

新思维
Xinsiwei
Zhongzhi Zhongzhuan Luyou Jingpin Jiaocai
中职中专旅游精品教材

旅游商务礼仪

Lüyou Shangwu Liyi

● 关少云 编著

Lüyou Shangwu Liyi



BOOK

廣東旅遊出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS



旅游商务礼仪

Lüyou Shangwu Liyi

● 关少云 编著



BOOK

廣東旅遊出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游商务礼仪/关少云编著. —广州: 广东旅游出版社, 2009. 3

新思维中职中专旅游精品教材

ISBN 978 - 7 - 80653 - 982 - 8

I. 旅… II. 关… III. ①旅游业—礼仪—专业学校—教材 ②商务—礼仪—专业学校—教材 IV. F590.63 F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 044718 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

深圳市彩美印刷有限公司印刷

(深圳市龙岗区布吉镇坂田光雅园彩美印刷大厦)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一

联系电话: 020-87347994 邮编: 510600

787 毫米×1092 毫米 16 开 17 印张 192 千字

2009 年第 1 版第 1 次印刷

印数: 1 - 5000 册

定价: 28.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

出版前言

近年来,随着旅游产业的兴起,中国已经成为一个旅游大国,旅游经济发展十分迅速,旅游从业人员的规模日益壮大。与此同时,旅游教育事业也得到了空前的发展,尤其体现在旅游职业教育上,职业学校的数量和规模发展都非常迅猛,据不完全统计,到目前为止全国已有近千所中等职业旅游学校,在校学生达到40万人之多。

然而,在职业教育发展迅速的同时,我们也应该看到当前的中职旅游教育还存在一些不足之处,主要体现在几个方面:一是中职课程目标定位模糊,缺乏社会岗位的针对性,不少学校过于重视学科理论的系统性,而忽视了对学生综合素质和能力的培养,造成人才培养与需求的脱节;二是课程模式缺乏实践性,背离了职业教育培养技能型应用型人才的初衷,导致学生动手能力不强,职业意识低下;三是教材内容过于陈旧,缺乏时代性和一定的前瞻性,旅游业发展日新月异,教师如果不注重知识更新,不关注教学内容的行业应用前景,学生就无法“学以致用”,更谈不上成为合乎国际化标准的高素质复合型人才。

为适应当前旅游职业教育的发展和需要,加强中职中专旅游学科的建设,完善旅游课程的课堂教学知识体系,我社特组织了广东省旅游学校、广州市旅游商贸职业学校、广州市旅游学校等相关院校的专业教师编写了这套“新思维中职中专旅游精品教材”。

本套教材立足于最新中等职业旅游课程教学大纲,采取有新意、重实用、高标准的编写原则,力求体现出以下特点:一是职业教育性,以提高学生的职业素质和能力为出发点,使其通过学习获得相关技术等级和职业资格,提升就业竞争力;二是内容的先进、精简和实用性,结合发展潮流,体现最新趋向,以实用为中心,力戒臃肿深奥,少涉空洞理论,合理设置案例和趣味内容;三是适用于课堂教学,突出中职教学的特点,在教材的内容编排上既充分考虑学生的参与和互动,又兼顾教师的授课效率,统一而又灵活。

本套教材适合于中等职业旅游学校(包括开设有旅游专业的综合性中职学校)相关专业学生作为教材,也可作为旅游业从业人员培训、自修的参考用书。

目 录

第一部分 旅游服务礼仪篇

第一章 旅游服务礼仪概述	1
第一节 礼仪的产生和发展	2
一、礼仪的形成	2
二、中国是礼仪之邦	2
三、现代礼仪的特征和原则	3
第二节 礼仪的概念	4
一、礼貌的概念	4
二、礼节的概念	5
三、礼仪的概念	5
第三节 注重礼貌修养的重要性	6
一、礼貌修养的概念	6
二、注重礼貌修养的重要性	6
三、培养个人良好礼貌修养的方法与途径	7
第二章 旅游服务人员礼仪行为规范	9
第一节 仪容与仪表	10
一、仪容、仪表的概念	10
二、注重仪容仪表的意义	10
三、仪容仪表和着装的规范	11
第二节 站姿、坐姿、走姿的礼仪	16
一、仪态风度的概念	16
二、站姿、坐姿、走姿的礼仪	16
第三节 表情、手势礼仪	24
一、目光	24
二、手势	24
第四节 微笑服务	26
一、微笑服务	27
二、微笑的训练	28
第五节 礼貌语言	29
一、礼貌语言的要素	29
二、礼貌语言的要求	30

