

华
普
经
管

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

主编 ■ 陈丽荣

旅游接待礼仪

(第二版)



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

旅游接待礼仪

(第二版)

主 编 陈丽荣

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

旅游接待礼仪 / 陈丽荣主编. —2版. —北京:
人民邮电出版社, 2010.10

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

ISBN 978-7-115-23797-2

I. ①旅… II. ①陈… III. ①旅游业—礼仪—高等学
校: 技术学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第165583号

内容提要

本书将礼仪知识与旅游服务实际相结合,详细讲解了礼仪的起源与发展,旅游接待人员的形象塑造,日常交往技巧,旅游接待语言艺术处理,饭店、旅行社、旅游景区接待礼仪运用,涉外接待礼仪,会议接待礼仪等内容。

本书采用项目任务化体例,注重应用性和操作性,提炼了每个项目的学习目标,使教学方向更为清晰明确,重点突出;导入了教学建议,方便老师对课程的理解和安排。文中穿插了大量案例,语言生动活泼,讲解深入细致,便于学生对所学知识的吸收和运用,启发学生的创造性思维。

本书可作为高等职业教育旅游接待服务、饭店(酒店)接待服务、会展接待服务等专业的基础教材,也可作为服务性行业的员工培训教材。

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

旅游接待礼仪(第二版)

◆ 主 编 陈丽荣

责任编辑 李宝琳

执行编辑 代新梅

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 14

2010年10月第2版

字数: 230千字

2010年10月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-23797-2

定 价: 25.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

教辅产品及教师会员申请表

申请教师姓名			
所在学校		所在院系	
联系电话		电子邮件地址	
通信地址			
教授课程名称		学生人数	
您的授课对象	本科 ☐ 研究生 ☐ MBA ☐ EMBA ☐ 高职高专 ☐ 其他 ☐		
教材名称		作者	
书号		订购册数	
您对该教材的评价			
您教授的其他课程名称		学生人数	
准备选用或正在使用的教材 (教材名称 出版社)			
您的研究方向		是否对教材翻译或改编有兴趣	是 ☐ 否 ☐
您是否对编写教材感兴趣 是☐ 否☐ 您推荐的教材是: _____ 推荐理由: _____			

为确保教辅资料仅为教师获得, 请将此申请表加盖院系公章后传真或寄回给我们, 谢谢!

教师签名:

院/系办公室公章

地 址: 北京市崇文区龙潭路甲3号翔龙大厦B06室

北京普华文化发展有限公司

邮 编: 100061

传 真: (010) 67120121

读者热线: (010) 67129879 67129872-818

网 址: <http://www.puhuabook.com.cn>

邮购电话: (010) 67129872-818

编辑信箱: puhuabook825@126.com

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

编辑委员会

主任：胡德华

委员：（以姓氏笔画为序）

叶华胜 包锦阳 刘秀峰

邱云美 李志强 苏北春

沈 杨 陈丽荣 陈 昕

沈忠红 程旭东 蔡敏华

潘 燕 魏洁文

第二版总序

“全国高职高专旅游专业规划教材”自2006年出版以来市场反响强烈，获得了广大读者的好评，并被国内众多院校采用，对高职高专旅游管理类专业的教学起到了很好的促进作用。

随着改革开放的不断深入和发展，我国旅游业也迎来了新的机遇，尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。为适应旅游业新的发展变化，迎接挑战，满足社会对新型旅游人才日益扩大的需求，使当前的旅游专业课堂教学内容与形式紧密结合，根据教育部进一步提高高职高专教育教学质量的相关文件和精神，我们对本套教材进行了全新的改版，编写成为了“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”。在本套教材的改版过程中，我们始终坚持“以能力为本位，以就业为导向”的指导思想，把“工学结合”作为高职高专教育人才培养改革的重要切入点，紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应旅游产业结构升级和工作岗位变换的‘创造型人才’”转型这一实际要求，采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式，融“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”的改版原则与特色如下。

1. 以学习目标为导向，采用任务驱动型教学理念。以学习任务的形式进行编写，明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标，改变了传统教材的理论式灌输，使学生首先明确在该学习任务中的技能要求，从而有方向、有针对性地展开学习。

2. 以学习任务为目标，重新梳理整合知识体系。通过对学习任务的分析和整理，提炼学生需要掌握的学习性工作任务，以岗位操作的要求指导教学。

3. 以同步案例为引导，融入丰富的教学资源。在大部分学习任务之前设置“想一想，做一做”栏目，以典型案例的形式引导出该学习任务的内容。

4. 提供同步实战演练，激发学生学习兴趣。在技能要求的知识点中，设置相应的同步实战演练，要求学生及时进行实务分析与操作，达到理论与实践的统一，并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

