

旅游中等职业技术学校教材

旅游服务礼貌礼节

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司 编

53

旅游教育出版社

旅游中等职业技术学校教材

旅游服务礼貌礼节

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司编

旅游教育出版社

·北京·

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼貌礼节/国家旅游局人事劳动教育司编. —2版(修订版). —北京:旅游教育出版社, 1998.9

旅游中等职业技术学校教材

ISBN 7-5637-0782-4

I. 旅… II. 国… III. ①旅游服务-礼貌-专业学校-教材 ②旅游服务-礼节-专业学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 23076 号

旅游中等职业技术学校教材

旅游服务礼貌礼节

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168, 1 / 32
印 张	6.625
字 数	143 千字
版 次	1999 年 1 月第 2 版
印 次	2001 年 1 月第 7 次印刷
定 价	7.80 元

前 言

为了满足中等旅游教育的需要,提高教学质量,根据我司制定的旅游中等专业学校饭店服务与管理专业教学计划和教学大纲,我们组织编写了该专业主要课程的教材。经审定,本套教材除可供旅游中等专业学校饭店服务与管理专业试用外,其他学校的相应专业也可参用,也可作为旅游涉外饭店员工培训和企业职工自学读物。

《旅游服务礼貌礼节》一书由上海锦江集团教育培训中心胡世福与南京旅游学校包益铭编写。由胡世福负责统稿。中国国际旅行社王连义对本书进行了审阅。

本套教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到一些单位的支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间、水平,本套教材在组织编写中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1994年11月

再版前言

由我司组织编写、旅游教育出版社出版的旅游中等职业技术学校饭店服务与管理专业系列教材已面世三年,该套教材在我国旅游中等职业教育的发展中发挥了重要作用,受到普遍欢迎。为了进一步提高教材质量,反映近年来旅游业和旅游职业教育科学研究的新成果以及旅游业发展对人才培养的新要求,保持教材的先进性,我们组织了这次教材修订工作。

《旅游服务礼貌礼节》一书由上海锦江集团教育培训中心胡世福修订。

本套教材的修订工作得到了有关学校和专家、教师的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织修订中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1998年9月

目 录

绪论	(1)
第一章 礼貌礼节概述	(7)
第一节 礼貌礼节的概念	(7)
第二节 讲究礼貌礼节的意义	(9)
第三节 人际交往中的礼貌修养	(11)
第二章 仪表仪容仪态	(21)
第一节 仪表仪容	(21)
第二节 仪态	(25)
第三节 如何改善个人的仪表仪容仪态	(30)
第三章 礼貌服务用语	(44)
第一节 礼貌服务用语概述	(44)
第二节 礼貌服务用语的基本特点	(45)
第三节 礼貌服务用语的正确使用	(49)
第四节 “十字”礼貌用语的运用要点	(57)
第四章 日常服务礼节	(63)
第一节 体现在语言上的礼节	(63)
第二节 体现在行为举止上的礼节	(67)
第三节 礼节禁忌	(71)
第五章 饭店各部门员工的礼貌礼节规范	(81)
第一节 前厅服务接待人员的礼貌礼节规范	(81)
第二节 客房服务接待人员的礼貌礼节规范	(95)

第三节	餐厅服务接待人员的礼貌礼节规范	(98)
第四节	酒吧服务接待人员的礼貌礼节规范	(103)
第五节	商场服务接待人员的礼貌礼节规范	(106)
第六节	电话总机话务人员的礼貌礼节规范	(108)
第七节	康乐部服务接待人员的礼貌礼节规范	(109)
第八节	安全保卫人员工作的礼貌礼节规范	(111)
第九节	工程维修服务人员工作的礼貌礼节规范	(113)
第十节	其他部门工作人员的礼貌礼节规范	(114)
第六章	我国主要客源国和地区的习俗和礼节	(117)
第一节	亚洲国家和地区	(117)
第二节	北美洲国家	(129)
第三节	欧洲国家	(133)
第四节	大洋洲国家	(141)
第五节	非洲国家和拉丁美洲国家	(143)
第七章	国际礼仪常识	(147)
第一节	接待准备	(147)
第二节	迎送宾客	(149)
第三节	会见会谈及场所布置	(152)
第四节	宴请	(157)
第五节	两种常见的仪式	(169)
第六节	礼宾次序和国旗悬挂法	(174)
第八章	宗教礼仪常识	(179)
第一节	佛教礼仪	(180)
第二节	基督教礼仪	(184)
第三节	伊斯兰教礼仪	(190)
附录一	领带的系法示意图	(194)
附录二	酒店员工仪容仪表规范示意图	(195)
附录三	(英汉对照)最常见的礼貌用语及相关句式	(197)