三、常用礼貌用语	30
四、礼仪的培养	33
第六节 旅游服务人员美容化妆	33
一、化妆的作用	33
二、服务人员化妆标准	33
三、化妆的程序和方法	34
四、不同脸型人的化妆标准	37
五、补妆的时机和方法	38
六、卸妆的程序和方法	38
七、香水的使用方法	39
八、化妆的禁忌	39
第三章 酒店主要岗位服务礼仪	43
第一节 前台服务礼仪	44
一、行李员服务礼仪	44
二、接待处服务礼仪	45
三、问询处服务礼仪	45
四、收银处服务礼仪	46
五、商务中心服务礼仪	47
六、大堂经理服务礼仪	47
第二节 客房服务礼仪	48
一、客房台班服务礼仪	48
二、客房卫生班服务礼仪	49
第三节 餐厅服务礼仪	50
一、咨客服务礼仪	50
二、值台员服务礼仪	51
三、传菜员服务礼仪	52
第四节 商场服务礼仪	53
一、迎客礼仪	53
二、接待礼仪	53
三、送客礼仪	54
第四章 旅行社服务礼仪	55
第一节 旅行社门市部接待服务礼仪	56
一、准备工作	56
二、咨询接待	58
三、办理手续	60
四、售后服务	61

五、前台服务礼仪语言技巧	62
六、电话礼仪	64
第二节 导游服务礼仪	65
一、导游服务礼仪规范	65
二、接送团服务礼仪	66
三、带团沟通协调礼仪	67

第二部分 旅游商务礼仪篇

第五章 旅游商务礼仪	69
第一节 塑造良好的自我形象	70
一、日常的礼仪	70
二、服饰礼仪	71
三、男士西装的穿着礼仪	74
四、女士职业装礼仪	75
第二节 迎来送往的商务礼仪	78
一、见面时的礼仪	78
二、介绍礼仪	81
三、握手礼仪	83
四、名片礼仪	85
五、交谈礼仪	87
第三节 接待礼仪	89
一、一般的接待礼仪	89
二、礼宾次序及其要求	91
第四节 乘坐交通工具的礼仪	94
一、乘坐轿车礼仪	94
二、乘坐公共汽车礼仪	97
三、乘飞机礼仪及注意事项	98
四、乘火车礼仪	99
五、乘电梯礼仪	100
六、骑自行车礼仪	101
第五节 参加活动的礼仪	101
一、出席音乐会礼仪	101
二、舞会的礼仪	103
三、文体活动礼仪	104
第六节 公共场所礼仪	105
一、排队等候的礼仪	105
二、手机礼仪	106

三、吸烟时的礼貌·····	107
四、广场散步时的礼仪·····	107
第七节 错误的礼仪·····	108
第六章 宴请礼仪 ·····	113
第一节 中餐宴会礼仪·····	114
一、席位安排·····	114
二、用餐礼仪·····	116
第二节 西餐宴会礼仪·····	119
一、参加西餐宴请的礼仪·····	119
二、西餐的座次·····	120
三、西餐的餐具·····	122
四、西餐的品尝·····	127
五、品尝咖啡的方法和礼仪·····	129
六、吃西餐的礼仪要求·····	130
第三节 工作餐礼仪·····	131
一、工作餐的安排·····	131
二、工作餐的主办者·····	131
三、工作餐的进行·····	131
四、工作餐的终止·····	132
第四节 自助餐礼仪·····	132
一、安排自助餐的礼仪·····	132
二、享用自助餐的礼仪·····	133
第五节 鸡尾酒会·····	134
一、形式·····	134
二、鸡尾酒会的礼仪·····	134
第七章 办公室礼仪 ·····	135
第一节 对办公室工作的认识·····	136
一、职员礼仪及应具备的办公室意识·····	136
二、办公室着装意识·····	136
三、办公室语言·····	137
四、工作场所的社交礼仪·····	138
第二节 办公室日常工作中的礼仪·····	141
一、上班的准备·····	141
二、时间管理·····	142
三、商务拜访及出差礼仪·····	142
第三节 办公室接待礼仪·····	146