5. 进行综合实训操作，强化学生专业技能。同步演练与综合实训操作既是对任务知识的运用，也是对业务技能的训练，能有效强化学生的操作技能。

6. 搭建校企合作平台，强调教、学、做合一。学习任务来源于企业的实际工作要求，又回归到企业的实践中去，强调教、学、做合一。

7. 引入科学准确的数据，注重资料的时效性。数据、资料列有出处，并介绍了本学科最新的研究成果和国内外的先进经验，以便能够反映出现代旅游业发展的新要求。

由于我们的经验有限，教材中难免存在不妥和疏漏之处，我们期待着旅游界的同行、专家、学者和广大读者的批评与指正，以便我们能够紧跟旅游业发展的新形势，及时修订和出版更新、更优秀的旅游系列精品教材。

胡德华

2010年6月

前言

改革开放以后，我国的旅游业取得了巨大的进步，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。尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。据世界旅游组织预测，到2020年，我国将成为世界第一旅游大国。随着我国旅游业的快速发展，旅游接待人员的素质、职业道德和礼仪规范等对旅游业的声誉和发展的影响也越来越明显，因此加强旅游接待礼仪知识的学习，强化礼仪技能的训练，对提高旅游职业人员的素质具有重要的现实意义。

高职高专职业教育的特点在于强调应用性和操作性，本书将礼仪知识与旅游服务实际相结合，采用循序渐进的方式，首先说明了旅游接待人员应该具备的基本素质，包括旅游接待人员的形象塑造、交往技巧、语言艺术处理；随后介绍了三个重点部门旅游服务人员的礼仪规范，包括旅游饭店接待礼仪、旅行社接待礼仪和旅游景区接待礼仪；最后添加了适量的扩展性礼仪知识，包括涉外接待礼仪、会议接待礼仪。

本书主要具有如下三个特点。

一是采用了“工学结合”的写作模式。在每个项目中添加了大量的经典案例并对关键知识点进行了梳理，可方便学生对项目重点内容的回顾和掌握。

二是重视实践能力的培养。在每个项目开始安排了“想一想，做一做”栏目，每个任务之后安排了实战演练，这不仅体现了高职高专教育的能力培养，而且还突出了教学过程中学生的主体地位。

三是指导性强。本书的每一个项目都有明确的知识目标、技能目标、实训目标和案例目标，可以使学生充分认识到最终的学习目的。除此之外，每一个项目还配有教学建议，可对教师开展教学工作起到指导作用。

本书是编者多年从事旅游礼仪教育的实践经验和体会的总结，同时学习、参考并吸收了许多国内同行相关的著作、资料及图片，由于篇幅所限，无法一一注明，在此，真诚地向他们表示深深的敬意！在本书的编写过程中，陈丽荣负责教材大纲、项目2、项目3、项目4、项目5、项目6、项目7、项目8

的编写工作；张淑萍负责项目1的编写工作；陈丽荣负责全书的统稿和定稿工作。

本书可作为高职高专院校旅游专业教材，也可作为职大、夜大、函大和中等职业学校旅游管理专业教材。

由于作者水平有限，书中难免疏漏和不妥之处，欢迎广大读者批评指正。

目 录

项目1 认识礼仪	1
学习任务1 了解礼仪的起源与发展	2
学习任务2 认识现代礼仪	7
学习任务3 认识礼仪与旅游接待	16
项目2 了解旅游接待人员的形象塑造	25
学习任务1 学习仪容仪表的修饰	26
学习任务2 培养良好的仪态	37
项目3 掌握旅游接待人员的日常交往技巧	51
学习任务1 了解会面礼节	52
学习任务2 学习拜访与馈赠技巧	60
学习任务3 学习电话服务技巧	69
项目4 旅游接待语言艺术处理	79
学习任务1 规范运用旅游接待礼貌用语	80
学习任务2 旅游接待语言艺术	90
项目5 旅游饭店接待礼仪	109
学习任务1 前厅接待礼仪	110
学习任务2 客房部接待礼仪	117
学习任务3 餐饮部接待礼仪	121
学习任务4 其他部门接待礼仪	135
项目6 旅行社接待礼仪	149
学习任务1 导游接待礼仪	150
学习任务2 门市部业务接待礼仪	164
学习任务3 旅行社其他环节接待礼仪	167

项目7 旅游景区接待礼仪	177
学习任务1 了解旅游景区服务质量管理的内容	178
学习任务2 学习旅游景区接待礼仪	181
项目8 认识其他礼仪	189
学习任务1 了解涉外接待礼仪	190
学习任务2 了解会议接待礼仪	199
主要参考书目	211