绪 论

在人类即将迈入 21 世纪的今天,世界各国尽管社会制度各不相同,但都提倡文明礼貌。在人际交往中,都以不同方式,注重讲究礼节。这已成为一个国家或民族文明程度的重要标志,也是衡量人们有无教养和道德水准高低的尺度。

在世界民族之林中,具有五千年文明历史的中华民族,素有“礼仪之邦”的美称,富有文明礼貌的优良传统。早在我国的周代已开始形成一套完善的礼仪制度。古代的传统美德,迄今仍有许多备受推崇。历代许多有关“礼”的论述广为流传,并被引为指导人们道德行为的座右铭,如“相敬如宾”、“礼尚往来”、“己所不欲,勿施于人”等等。我国古代著名的思想家孔子“上交不谄,下交不渎”的名言就是教导人们在日常人际交往中,既不要低声下气、献媚邀宠,也不要趾高气扬、傲慢无理。在《礼记》一文中孔子还讲过“不失足于人,不失色于人,不失口于人”,即提醒人们注意在行为、态度和言论上不要失礼。过去常说的“温良恭俭让”,即指做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让,都是与“礼”有关的行为准则。虽然这些礼貌行为规范产生于封建社会,但以历史唯物主义的观点来分析,我们还是应该实事求是地承认,其中的不少礼貌行为规范,至今仍有可供借鉴的现实意义。古代的传统美德是中华民族文化的精华,应该得到继承和发扬光大,至于那些带有封建迷信色彩的糟粕,我们则必须毫不犹豫地予以摒弃。对历史遗产的“古为今用”要为建设高度的社会主义精神文明服务。

当前,我们正处在社会主义初级阶段,人与人之间要建立相互

尊重、平等友爱、互相合作的正常关系,就需要人人讲文明礼貌。多年来,在全国范围内广泛深入开展“五讲”、“四美”活动,就旨在引导人们养成文明礼貌的好习惯,形成良好的社会风尚,使社会安定团结。这样,人们在劳动、学习、生活中所产生的矛盾就可以妥善解决。反之,在社会生活中,如果缺乏提倡文明礼貌的气氛,那就无法改变尚存的不良社会风气,各种不文明、不礼貌的言行举止还会影响到对年轻一代的培养。

饭店业是礼貌服务行业,对广大从业人员和即将走上服务岗位的新员工进行文明礼貌教育,不仅是培养文明公民的需要,更是职业的基本要求。自实行改革开放政策以来,我国的旅游事业获得了前所未有的蓬勃发展,来华洽谈贸易和观光游览的国外宾、外籍华人、华侨和台、港、澳同胞日益增多。无疑,我们要在旅游涉外服务接待工作岗位上发扬我们中华民族讲究文明礼貌的优良传统,展现出新中国人民的文化素养和精神风貌,适应和满足世界各国不同肤色、不同阶层旅游者在礼貌服务方面的要求,维护我国旅游业的声誉,就自然应该从提高自身道德修养的需要和事业的要求两方面来加深对讲究礼貌礼节、提倡文明服务的认识,通过认真学习这方面的基本常识,并且努力在实践中加以应用,使自己真正成为旅游业的合格人才。本教材就是以此为出发点而编写的。

为了适应旅游中等专业学校饭店服务与管理专业的教学要求和旅游涉外饭店服务接待工作各工种岗位的实际需要,本书较为全面系统地介绍了有关礼貌礼节的基本概念、行为规范,以及与涉外服务工作相关的其他基本常识,着重在实用性上突出必须掌握的主要内容。除绪论中概述了学习本课程的重要意义、内容和方法之外,其他八个章节的主要内容:

第一章着重阐明礼貌礼节的基本概念、讲究礼貌礼节的现实意义以及人际交往中礼貌修养的基本准则,深入浅出地把如何做一个有教养的人与之有机地联系起来。弄懂这些道理,也就有利于

我们自觉养成礼貌待人的良好习惯,同时又提高了我们与人交往的正确意识与能力。

第二章讲述的是与礼貌礼节体现形式密切相关的仪表、仪容和仪态。通过明确一些基本概念和意义,提出了注重个人仪表仪容和仪态的基本要求。此外,在本章中还针对常见的不文明行为,指出了克服不良习惯是改善个人仪表仪容和仪态的必要前提,同时又介绍了养成良好习惯的一些有效方法。根据工作岗位的实际需要,美容化妆也单列一节作了简明叙述,供实践中参考。