一、办公室接待工作要求·····	146
二、办公室接待礼仪·····	147
第四节 办公室办公礼仪·····	148
一、电话礼仪·····	148
二、电脑礼仪·····	151
三、传真·····	152
第五节 办公室人际沟通与礼仪·····	152
一、与上司相处的艺术·····	152
二、同事之间的礼仪·····	153
三、办公室工作的注意事项·····	155
第八章 宗教礼仪·····	157
第一节 佛教礼仪·····	158
一、简况·····	158
二、礼仪·····	159
三、节庆习俗·····	160
四、禁忌·····	161
第二节 基督教礼仪·····	162
一、简况·····	162
二、礼仪·····	162
三、节庆习俗·····	163
四、禁忌·····	164
第三节 伊斯兰教礼仪·····	164
一、简况·····	164
二、礼仪·····	165
三、节庆习俗·····	166
四、禁忌·····	167
第四节 道教礼仪·····	168
一、简况·····	168
二、礼仪·····	168
三、节庆习俗·····	169
四、禁忌·····	169
第九章 中国港、澳、台地区礼仪及习俗·····	171
第一节 香港特别行政区（1997年7月1日）·····	172
一、简况·····	172
二、民俗风情·····	173
第二节 澳门特别行政区（1999年12月20日）·····	173

一、简况	173
二、民俗风情	174
第三节 台湾省	174
一、简况	174
二、民俗风情	174
第四节 礼仪习俗及禁忌	175
一、礼仪习俗	175
二、禁忌	175
第十章 中国主要旅游客源国礼仪及习俗	177
第一节 亚太地区客源国	178
一、日本	178
二、韩国	181
三、新加坡	184
四、泰国	186
五、马来西亚	188
六、菲律宾	190
七、印度尼西亚	192
八、印度	193
九、澳大利亚	195
十、新西兰	197
第二节 欧洲地区客源国	199
一、英国	199
二、法国	202
三、德国	205
四、西班牙	207
五、意大利	209
六、俄罗斯	212
第三节 北美地区客源国	214
一、美国	214
二、加拿大	217
第四节 非洲地区客源国	220
一、埃及	220
二、南非	221
第五节 外国人的称呼和姓名	223
一、称呼	224
二、姓名	224
第六节 国外送礼、收礼的礼仪	226

一、送礼	226
二、收礼	226
三、国外送礼须知	227
第七节 外国的禁忌	232
一、言谈禁忌	232
二、举止禁忌	233
三、服饰禁忌	233
四、颜色忌讳	233
五、饮食禁忌	234
六、商标图案禁忌	234
七、邮寄禁忌	234
八、花卉禁忌	235
九、赠礼禁忌	235
十、数字的忌讳	235
十一、日常交往中的忌讳	237
十二、男女的忌讳	238
十三、其他忌讳	238

第十一章 中国主要民族礼仪及习俗	241
第一节 汉族的礼仪及习俗	242
一、汉族	242
二、礼仪及习俗	242
三、禁忌	244
第二节 部分少数民族的礼仪及习俗	245
一、满族	245
二、朝鲜族	246
三、蒙古族	247
四、回族	249
五、维吾尔族	251
六、藏族	252
七、彝族	255
八、傣族	256
九、白族	257
十、苗族	259
十一、壮族	260
十二、土家族	262
主要参考书目	264

第一部分 旅游服务礼仪篇

第一章

旅游服务礼仪概述

导论 ★★★★★

1. 掌握礼貌、礼节、礼仪、礼貌修养的概念。
2. 了解现代礼仪的特征。
3. 理解礼貌修养的重要性。
4. 懂得如何培养个人良好的礼貌修养。

第一节 礼仪的产生和发展

一、礼仪的形成

礼仪作为一种传统文化、文明的表现,最早产生于人与人的交往中。在原始社会时期,人们常常有意无意地用一些象征性的动作来表达他们的意向和感情,这是礼的原始动作。氏族社会在共同采集、狩猎和饮食生活中,这些动作后来成为人们社会生活的习惯,构成了礼仪的最初萌芽。而不同氏族、部落之间,要加强联系、谅解而使用一些被普遍采用的表情、动作,也可以看成是礼仪的最初形态。进入阶级社会以后,统治阶级利用其中某些习惯加以改变和发展,逐渐形成各种正规的“礼”,并以此作为人们的行为规范。如握手这个动作,据说在史前时期就已经有了。那时人类祖先以打猎为生,世界对他们来说充满着各种危险。因此,当不同部落里的人相遇时,如果双方都无敌意,便伸出一只手来,手心朝前,向对方表示自己手中没有石头或其他武器,走近之后,两人相互摸摸右手,以示友好。这一动作沿袭下来,便成为今天人们互相表示友好的常用的握手礼了。又如“跪拜”,在原始社会,这是人们互相表达敬意的一种姿势,这种以头着地为拜的姿势,到了阶级社会便演变成为一种表示臣服的礼节。由此可见,“礼仪”的形式和发展带有时代的特点,起到了维护统治阶级等级关系的作用。

