的一般神职人员可以婚娶。亦信奉上帝、基督和圣母，但不承认罗马教皇有高出其他主教的地位。东正教主要分布在欧洲东部和东南部，如希腊、塞浦路斯、保加利亚、罗马尼亚、俄罗斯等国。

3) 基督新教。公元 16 世纪，欧洲宗教改革中各个新宗派脱离天主教，不承认罗马教皇的权威。随后又从这些宗派中分化出更多的宗派。新教是这些宗派的统称。在中国又通称其为基督教，俗称耶稣教。这些宗派主要有圣公会、公理会、路德宗、加尔文宗等。新教对基督教的教义、仪式、教会管理方式也作了改革，如允许教士婚娶，不承认“炼狱”，反对尊玛利亚为圣母，强调信徒直接与上帝相通而无需神父作中介等。新教主要分布在欧洲北部、北美洲和大洋洲等地。如英国、美国、德国、瑞士、北欧各国及澳大利亚、新西兰等国。

(2) 基本教义和礼仪。基督教的经典是《圣经》。各派都信奉四条基本信条：信仰上帝、信始祖原罪、信基督救赎、信灵魂不灭。

在礼仪方面，天主教和东正教有 7 件“圣事”：洗礼、坚振、告解、圣体、终傅、神品、婚配。新教只有洗礼和圣餐礼。各派基督教都有祈祷、唱诗、讲道等礼仪。天主教和东正教要举行弥撒，新教逢星期日举行礼拜。

(3) 节日。基督教的节日主要有圣诞节、复活节及耶稣受难日。

1) 圣诞节。纪念耶稣诞生的节日，多数教会规定以 12 月 25 日为圣诞节，东正教则

在1月6日或7日。这是基督教国家最为盛大的节日,犹如我国的春节。信奉新教和天主教的国家通常从12月24日圣诞节的除夕开始进行庆祝。圣诞节前,各大商场、超级市场都会减价出售各种圣诞节用品和生活必需品。

2) 复活节。纪念耶稣复活的节日,日期在每年春分月圆后的第一个星期日。羊肉和火腿是传统肉食,兔子糖对孩子必不可少。

3) 耶稣受难日。具体日期为复活节前的星期五,届时在教堂举行隆重的活动。一般常放假休息。

(4) 习俗忌讳。信奉基督教的人一般都认为“13”是不吉利的数字,故举行活动时尽量避开“13”。源于耶稣与其门徒13人共进“最后的晚餐”,此后耶稣遇难。因此“13”被认为是不吉利的。星期五是耶稣受难的日子,信奉基督教的人,每逢此日斋戒一天,不食肉,吃小斋。举行庆祝性活动,也应避开星期五。相传耶稣遇难时被钉在十字架上,因此,基督教视十字架为圣物。除在教堂中使用外,也常制作成项链悬挂胸前,或立于死者的墓前,以示人的灵魂与耶稣同在。在信奉基督教的国家里,生、死、嫁、娶无不打上宗教的烙印。结婚须在教堂举行由神父主持仪式。初生的婴儿按照教规应进行洗礼,并取教名,认男、女监护人为教父、教母。教徒死后,需请神父来料理后事。

3. 伊斯兰教

伊斯兰教是穆罕默德于7世纪初在阿拉伯半岛创立的,以后逐渐传播至西亚、南亚、东南欧和非洲,通过商业活动也传至东亚和东南亚等地。

“伊斯兰”的阿拉伯文原意是“顺服”“穆斯林”意为顺服安拉旨意的人,也就是伊斯兰教的教徒。逊尼派和什叶派是伊斯兰教的两大主要教派。

(1) 基本教义和礼仪。《古兰经》是伊斯兰教的最高经典。伊斯兰教有六大信条:信安拉、信先知、信天神、信经典、信前定、信后世。按照伊斯兰教规,穆斯林要遵奉“五功”即念、礼(拜)、斋、课、朝。即信仰的表白,即念诵“除安拉外,别无他神;穆罕默德,安拉的使者”;一日五次礼拜;一年斋戒一个月;缴纳天课;如条件允许,一生中去麦加朝勤一次。此外,还有“圣战”“行善”两项。其他教规还有穆斯林须注意清洁,禁食猪肉,禁止赌博、饮酒,女子外出戴面纱,穆斯林死后土葬裹白巾等。新月是伊斯兰教的象征。

(2) 节日和斋月

1) 圣纪(圣忌)日。伊斯兰教太阴历3月12日,是伊斯兰教真主穆罕默德的诞生之日。进行诵经、赞圣。

2) 开斋节。是伊斯兰教的主要节日之一。规定伊斯兰教历九月为斋月,斋戒期满,伊斯兰教历9月29日或10月1日为开斋节。每逢此节,穆斯林沐浴,盛装举行会礼,相互庆贺,并大吃美味佳肴,青年男女往往也选这天举行婚礼。我国新疆地区称此节为肉孜节。