第三章论述了礼貌服务用语,从概述、特点和使用三个方面,阐述了掌握礼貌用语与礼貌礼节的密切关系,并归纳了如何正确使用礼貌服务用语的八项注意,便于记忆和运用。

以上三章的内容特点是侧重理论上解决认识问题和树立正确观念,然后再从实践上以形象、具体的实例,加以深化讲解。而第四、五两章则有另一种特点。这两章的内容都是从实际工作中总结出来的规范,要求我们在熟悉这些具体要求后就能付诸实践,这也是本课程的重点。

在第四章中,前两节分别对礼节在语言上和行为举止上表现的形式和要求作了讲述;后一节接着点明了礼节上的禁忌,这样从正反两方面把恰当运用礼节的要点进行了归纳。

第五章的内容来自于饭店服务接待工作的实践,具有很强的可操作性,目的在于了解并熟练掌握饭店前台各部门各工种岗位所需通晓的礼貌礼节规范,突出了它的实用性。

为了使旅游涉外饭店服务工作的从业人员能够更为广泛地熟知与本职工作相关的常识,在第六、七、八章中,读者可以先后了解到我国主要客源国和地区人民的生活特点、饮食习惯、宗教信仰和禁忌,还可以接触到在完成重大外事接待工作中应了解的国际礼仪基本知识以及世界三大宗教的基本常识。这些基础常识将有助于我们开阔视野、增强工作的适应性。

综上所述,本课程的内容着重要求我们通过了解人际交往和饭店服务接待工作中的礼貌礼节常识,学会并掌握饭店服务接待工作中所需的礼貌服务用语、基本礼节以及礼貌规范,培养人际交往的能力,养成礼貌待客的良好习惯。

要学好饭店服务礼貌礼节,最重要是必须做到理论知识与实践活动相结合,学以致用,这是惟一有效的学习方法。成功的教学经验证明,只有把有关饭店服务礼貌礼节方面的各种常识和与之相应的行为规范融会贯通在饭店各工种岗位的实际需要上,才能真正达到教学目的。为此,在学习中要注意做到:

(1)学习饭店服务礼貌礼节要与日常的养成教育相结合,培养职业习惯要从平时的行为规范做起,严格要求、持之以恒才能收到良好的效果。就拿养成礼貌待人的习惯来说,首先要有平等待人、尊重他人的思想,不论在家对待父母、兄弟姐妹,还是在外对待朋友、同学、同事或其他不相识的人都应以礼相待,友好相处。不要对亲者热情、尊重,对疏者冷淡、蔑视。礼貌似乎是外表的东西,实际上是和思想意识密切联系的。我们社会提倡礼貌要建立在人与人相互平等、互相尊重的思想基础上。只有尊重别人,才会时时注意对别人讲礼貌;只有尊重别人,才会受到别人的尊重。

(2)学习饭店服务礼貌礼节要与培养个人的文明卫生习惯相结合,从生活中点点滴滴的小事做起,克服不良习惯,决不马虎。就拿仪表、仪容和仪态来说,衣着要整洁,勤洗勤换;面容要修饰,常洗头、理发,勤刮胡须;举止要文明大方,彬彬有礼等等。个人仪表、仪容和仪态上的不周,就是对别人不尊重的表现,是缺乏教养的行为。要知道个人形象不佳还会影响到集体的声誉。因此,从我做起,从琐碎的小事做起,不要疏忽,不怕麻烦。只要有意识地主动克服这些不良习惯,久而久之,就会养成文明卫生的良好习惯。

(3)学习饭店服务礼貌礼节要与语言文明相结合,注意说话使用敬语,决不要固执地认为说粗话、脏话无伤大雅。要知道,不论从

事何种职业都不该粗言粗语,何况从事旅游涉外工作,怎么可以毫无约束呢?平时讲粗话、脏话的陋习要坚决彻底改掉,取而代之的应是文明举止相称的礼貌语言。要改正语言上的陋习也不是轻而易举、一蹴而就的易事,但是只要有了讲文明的意思,下了改正的决心,愿意接受别人的指正,养成良好的礼貌用语习惯,也是指日可待的。