项目 1 认识礼仪

■ 学习目标

■ 知识目标

1. 理解礼仪的概念和内容；
2. 了解礼仪的起源和发展；
3. 理解现代礼仪的基本原则和特征；
4. 熟悉对旅游接待人员的基本要求。

■ 技能目标

通过本章的学习和训练，让学生了解礼仪的发展历史，感受到东西方礼仪的差异以及礼仪对旅游接待人员的重要性。

■ 案例目标

通过案例分析，让学生认识到礼仪贯穿于服务工作的始终，礼仪对改善员工服务形象、提高员工服务水平有积极作用，同时礼仪也会为组织赢得良好的经济效益和社会效益。

■ 实训目标

通过实训，让学生在真实的情境中感受旅游接待礼仪的重要性，激发学生学习礼仪的积极性。

■ 教学建议

1. 通过案例先让学生认识到礼仪在旅游接待中的重要性；
2. 老师进行知识储备内容的详细讲解；
3. 老师安排学生进行分组讨论，并作出指导和评判，以便开拓学生的思路，让学生更深层次地了解礼仪的发展和阶段性特征。

学习任务① 了解礼仪的起源与发展

【想一想，做一做】

老板态度的转变

古时候，一位书生走进一家小店点了些饭菜，吃完后发现忘记带钱，便对掌柜的说：“店家，今日忘了带钱，改日送来。”掌柜的连声说：“没关系，下次送来吧！”然后十分客气地把他送出了门。这件事情被一个乞丐看到了，他也走进小店点了饭菜，吃完后摸了一下口袋，对掌柜的说：“店家，今日忘了带钱，改日送来。”谁知掌柜的脸色一变，揪住他，非要带他见官。乞丐不服，说：“为什么刚才那人可以赊账，我就不行？”掌柜的说：“人家吃菜，筷子在桌上找齐，喝酒一盅一盅地筛，斯斯文文，吃罢掏出手绢擦嘴，是个有品行的人，岂能赖我几个钱。你呢？筷子往胸前找齐，狼吞虎咽，吃上瘾来脚踏木凳，端起酒壶直往嘴里灌，吃罢用袖子擦嘴，分明是个居无定室、食无定餐的无赖之徒，我岂能赊你！”

可见礼仪无处不在，我们从上面的小故事中就能感受到礼仪的重要性。

资料来源：羽西. 听礼仪专家讲故事. 北京：当代世界出版社，2008

想一想

1. 礼仪起源于何时？
2. 礼仪在我国是如何发展的？



知识储备

1.1 礼仪的起源

礼仪作为人类交际的表现形式之一，同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向文明、开放的标志和见证。

在中文里，最早的“礼”与“仪”是分开使用的。在古籍中，“礼”主要有三层意思：一指政治制度；二指礼貌、礼节；三指礼物。“仪”也有三层意思：一指容貌和外表；二指仪式和礼节；三指准则和法度。

在西方，“礼仪”一词的意思是指“法庭上的通行证”，后来，其含义演变

为“人际交往的通行证”。

纵观中外对“礼仪”一词含义的诠释，可以看出它有三个方面的基本意思：其一，礼仪是一种行为规范或行为模式；其二，礼仪是大家共同遵守的；其三，礼仪有它存在的合理性，如约束人的欲望、维护社会秩序、促进人际关系和谐等。

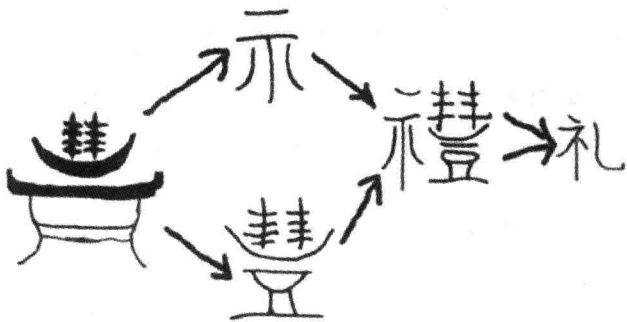
1.1.1 礼仪起源的几种观点

礼仪的起源古往今来一直是人们颇感兴趣的问题，对此，可以说是仁者见仁，智者见智。

1. 祭祀说，即礼起源于祭祀，它本来是原始人祭祀祖先的一种仪式规则，后来才逐渐发展成为调整人们相互间关系的风俗习惯。
2. 礼仪与天地并生说，即礼超乎人类，天生礼，礼本于天地。
3. 乱世说，即社会混乱，圣人制礼以治乱，用礼教化于人，维护统治阶级利益。
4. 家长制说，即礼起源于家长制，礼是划分尊卑贵贱的需要。

