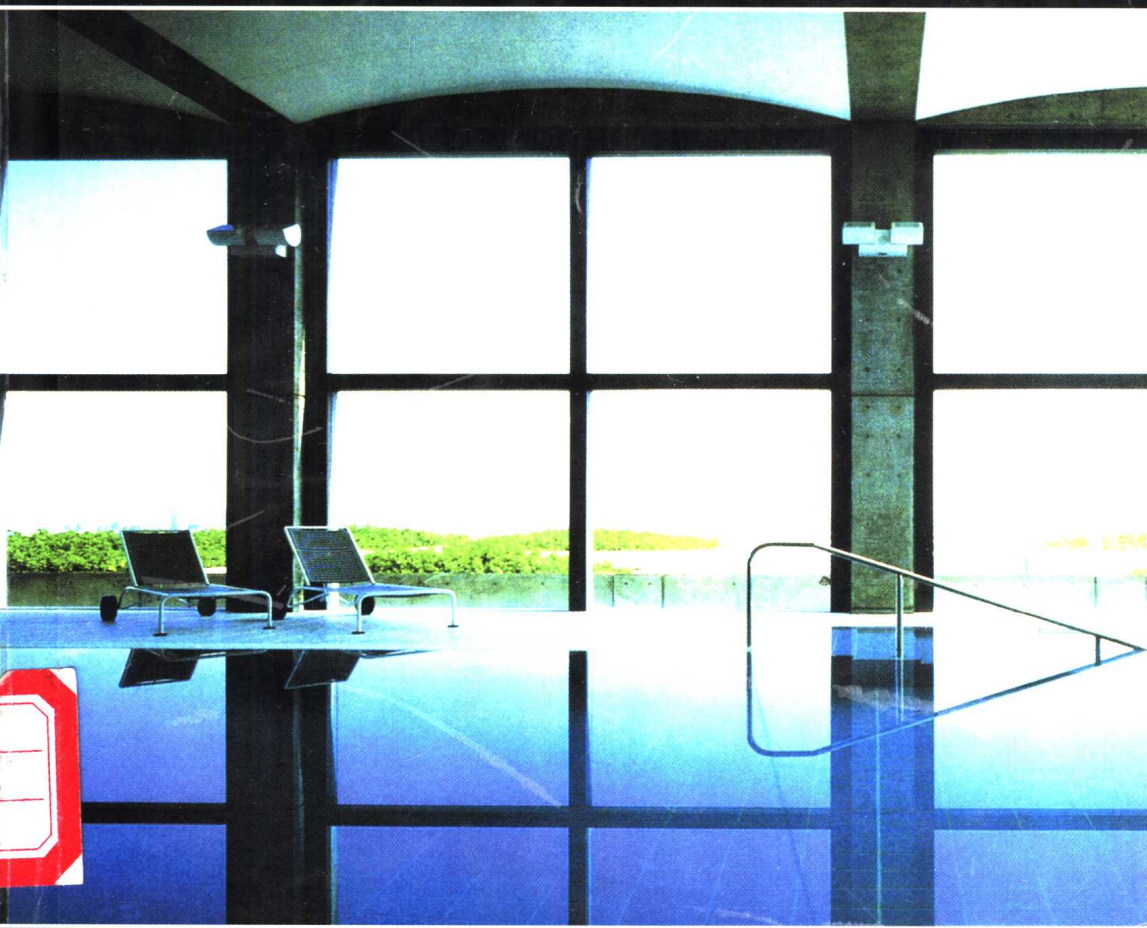


◆ 高职高专旅游与饭店管理专业系列教材 ◆

旅游接待礼仪

段建国 李莉 / 主编



中国人民大学出版社

高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

旅游接待礼仪

LUYOU JIEDAI LIYI

LUYOU JIEDAI LIYI

段建国 李 莉 主编

LU YOU JIEDAI LIYI

· 中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游接待礼仪 / 段建国, 李莉主编
北京: 中国人民大学出版社, 2001
高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

ISBN 7-300-03875-1 / G·827

I. 旅…

II. ①段… ②李…

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(2001)第 059953 号

高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

旅游接待礼仪

段建国 李莉 主编

出版发行: 中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部: 62515351 门市部: 62514148

总编室: 62511242 出版部: 62511239

E-mail: rendafx@public3.bta.net.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市实验小学印刷厂