到了近代,西方资产阶级登上历史舞台以后,“礼仪”又发展到了一个重要的历史阶段。今天国际上通行的一些外交礼节,绝大部分就是这个时期留下来的。英国海军舰船在驶入别国海域之前,为了表示对对方没有敌意,就把军舰上火炮膛内的炮弹放空,在遇到别国舰船时,也同样把炮膛内的炮弹放掉,表示友好。以后,鸣放礼炮便成为了国际上相互表示敬意的隆重仪式。那时,英国战舰上的大炮多为7门,最大的战舰有21门。海军司令登舰时鸣炮21响,海军司令以下的将官登舰时鸣炮19响。以后,鸣礼炮21响便成为最高的致敬礼节。英国是最早正式采用这种礼节迎送国家元首和政府领导人的国家。此后一些国家也相继采用了这种礼节。我国从1961年起在迎送外国元首和政府首脑时,也按照国际惯例鸣放礼炮,1966年停止,1984年恢复。

“礼”起源于原始社会,形成、发展于阶级社会。随着社会的不断进步和对外商务贸易的扩大、发展,国际经贸合作日益增多,作为人类文明标志的礼节必将不断地得到完善和发展。

二、中国是礼仪之邦

我国是一个文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。讲究文明礼貌历来是中华

民族的优良传统,在我国古代教育中,十分重视“礼”的教育,培养学生良好的礼貌行为习惯。孔子十分重视对弟子进行道德品质的教育,也包括“礼”的教育。孔子认为做人应具备五种美德,即“温、良、恭、俭、让”。做人要温和、温柔;善良;恭敬;俭朴、节俭;谦让、礼让、忍让。与人相处,要做到“不耻于师”,“不耻于友”,“不耻于过”。指在仪态举止上不失礼,在态度上不失礼,在语言上不失礼。这些,既是礼貌的美德,也是做人的良好品格和礼仪规范。

礼仪是人类文明的标志之一,在人际交往中,一个注重礼仪的人往往会被认为是一个有修养的人。

作为旅游服务人员,在当今旅游接待服务中,知礼、懂礼、用礼,既继承发扬了中华民族文明礼貌的优良传统,又提高了我国旅游业在国际上良好的服务口碑。

三、现代礼仪的特征和原则

(一) 现代礼仪的特征

1. 国际性

礼仪作为一种文化现象,它不是哪一个国家所独有的,而是全人类的共同财富,它跨越了国家和地区的界线,为世界各国人民共同拥有。尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪有一定差异性,但在讲文明、懂礼貌、相互尊重原则基础上形成的完善的礼节形式,已为全世界各国人民所接受并共同遵守。

2. 民族性

礼仪作为国际上约定俗成的行为规范,在拥有共性的同时,又表现出一种较为明显的民族差异性。如东方民族的含蓄、保守,西方民族的直率、开放,东方人见面习惯拱手和鞠躬,西方人见面则习惯于拥抱和接吻。礼仪的民族差异性,在不同宗教信仰的民族行为方式中表现得最为明显。如伊斯兰教忌食猪肉、禁饮酒、忌用左手传递物品。

3. 传承性

礼仪作为人类文明的产物,同人类创造的所有文明一样具有传承性,它为各国、各民族世代相传。尽管出现改朝换代、社会不断变革,但礼仪作为民族优秀文化的精华,却被保存下来、继承下来,并使之发扬光大。在当今构建和谐社会中礼仪将发挥更大的作用。

4. 时代性

礼仪具有时代性,随着时代的发展而发展。随着社会经济的不断扩大,人际交往的日益频繁,礼仪已经渗透到了社会生活的各个领域,表现出了较为强烈的时代特色。

（二）现代礼仪应遵循的原则

在旅游服务接待工作、旅游商务活动中，人们都应当自觉遵守现代礼仪，任何妄自尊大、我行我素的行为都可能被视为失礼。

1. 尊重的原则

孔子说：“礼者，敬人也。”尊重是礼仪的本质，放在第一位。与人交往要互尊互敬、互谦互让、友好相待、和睦共处。在旅游服务过程中，应以尊重客人为前提。

2. 遵守的原则

不论身份高低、职位大小、财富多寡，都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。做到遵守公共道德、准时守信、真诚友善、谦虚随和。