1.1.2 礼仪起源的理论解说

礼仪产生于原始社会，起源于人类最原始的两大信仰：一是天地信仰；二是祖先信仰。可见，礼仪的起源和原始人类的宗教观念有关。从“礼”字的造字结构（见下图所示）我们可以看出，礼的本意是敬奉神明。在原始社会，生产力低下，人类处于愚昧无知的状态，对千变万化的自然现象，如日月、星辰、河流、风雨、雷电等无法解释，更谈不上掌握和利用自然规律，因而对自然产生崇拜感和恐惧感，把“天”或“神”看作是宇宙的最高主宰，对之顶礼膜拜。为了表达这种崇拜之意，人类生活中就有了早期的宗教与祭祀活动，并在祭祀活动的发展过程中逐渐地完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。例如，民间传说中有皇帝作礼祭神驱鬼的故事，还有古人出猎时要举行仪式、作战前



“礼”字的造字结构

要占卜等。对于原始人类来说,生存繁衍是他们最强烈的期盼,粮食丰收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、祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的敬神拜祖仪式。他们希望行了礼就可以逃避灾祸,就会五谷丰登,有好的收成。

1.1.3 礼仪起源各阶段的概况

1. 礼仪的萌芽时期

礼仪起源于原始社会。在原始社会时期,宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形,其中敬神礼仪尤为突出,汉字“礼”本身就含有敬神的意思。

原始社会晚期,人们就有了礼的观念和实践,比如,人们缝制衣服遮羞避寒;把贝壳串起来挂在脖子上以满足审美需求;出生和死亡还要举行宗教仪式。原始人以打猎为主,人们在路上相遇便会主动丢掉手中的石块或利器,并让对方触摸、检查,以表示对对方的友好和信任。这种摸手礼沿袭至今便成了握手礼。

另外,婚姻的存在及其形态的发展产生了婚姻方面的礼仪;等级关系的出现又形成了政治方面的礼仪。尽管原始社会的生活异常简单,但当时人类社会的各种基本社会关系已经形成,因而各种礼仪均处于萌芽状态。

2. 礼仪的草创时期

仰韶文化和西安半坡遗址的民俗资料表明,当时人际交往礼仪已初步形成。人们已经开始注重尊卑有序、男女有别了。在家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:老人坐上边,年少者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。在主室中立有两根中柱,右边中柱代表女性,左边中柱代表男性。男女成年时在各自的柱子前举行成年仪式,今天我国的纳西族仍保留着这种古老的仪式。

炎黄五帝时期,礼仪内容日渐丰富。历史上有过“礼理起于太一,礼事起于燧皇,礼名起于黄帝”之说。尧舜时代,国家已具雏形。民间交往礼仪得到了进一步发展,于是有了“五礼”、“五典”之说。“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼;“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。

1.2 礼仪的形成与发展

我国是闻名于世的礼仪之邦,礼仪源远流长、经久不衰。这不仅是因为我国的传统礼仪自成体系,还因为历代统治阶级几乎都推崇“礼治”。礼仪在我国既是人们生活、交往的方式,又是统治阶级治国平天下的手段。

1.2.1 形成时期

礼仪正式形成始于奴隶社会。为了维护奴隶主的统治,奴隶主将原始的宗教礼仪发展成为符合奴隶主阶级需要的礼制,以巩固统治地位,并修订了比较完

整的国家礼仪和制度。显然，这一时期的“礼”也就被打上了阶级的烙印。商代的“礼”主要用于祭祀祖先和鬼神，礼制则始于殷而成于周。周人把“礼”和“德”结合起来，礼成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。例如，周代出现的《周礼》、《仪礼》、《礼记》（简称“三礼”）就反映了周代的礼仪制度，这也就是被后人称道的“礼学三著作”。其中《周礼》经纬万端，包举万事万物，是一部治国安邦的汇典；《仪礼》有“古代礼仪全书”之称，分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼，多为礼俗；《礼记》主要对礼的各个分支作出了符合统治阶级需要的理论说明，阐述了礼仪的作用和意义。“三礼”为我国最早的礼制百科全书，它标志着礼仪已发展到了系统、完备的阶段，其内涵由单纯的祭祀天地、鬼神、祖先跨入了全面制约人们行为的领域，更加突出了君臣、父子、兄弟、尊卑、贵贱等等级关系。这一时期，礼仪被典制化，礼仪的内容涵盖了政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面。“三礼”奠定了我国传统礼仪的基础，尤其是《周礼》对后世治国安邦、施政教化、规范行为起到了不可估量的作用。