开本: 890×1240 毫米 1/32 印张: 13.125

2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

字数: 283 000

定价: 18.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

高职高专旅游与饭店管理专业 系列教材编委会

顾问	李天元	杜江	段建国	申葆嘉	吕建中
主任	张辉				
副主任	邹益民	殷敏	王健	徐虹	
编委	(按姓氏笔画排列)				
	王伟	吕勤	李文芬	杜学	李莉
	沈建龙	武彬	修月祯	郑红	唐开康
	徐堃耿	银淑华	梁智	郭毅	

总 序



教材是教育与培训的基本工具,也是相应领域科研成果的学术积淀与系统反映,可以说任何一门学科的成长与发展都离不开教材建设的推动。对于旅游管理这样一个在中国只有短短 20 年发展进程的学科来说,高质量系列教材的编写工作显得尤其重要。

与中国旅游产业与旅游企业同步互动的旅游高等教育,经过多年的发展,已经走过了对国外资料的翻译、介绍、消化和吸收的阶段,开始步入研究生、本科生、高职高专和中专技校序列化,基础理论、应用理论和操作技能层次化,以及结合中国国情特色的新阶段。为此,全国的各高等和中等教育机构及出版机构都付出了自己的积极努力,并已经出现了一批高水平的教材建设成果。中国人民大学出版社这套“高职高专旅游与饭店管理专业系列教材”的出版正是对这一背景的现实呼应。

与已有的高等教育教材建设成果相比,本系列教材在我看来具有如下特点:

第一,高水平的编写团队结合。中国人民大学出版社背依

名校,在财经管理类高等专业教材建设方面积累了丰富的经验。北京第二外国语学院(中国旅游学院)是我国最早开设旅游管理专业的高等院校之一,在旅游与饭店管理的教学与科研方面进行了卓有成效的探索。这次的教材编写分别由他们联合浙江大学和南开大学等国内著名的院校承担具体的组织工作和主要的撰写任务,可以说是出版界与教育界的强强联合,从而为本系列教材的成功提供了坚实的基础。

第二,鲜明的高等职业教育针对性。本系列教材针对旅游与饭店管理高职高专的知识结构与素质要求,分别设计了基础理论,如《旅游学概论》、《旅游经济学》模块,应用理论,如《饭店管理》、《旅行社管理》、《导游基础》模块,以及重点强调操作技能导向的相关模块,如《导游业务》、《旅游接待礼仪》、《客房管理》、《工程管理》、《餐饮管理》等。在这些模块中,编写人员注意把握高职高专旅游与饭店管理专业教学需要,努力做到管理理论与饭店管理的具体特征相结合,国外理论与中国旅游与饭店管理的具体特征相结合,并以知识性和实用性为基本导向,使本系列教材得以与饭店管理专业已有的本科教材和中专教材鲜明地区别开来。

第三,创新意识与创新能力。为实现既定目标,全体编写人员锐意创新,积极探索教材建设方法的多样性。比如为增加教材的可读性,不少教材在编写体例上采用了案例导入、象图示解说和语言通俗化等方式,从中体现了相应课程教材建设不同于以往的创新性。

目前,中国的旅游与饭店高等教育,特别是高职高专的学科建设与教材建设还处于不断完善的进程中。本套教材的出

版也只是繁荣学科与教材建设进程中难以计数的群体努力之一,希望能有越来越多的类似成果源源不断地涌现,不断推动中国旅游高等教育与科研工作开创新的阶段。

北京第二外国语学院(中国旅游学院)

杜 江 院长/教授/博士

2001年9月18日

编者的话

LUYOU JIEDAI LIYI

伴随着新世纪的来临，我国改革开放不断推进，旅游产业蓬勃发展，国际国内交往日益频繁。不论在日常交往中，还是在旅游接待中，讲究礼仪不仅关系到个人的形象和旅游接待的质量，更关系到国家、民族的形象和社会主义精神文明建设事业的成功。正因为礼仪在社会生活和工作中具有特殊的作用，不少高等院校早已把礼仪作为一门必修课在学生中开设了，在北京第二外国语学院即中国旅游学院开设“礼貌修养与国际礼仪”课已有十年之久。《旅游接待礼仪》就是在这样的背景下，为进一步适应旅游接待工作的需要和旅游业人才培养的要求编写的。

本书既介绍了礼仪的基本概念和相关知识，以提高认识，增强讲礼仪的自觉性；又突出了它的实用性和针对性，具有较强的操作性，以满足旅游接待工作的需要。同时，考虑到国际交流的扩大，还介绍了相关的国际礼仪知识。