3) 宰牲节。又称古尔邦节,逢伊斯兰教历12月10日宰牲献祭。也是伊斯兰教的主

要节日之一。此时，政府部门、各公共设施或服务设施等均不办公。

4) 斋月。根据伊斯兰教规，伊斯兰教历太阴年九月份斋戒一个月，斋戒为伊斯兰教五项基本功课之一。教规规定，在斋月里，每日黎明到日落禁止饮食和房事（在患病、旅行、月经、怀孕、哺乳期间，禁食的规定可延缓）。因此，在斋月之内，每当夜晚，商店、饭馆、各种服务设施破例开门，热闹非凡。

(3) 忌讳。一是不吃猪肉及使用猪皮制品，也忌谈猪，以牛羊肉为主食。但是，供外国游客居住或就餐的地方，可吃到猪肉。二是不饮酒。根据教规，酒是万恶之源，所以在饭店、餐馆，一般不出售酒类。只有在外国游客居住的地方才出售酒类。三是根据《古兰经》，色也是万恶之源。因此，公共娱乐场所不得有伤风败俗的娱乐活动，如开妓院、放色情电影、演色情戏等。四是由于宗教的清规戒律导致妇女在社会和家庭中没有任何地位，非但男女授受不亲，甚至妇女出门，也要戴上黑色的面纱。五是规定左手为“净手”的专门用手，因此，与人握手或向别人赠送物品时，都忌用左手。

除以上三大宗教外，其他宗教影响较集中，如犹太教主要分布在以色列及散居各国的犹太人；印度教、锡克教分布在印度；神道教分布在日本；道教、儒教作为一种思想在华人及东亚国家中有影响。所有宗教都有一定的礼仪和风俗。

第二节 主要旅游客源国的习俗

一、东亚地区

1. 日本

(1) 概述。日本是亚洲东部的一个群岛国家。面积约 377 000 km²。人口 12 500 多万，99% 为大和民族，通用语言为日语。居民主要信奉神道教和佛教，少数信奉基督教和天主教。国花为樱花。

日本和我国隔海相望，是“一衣带水”的邻邦。中日两国友好交往 2 000 多年，日本至今还保留着我国唐代的礼仪和风俗。目前是我国最大的贸易伙伴和最大的旅游客源国之一。

(2) 礼貌礼节。日本人总的特点是勤劳，守信，遵时，生活节奏快，工作效率高，民族自尊心强。他们注重礼节，见面时互致问候，脱帽鞠躬，表示诚恳，亲切。初次见面，相互鞠躬，交换名片，一般不握手。如果是老朋友或比较熟悉的人就主动握手，甚至拥抱。如遇女宾，女方主动伸手才可握手，但不能用力或久握。如需要谈话，应到休息室或房间交谈。吸烟时应先征得主人的同意，以示尊重。

日本人注意穿着打扮，平时衣着大方整洁。正式场合一般穿礼服。天气炎热时，主人未请客人宽衣时不能随便脱衣。如需要宽衣，应先征得主人的同意。在一般场合，光穿背

心或赤脚是失礼的。

餐饮方面,主食是大米,喜爱吃鱼,还有生吃鱼片的习惯。口味清淡,鲜中带甜。泡菜也是一大特产。一般不吃肥肉和猪内脏。他们还忌八种用筷方式,即舔筷、迷筷、移筷、扭筷、插筷、掏筷、跨筷和剔筷。日本人饮酒时,认为将酒杯放在桌上,让客人自己斟酒是失礼的。主人或侍者斟酒时,要右手执壶,左手托壶底,壶嘴不能碰酒杯口,客人则右手拿酒杯,左手托杯底,接受对方斟酒为礼。但谢绝第二杯酒的客人,千万不要先将酒杯倒放,要等大家喝完酒后,一起把酒杯倒放在桌上,这才是礼貌的做法。

(3) 忌讳。不喜欢紫色,忌绿色;忌送荷花,探望病人时忌用山茶花、仙客来以及淡黄色和白色的花。忌“9”“4”等数字,因“9”在日语中发音和“苦”相同。赠送礼品时,切勿赠数字为“9”的礼物,否则会产生误会,以为你把他看作强盗。“4”的发音和“死”相同,故在安排食宿时,要避开4层楼、4号房间、4号餐桌等。日本商人还忌“二月”“八月”,因为这是营业的淡季。

2. 韩国

(1) 概述。韩国位于亚洲东北部,朝鲜半岛南部,与我国山东半岛隔海相望。面积约99 000 km²,人口4 400多万,主要是朝鲜族,通用韩语(朝鲜语),是中国最大的旅游客源国之一。信奉佛教和基督教,佛教徒占全国人口的1/3。

(2) 礼貌礼节。韩国人勤劳勇敢,性格刚强,民族自尊心强,十分讲究礼貌,能歌善舞,热情好客。见面时,一般以咖啡、不含酒精的饮料或大麦茶招待客人,客人不能拒绝。晚辈见长辈,下级对上级等的规矩很严格;握手时,应以左手轻置于右手腕处,躬身相握,以示恭敬;与长辈同坐,要挺胸端坐,若想抽烟,须征求在场的长辈同意;用餐时不可先于长者动筷等。