(4)学习饭店服务礼貌礼节要与饭店服务接待工作的内容相结合,从现在起就应该养成职业礼貌习惯。不要错误地认为,到走上岗位的时候自己会讲究礼貌礼节的,到时候自己会按服务规范操作的。俗话说“习惯成自然”,现在不开始养成良好正确的礼貌习惯,“到时候能……”从何说起呢?课本中介绍的饭店前台各部门服务接待人员的礼貌礼节规范,是从饭店服务的实践中归纳总结出来的基本要求,在课堂教学和工作实习过程中,我们应珍惜宝贵的时间去实践、去理解,全面地掌握各项具体要求,争取在培训阶段就能做到了如指掌、运用自如。

(5)学习饭店服务礼貌礼节还要与熟悉掌握我国主要客源国和地区的习俗礼节知识、国际礼仪常识以及宗教礼仪常识等有关业务知识相结合。学习这些知识是提高人员素质的需要,是开阔视野改善服务质量的需要,是适应面向 21 世纪的中国旅游业发展的需要。这后三章的内容虽不像前五章具体形象、操作性强,但包含的内容多、知识面广。我们要认识到这些常识对丰富我们的知识,提高和完善从业素质,提高礼貌服务质量有着潜在的有益作用。

(6)学习饭店服务礼貌礼节要与自己的学习态度相结合。任何学科的学习都有个学习态度问题,不要简单地以喜欢与不喜欢来区别对待。今天我们在学校里所学的每一学科都是今后工作上需要的基础知识和基本技能。严格来说,并没有主次之分。因此,不要人为地厚此薄彼。正确的态度应是明确自己学习的目的,仔仔细细地听讲,认认真真地模仿,端端正正地做作业,老老实实地去实

践。有了这样的学习态度和方法,是肯定能全面掌握饭店服务礼貌礼仪的。

思考与练习

1. 我国是“文明古国、礼仪之邦”,试举例说明在我国历代有关文明礼貌的优良传统。
2. 谈谈自己在“五讲”、“四美”活动中的表现和体会。
3. 为什么说饭店服务与管理专业需要开设《饭店服务礼仪礼节》课程?

第一章 礼貌礼节概述

第一节 礼貌礼节的概念

一、礼貌的概念

礼貌是人与人在接触交往中,相互表示敬重和友好的行为,它体现了时代的风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。在日常生活中,我们可以看到凡讲礼貌的人往往待人谦恭、大方热情,行为举止显得很有教养。相反,如果一个人衣冠不整、出言不逊、动作粗鲁、傲气十足,那末肯定是没有礼貌的。

如同做任何事情一样,讲礼貌也要有分寸,对旅游涉外饭店的员工来说,应该做到不卑不亢、落落大方,既不失礼,又讲原则。自己的言辞、行为决不给人以低声下气、人格低下的感觉。如果对外宾卑躬屈膝则会让人看不起,这样就有损于人格、国格。我们对外宾进行礼貌服务的目的在于让他们感到虽然自己身处异国他乡,但仍然像在家里一样受人敬重,让他们感到中国人民是热情好客的,不愧为“礼仪之邦”的公民。

二、礼节的概念

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助和照料时惯用的形式。如我国古

代盛行的作揖、跪拜，现代世界大多数国家通行的点头致意、握手，一些佛教国家的双手合十以及西方的拥抱、接吻、吻手、吻脚等都属礼节的各种形式。

各国、各民族都有自己的礼节，然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。例如当今行跪拜礼在我国已鲜为人见。又如，在世界各国互相交往中，人们对有些礼节互相借鉴融通。握手礼原是起源于西方国家的礼节，开始传入我国时也曾令许多人感到别扭，而今天已成为习以为常的礼节了。

我们从事旅游涉外服务接待工作，要与来自世界各地的朋友交往，就必定需要熟知他们习惯的礼节。同时，我们还应尊重各国、各民族的风俗习惯，这样才能在工作中做到热情真诚，以礼相待。

礼节是礼貌的具体表现，它们二者之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂得礼节，容易失礼。我们有时会看到某些人对他人虽有恭敬、谦虚之心，但在与人交往时却显得手足无措，或因礼节不周而使人觉得尴尬。还有一种人虽然懂得一些礼节，但在施礼时却缺乏诚意，假惺惺地应付，使对方感到不舒服，从而增加心理上的距离感。至少可以说上述的言行都是没有懂得礼节的含义和作用的结果。我们主张敬人要从心里敬，并在行为上表现出来，内心和动作协调一致，表里如一。所以，讲究礼貌礼节，不能单纯地机械模仿，也不能故作姿态欺骗人。礼貌决非客套，而是文明的需要。不然，施礼时故意矫揉造作，反而适得其反，给别人留下个“虚伪”、“不诚实”的不良印象。