3. 适度的原则

应用礼仪，必须注意技巧、合乎规范，特别要做到把握分寸，切忌过犹不及。因为礼仪如果做得过了头，也会让人觉得不舒服。

4. 自律的原则

古人云：“己所不欲，勿施于人。”应用礼仪最重要是自我约束，严于律己、宽以待人。在旅游服务工作中，得理也要让人，学会“忍让”、“宽容”。

第二节 礼仪的概念

早在战国时期，学者荀子就曾经说过：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

英国哲学家约翰·洛克也说过：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

在人际交往中，一个有修养的人肯定是一个注重礼仪的人。旅游服务人员在为客人提供服务的时候，言行举止应彬彬有礼，是格外重要的。因此，我们首先要学习礼仪，知礼、懂礼，才不会失礼。

一、礼貌的概念

（一）礼貌

1. 礼貌的概念

（1）礼貌是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范。它体现了时代的风尚和道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

（2）礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过表情、言谈、姿势等来

表示对人的尊重。

2. 礼貌的分类

(1) 礼貌行动(无声):如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻等。

(2) 礼貌语言(有声):如“五声十字”,即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。

3. 礼貌的表现形式

礼貌的一般表现形式有五种:

- (1) 仪容、仪表、仪态;
- (2) 语言、语气、语调、语声、谈吐;
- (3) 发型、着装、服饰;
- (4) 面部表情、目光、眼神、笑容;
- (5) 仪态举止、体态语言。

二、礼节的概念

(一) 礼节的概念

1. 礼节是指人们在交际场合相互表示尊重、问候、祝愿、致意、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。如打招呼、行礼等。

2. 礼节是对待他人态度的外在行为规则。它实际上是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。

(二) 礼节的形式

在国际上,各国各民族的风俗习惯和文化传统都有不同,礼节的表达也有很大差异。如中国的点头礼、握手礼,日本、韩国的鞠躬礼,欧美国家的拥抱礼,泰国的双手合十礼,少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚子、碰鼻子等,都是礼节的各种表现形式。

三、礼仪的概念

(一) 礼仪的概念

1. 礼仪是表示礼节、礼貌的仪式,即表示敬意而隆重举行的仪式。

2. 礼仪是指在人际交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的行为规范。

3. 旅游服务礼仪是指旅游服务从业人员的礼节、礼貌、礼仪规范的总称。

(二) 礼仪的要素

构成礼仪最基本的三大要素是语言、仪态和服饰。

(三) 礼仪隆重成形式

礼仪一般是在较大或较隆重的场合为表示礼貌和敬重而举行的礼宾仪式。如

鸣放礼炮、开幕式剪彩、通车通路剪彩、庆典活动、颁奖礼仪等。

礼貌、礼节、礼仪是旅游服务行业不可缺少的一部分，它贯穿于服务过程的始终，全员都必须是“礼仪大使”。正是从这一角度来说，旅游业又称之为“礼仪行业”。

第三节 注重礼貌修养的重要性

一、礼貌修养的概念

（一）修养

修养是指一个人在政治、思想、道德品质和知识技能等方面，经过长期锻炼和培养所达到的一定水平，以及逐渐养成的在待人处事方面的正确态度。讲究修养，是我们中华民族的优良传统，我们古代就有“修身、齐家、治国、平天下”的说法。注重个人修养在今天对我们仍有启发作用。

（二）礼貌修养

礼貌修养是指一个人在待人接物方面的素质与能力。礼貌修养是一个人内心世界的外在表现和真实感情的自然流露。那种温文尔雅、举止大方、谈吐得体、彬彬有礼的风度，绝不是装模作样所能及的，它必须以良好的个人修养为基础。一个缺乏礼貌修养的人，无论怎样“包装”自己，所有化妆、服饰、举止都只能让人感到其粗俗、肤浅、造作，正是“金玉其外，败絮其中”。因此，加强道德思想教育，加强礼貌、礼仪知识的学习，全面提高自身素质，做到内在美与外在美和谐统一，才能达到“诚于中而形于外”。

二、注重礼貌修养的重要性

（一）加强礼貌修养是提高旅游职业道德的需要

旅游职业道德是指在旅游职业工作中应遵循的道德原则和规范。要做到热情友好，宾客至上；不卑不亢，一视同仁；文明礼貌，优质服务；真诚公道，信誉第一；团结合作，顾全大局；遵纪守法，廉洁奉公；钻研业务，提高服务技能。旅游服务人员只有加强礼貌修养，才能提高职业道德。

（二）加强礼貌修养是提高服务接待水平的需要

在社交场合和接待服务的工作上，应处处表现出宾客至上、服务第一的服务理念，把礼貌、礼节、礼仪与服务规范结合起来，在实际操作中自然大方、灵活应变，表现出良好的礼貌修养和专业知识、专业技能，从而使客人得到优质的服务接待，提高旅游行业的服务质量和接待水平。