韩国人有互相通报姓氏的习惯,并与“先生”等敬称联用。韩国人在进行业务洽谈时,习惯在饭店的咖啡室或附近类似的地方举行。办公室大多有一套会客用的舒适家具,在建立密切的工作关系之前,举止是否合乎礼仪至关重要。

韩国人一般不轻易流露自己的感情,在公共场所不大声说话,颇为稳重有礼。妇女在发出笑声时要用手帕捂住嘴,以免失礼。在韩国,妇女对男子十分尊重,双方见面时,女子先向男子行鞠躬礼,致意问候。男女同坐时,男子位于上座,女子则位于下座。多人相聚时,往往根据身份高低和年龄大小依次排定座位。如应邀去韩国人家里做客,不可空手前往。按习惯要带一束鲜花或一份小礼物,并用双手奉上。进入室内时,要将鞋子脱下留在门口,这是不可疏忽的礼仪。

餐饮方面,主食是大米和面粉(面条、馒头、菜肉包子、饺子和糯米糕)。喜欢吃烤牛肉、烧鸡、醋烧排骨、泡菜和各式海味。常用辣椒和大蒜做调料,口味偏酸、辣、香。

(3) 忌讳。韩国人对“4”字非常反感,许多楼房的编号严惩“4”字,军队、医院等决不用“4”编号。在饮茶或饮酒时,主人总是以1, 3, 5, 7等数字来敬酒、敬茶、布菜,并力避以双数停杯罢盏。

二、东南亚地区

1. 泰国

(1) 概述。泰国古称暹罗，位于中南半岛中部，是亚洲产象最多的国家之一，尤以白象最珍贵，故有“白象国”之称。面积约 514 000 km²。人口约 5 940 万，90%以上的居民笃信佛教，佛教（小乘教派）为国教。僧人身穿黄衣，又有“黄衣佛国”之称。马来族多信奉伊斯兰教，少数人信奉基督教、天主教和印度教。泰国有 30 多个民族，泰族占 40%。国花为睡莲。泰语为国语。

(2) 礼貌礼节。泰国人在待人接物中，有许多约定俗成的规矩。朋友相见，双手合十，互致问候。晚辈向长辈合十行礼，双手要举到前额，长辈也要合十回礼，以表示接受对方的行礼。年纪大或地位高的人还礼时，手部不必高过前胸，行合十礼时双掌举得越高，表示尊敬的程度越深。在特定场合下，平民、贵官直至总理拜见国王及其近亲时行跪拜礼。国王拜见高僧时也须下跪。儿子出家为僧，父母亦跪拜于地。

泰国人进寺庙烧香拜佛或参观时必须衣冠整洁，甚至要摘帽脱鞋，以表示对神的尊重。穿背心短裤或赤胸露背者进入被视为玷污圣堂，亵渎神灵，是被严格禁止的。

在泰国，如有长辈在座，晚辈只能坐在地上，或者蹲跪，以免高于长辈的头部，否则被视为对长辈的极大不尊。别人坐着时，也不可把物品越过其头顶。给长者递东西时必须用双手。一般人递东西用右手，表示尊敬。如不得已需用左手时，要说一声“请原谅”。决不能把东西扔给别人，这是不礼貌的行为。从坐着的人们面前走过时，要略微躬身，表示礼貌。

(3) 忌讳。泰国人非常重视头部，认为头颅是智慧所在，是神圣不可侵犯的。如果用手触摸泰国人的头部，则被认为是极大的侮辱。睡觉忌头朝向西方，因日落西方象征死亡。忌用红笔签名，因人死后用红笔将其姓氏写在棺木上。脚被认为是低下的，忌把脚伸到别人跟前，也不能把东西踢给别人，否则均视为失礼。此外，泰国人就座时最忌跷腿。把鞋底对着别人，被认为是把别人踩在脚下，是一种侮辱性的举止。妇女就座时双腿要并拢，否则会被认为是缺乏教养。

在泰国，所有的佛像都是神圣的，未经允许不准拍照。此外，他们还认为门槛下住着善神，故决不可以踩踏门槛。夜间也不能开窗户，否则恶神会闯入屋内。

2. 新加坡

(1) 概述。新加坡是马来半岛南端的小国，面积约 641 km²。风景优美，气候宜人，有“花园城市”之称。“新加坡”名词来自梵文，是“狮子城”之意。人口 310 万，华人占 76.9%，马来人占 14.6%，印度、巴基斯坦、斯里兰卡人占 6.4%，其余为欧洲人或亚欧混血人等。华人和斯里兰卡人多信奉佛教，马来血统和巴基斯坦血统的人信奉伊斯兰教，印度血统的人信奉印度教，此外还有少数人信奉基督新教和天主教等。国花为兰花（卓锦万代兰）。马来语、英语、华语、泰米尔语四种语言都是官方语言。旅游业十分发达，每年接待的外国旅游人数都超过本国总人口数。