1.2.2 礼仪的发展变革时期

春秋战国时期，奴隶制逐渐走向崩溃，封建制取而代之。这一时期礼仪的明显特征就是将人们的行为纳入了封建道德轨道，形成了以儒家学说为主导的正统的封建礼教。

儒家学派创始人孔子认为，“礼”是判断社会成员言行标准的基本准则。他曾说“君子敬而无失，与人恭而有礼，四海之内，皆兄弟也”；“礼之用，和为贵”。孔子也认为礼是治国安邦的基本法度，“治国不以礼，犹无耜而耕”，故提倡“为国以礼”。孔子很注重实践操作，不仅自己平时谨慎守礼，遵守社会公德、社会秩序，而且对人也“听其言，观其行”，要求人们做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。对不讲“礼”的人，他指责说：“鹦鹉能言，不离飞鸟……，人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？”孔子主张“复礼”，即要求复兴周礼，他认为春秋战国时“礼”被破坏，需要恢复周礼并对其进一步补充和完善，因此提出了“礼治”的思想。孟子对此又加以继承和发展，提出了“仁政”说。孟子认为人性本善，人要达到礼的标准，就要主观反省，尽可能减少自己的种种欲望。而荀子则十分注重建立新的封建等级制度，提出了“隆礼”、“重法”的主张。他认为，“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等级，“礼”使每个人在等级中都有恰当的地位。

纵观这一时期“礼”的思想，在孔孟等思想家看来，“礼”不单指礼仪，而且涵盖了道德的全部内容，并成了统治阶级的“统治术”。这些礼仪思想构成了我国传统礼仪文化的基本精神，对我国古代礼仪的发展产生了重要而深远的影响，奠定了古代礼仪文化的基础。

1.2.3 封建礼仪的强化、衰落时期

封建礼仪在秦汉、盛唐时期得到了进一步强化，到了清末，封建礼仪日趋衰落。

秦王暴政，二世即灭。西汉思想家董仲舒在总结秦王朝覆灭的教训时认为，重法轻德是导致秦灭亡的重要原因，于是他提出了德法并用和“罢黜百家，独尊儒术”的思想，并进一步提出了“三纲”、“五常”之说。“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；“五常”即仁、义、礼、智、信。后来这一学说被奉为人们的日常行为礼仪准则。“三纲五常”妨碍了人的个性和自由发展，不利于人们的平等交往。礼仪在这一时期成了桎梏思想自由的精神枷锁。到了宋代，家礼的兴盛成了这一时期礼仪的又一大特点。“三从四德”成为当时妇女的道德礼仪标准。“三从”即在家从父、出嫁从夫、夫死从子；“四德”是“妇德”（即一切言行要符合忠、孝、节、义）、“妇言”（即说话要小心谨慎）、“妇容”（即容貌打扮要整齐美观）、“妇功”（即要把伺候公婆和丈夫作为最重要的事情来做）。按照当时封建统治者的设想，只要人人在家尽“孝”，对社会尽“忠”，每个妇女对丈夫尽“节”，整个社会各个阶层便能和谐相处，那么封建统治也就会长治久安了。到了明清时期，家庭礼制进一步严明，封建礼仪更加完善，达到鼎盛时期。但是，随着西方文化大量涌入中国，中西方文明冲撞，与科学、民主、自由、平等观念相适应的礼仪开始得到传播和进一步推广。

1.2.4 现代礼仪阶段

我国现代礼仪始于“五四”运动。“五四”运动吹响了反帝、反封建的号角，对传统礼仪进行了猛烈的抨击。特别是新文化运动的兴起，直接为现代礼仪的产生创造了条件。

1949年，新中国成立，确立了新型的社会关系和人际关系，我国礼仪进入了一个崭新的历史时期，其主要特点如下。

1. 变封建等级制度为人人平等。现代礼仪重视人的尊严、人性、人格，并用法律形式规定及保证了人人平等的权利。

2. 现代礼仪是对古代文明的继承与超越。现代礼仪抛弃了传统礼制中的封建迷信、等级制度等陈腐落后的思想意识和观念，同时继承了古代礼仪中许多有益的内容，如鞠躬礼、抱拳礼、礼貌用语等。现代礼仪打破了古代礼仪的局限，吸收了人类社会的文明成果，使礼仪更加文明、高雅。

3. 现代礼仪尊重各地区、各民族的风俗习惯和宗教信仰。人们常说“入乡随俗”，尊重他人的风俗习惯就是尊重人类自身，这也是人类文明素养不断进步的表现。