中国有句古话：“诚于中而形于外。”著名的英国哲学家培根说过：“行为举止是心灵的外衣。”这些名言阐述的都是同一个道理。再以心理学的观点看，对一个人的观察和了解，往往“第一印象”至关重要，而“第一印象”的产生主要来自于对一个人的仪表、仪容和仪态以及其言行举止的判断。换句话说，就是对一个人是否讲究礼貌礼节的评价。从这个意义上讲，礼貌礼节的关系就十分清楚了。

尽管礼貌礼节之间关系如此密切,但对它们还必须有所区别,不要混淆与相互替代。事实上,有了礼貌并不意味着懂得和掌握交际礼节;同样,即使熟知礼节的人也未必时时处处在讲礼貌。要真正做到懂礼貌就需要学习、掌握交际礼节。通晓交际礼节的人需要对所交往的人都一视同仁地讲礼貌。这是一个既简单又明确的辩证关系。今天,我们开展社会主义精神文明活动,提倡人们要讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲科学,做到心灵美、语言美、行为美和环境美,其实质就是通过各种不同的途径和形式的思想教育培养人们崇尚道德观念,造就人人讲究礼貌礼节的好习惯,优化社会风气,提高全民族的素质。

综上所述,正确地认识礼貌礼节之间的相互关系,就能使即将走上旅游涉外饭店服务岗位和已经从事旅游业工作的员工,以讲礼貌懂礼节为起点,从根本上改善服务态度,提高服务质量,树立文明企业的良好形象,在涉外服务的窗口为中华民族增添光彩。

第二节 讲究礼貌礼节的意义

讲究礼貌礼节是社会文明的一种体现,它不仅有助于维护整个社会的安定团结,而且也有利于社会的建设和发展。在今天的社会制度下,讲究礼貌礼节,不但是社会对每一个公民的要求,而且也在逐步成为人们衡量自己的行为是否文明的标准。旅游服务业是我们国家的窗口行业,作为这一行业的全体员工理应率先在讲究礼貌礼节方面为全社会作出榜样,在国内,是代表企业、代表整个行业;在国际上,则代表中华人民共和国,向五大洲的朋友展示我们新中国人民讲究礼貌礼节的精神风貌。

为什么我们要如此强调讲究礼貌礼节呢?其主要原因至少有以下四个方面:

(1)讲究礼貌礼节是建设高度社会主义精神文明的需要。讲究

礼貌礼节是文明的行为，而文明行为是人类历史发展、进步的必然产物和自身要求。它标志着人类生活已摆脱了野蛮和愚昧，并且还在不断向更高层次上升。礼貌礼节反映了社会的文明程度和公民的精神面貌，同时它又反作用于道德建设，促进社会主义精神文明建设。

(2)讲究礼貌礼节是保障社会安定团结、促使人际关系和谐的需要。人们都希望自己能在安定、团结、祥和的环境和气氛中工作、学习、生活。这是党的方针、政策，也是改革开放以来国家为广大人民群众造就的一种社会环境，人人都十分珍惜。如果动辄剑拔弩张，人际关系紧张，见面、相处、离别时连句客气话都不讲，人民内部之间的矛盾不能以心平气和、以理服人的方式去解决，那末大家工作起来还有什么劲头？学习哪能安心？生活有何乐趣？所以，人人有责任作出努力，讲究礼貌礼节，使人际关系和谐，使全社会充满人人为我、我为人人的温馨，从而保证社会的安定团结。

(3)讲究礼貌礼节是文明公民应有的行为规范。

我们都清楚，人与动物的区别，不仅在于人会说话、能劳动，更重要的是人是讲究礼貌礼节的。这说明人已脱离了野蛮愚昧，生活在文明社会之中。所以，在社会大家庭里每个人都应该学会尊重他人，其表现首先就是对别人要有礼貌。我们知道人人都有自尊心，并希望别人尊重自己，希望在别人眼里的自己是一个温文尔雅、受欢迎的人。然而如果自己不注意讲礼貌礼节，甚至庸俗粗鲁、举止野蛮，那末就不可能被别人瞧得起，更谈不上得到别人的尊重。所以要成为一个受人欢迎和尊重的文明公民，就必须约束自己的言行，养成讲究礼貌礼节的好习惯，这是毋庸置疑的。

(4)讲究礼貌礼节是旅游业员工的基本素质要求之一。

做一个合格的旅游涉外饭店员工，除必须具备良好的职业道德、丰富的业务知识、娴熟的服务技能和健康的体魄外，还应具备讲究礼貌礼节的基本素质。因为饭店的服务质量不仅与拥有的各