本书由段建国负责第 1、4、5、10 章的编写，李莉负责第 2、3、6、7、8、9 章的编写，张金兰、刘俊伟、段然等参加了部分章节资料的整理和编写工作，由段建国和李莉最后审定。

本书在编写过程中参考了大量有关礼仪方面的书籍、文献以及一些刊物上的相关资料，在此谨向有关作者表示衷心的感谢！尤其要感谢中国人民大学出版社的同志们，他们为这一系列教材的出版付出了辛勤的劳动。

期待着大家在使用过程中提出宝贵意见。

目 录

LI YUO JIE XI LI YI

第 1 章	礼仪概述 /1
第 1 节	礼仪 /2
第 2 节	我国礼仪的起源与发展 /11
第 3 节	西方礼仪 /18
第 2 章	礼仪与修养 /27
第 1 节	道德与礼仪 /28
第 2 节	审美与礼仪修身 /36
第 3 章	旅游接待人员的个人礼仪 /47
第 1 节	仪容礼仪 /49
第 2 节	仪表礼仪 /58
第 3 节	仪态礼仪 /73
第 4 节	语言艺术与礼仪修养 /83
第 5 节	风度 /89
第 4 章	日常交际礼仪 /99
第 1 节	介绍礼仪 /101
第 2 节	会面礼仪 /108

第3节	称谓礼仪	/114
第4节	信函礼仪	/120
第5节	电话礼仪	/127
第6节	馈赠礼仪	/133
第5章	交际活动礼仪	/151
第1节	拜访与聚会礼仪	/153
第2节	舞会与晚会礼仪	/162
第3节	宴请礼仪	/171
第6章	旅游接待与服务礼仪	/213
第1节	旅游饭店的接待与服务礼仪	/215
第2节	导游接待与服务礼仪	/229
第3节	旅游商务活动礼仪	/235
第4节	乘交通工具礼仪	/237
第7章	中国传统习俗与节庆礼仪	/245
第1节	中国传统节日	/246
第2节	中国主要少数民族的礼仪习俗	/254
第8章	我国主要客源国和地区的礼仪习俗	/283
第1节	西方国家主要节日	/284
第2节	我国主要客源国和地区的礼仪习俗	/295
第9章	宗教礼仪常识	/343
第1节	佛教礼仪	/344
第2节	基督教礼仪	/349
第3节	道教礼仪	/353
第4节	伊斯兰教礼仪	/355
第5节	犹太教礼仪	/359

第 10 章	常见的国际礼宾活动 /363
第 1 节	迎送、会见与会谈 /365
第 2 节	几种常见的仪式 /373
第 3 节	礼宾次序与国旗悬挂 /378
附录 1	结婚周年纪念 /387
附录 2	宝石的礼仪象征与禁忌 /389
附录 3	色彩的礼仪象征 /393
附录 4	礼节性小费 /395
附录 5	礼仪音乐 /399
附录 6	服装洗涤标志 /401
参考书目	/403

第1章 礼仪概述

LUYOU JIEDAI LIYI

卫红小姐是某市外办的日语翻译，她不仅日语讲得纯正优美，而且十分熟悉精通日本的礼仪、茶道，插花也很在行，所以在给日本天皇皇后陛下当陪同翻译时，不仅语言流畅出色，就连举止礼仪也受到日本客人的认可。在为天皇皇后当翻译之前，日本皇室外交礼仪官员告诉卫红，皇后陛下将换三套服装：下飞机时穿鹅黄色服装，晚宴时将穿略微艳丽的暗红色服装，结束访问回国时穿紫色服装，征求卫红着装的颜色搭配。卫红说她将依次换灰紫、深紫和黑短套装。这些色彩的分配既要符合日本皇室的口味，又要符合当代美学的标准；既要色彩上的变化与距离，在天皇皇后身边又不能太“抢眼”。卫红的做法使双方的外交礼仪官员都十分满意，并赢得了日本皇室的好评。

在工作、生活中，礼仪真有这么大的作用吗？回答是肯定的。专家们称礼仪为人际关系的“通行证”。事业有成的人士用自己的亲身经验证明：社交礼仪是事业和企业立足现代社

会的保证。社会主义市场经济建设,极大地促进了人际交往,作为交际规范和艺术的礼仪,其重要作用绝不在外语、电脑等现代人必须掌握的专业技术之下。学习礼仪、讲究礼仪、应用礼仪一定可以提升你的精神品位,使你的事业更加成功。

通过本章的学习你应该掌握如下要点:

1. 礼仪、礼貌和礼节的含义。
2. 现代礼仪具有的主要特征、原则和功能。
3. 我国古代礼仪的演变和现代礼仪的主要特点。
4. 同我国礼仪相比,西方礼仪的主要特点。
5. 国际礼仪通则的主要要求。

第1节 礼仪

一、什么是礼仪

我们学习礼仪、应用礼仪,首先要了解什么是礼仪,明确礼仪的基本含义。

礼仪是人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以指在较大较隆重的场合为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式,也可以泛指人们相互交往的礼节、礼貌。礼仪是对礼貌、礼节和仪式的统称。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。古人对礼貌的解释是:“礼者,接之以礼;貌者,颜色

和顺，有乐贤之容。”就是说待人处事要文明有礼貌，言语动作要谦虚、恭敬。人们在交往中互有礼貌，不仅体现了人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系，而且有助于调节人与人之间的相互关系，缓解和避免某些不必要的个人冲突。讲究礼貌是人类社会发展的客观要求，是人们正常地进行社会生产和社会生活的起码条件。

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式，没有礼节，就无所谓礼貌，而讲礼貌就必然要伴有具体的礼节。礼节的形式很多，如：握手、鞠躬、拥抱、接吻、点头致意、举手注目等都属于礼节。各国、各民族都有自己的礼节，并且礼节也随着时代的进步而发展变化。因此，在相互交往中，熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗是十分必要的。

仪式是一种正式的礼节形式，是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序、规范化的活动。由于目的不同，举行的仪式也多种多样，有迎送仪式、签字仪式、授勋仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式等。仪式作为表达礼貌礼节的形式在礼仪中具有重要的作用。

综上所述，礼仪是由一系列表现礼貌的礼节构成的，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的重要组成部分。在社会生活和人际交往中，礼仪是用以沟通思想、交流感情、表达意愿、促进了解的一种有效形式，是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。对个人来讲，礼仪是一个人思想文化素质、道

德素养和交际能力的外在表现；对社会来讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

礼仪作为一种社会规范，从属于伦理道德，是人类社会为维护社会正常生活而必须遵循的基本的道德行为规范。礼仪作为一种文化现象，是人们在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成的，它以风俗、习惯和传统等形式固定下来，并随着人类文明的进步而不断发展和完善。

二、礼仪的特征

礼仪作为人们在社会交往中必须遵守的行为规范，具有鲜明的时代特征和社会特征。这些特征主要表现为具有共同性、继承性、简易性和时代性。学习和掌握这些特征，对于加深对礼仪的理解，更好地应用礼仪有重要的意义。

（一）共同性

马克思指出：努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则，成为各民族之间关系中至高无上的准则。马克思在这里明确肯定了社会各民族成员都必须遵守的公共道德的存在。作为社会公共道德重要组成部分的礼仪，由于是在人类共同生活的基础上产生和发展起来的，是同一社会中全体成员调节相互之间关系的行为规范，所以逐渐成为社会中各民族、各阶级、各党派、各社会团体和各阶层人士共同遵守的行为准则。当今社会，讲文明、懂礼貌、相互友好和尊重的礼仪原则和在此基础上不断完善的礼节形式已

为世界各国人民所接受并共同遵守。礼仪已成为社会交往中衡量他人、判断自己是否符合社交规范的共同标准和尺度，任何人要想在社交中表现得合乎礼仪，就必须对礼仪规范无条件地遵守。凡是符合礼仪规范的行为，就为大家所接受，不符合礼仪的，就会引起大家的不满和反对。礼仪已经跨越了国家和地区的界限，为全世界人民所拥有，成为全人类的共同财富。

（二）继承性

任何国家、任何民族的礼仪都是在古代礼仪的基础上继承和发展起来的，都是在长期的社会生活和道德实践中逐步积累起来的，具有鲜明的民族特色。在人类社会发展的历程中，礼仪将人们交往中的习惯做法以准则的形式固定下来并沿袭下去，经过一代又一代的去粗取精，使其代代相传，并随着社会的发展而不断丰富和发展。礼仪一旦形成，即具有一定的稳定性，作为一种良好的社会生活准则，在社会发展中世代相传，是社会进步、人类文明的重要标志。当然，对古代的礼仪不能全盘肯定、全盘继承，而应该有扬弃、有继承更有发展，以适应当今社会发展和时代的需要。礼仪的继承性应反映在对代表礼仪的主流和本质、体现社会文明和进步的高尚礼仪的继承和发展上。

（三）简易性

是指其在人们的社会生活和交往中易于被理解和接受，易于理解它的要求和作用。礼仪作为一种道德规范，是人们