



国家职业资格培训教程


客房服务员

KEFANG FUWUYUAN

(初级技能 中级技能 高级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

专用于国家职业技能鉴定

 中国劳动社会保障出版社

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

客房服务员

(初级技能 中级技能 高级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

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：初级技能 中级技能 高级技能/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写。—北京：中国劳动社会保障出版社，2004

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-4353-5

I. 客… II. 劳… 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(2004)第 022774 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

北京市艺辉印刷有限公司印刷 北京顺义河庄装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 21 印张 523 千字

2004 年 7 月第 1 版 2008 年 1 月第 7 次印刷

印数：8000 册

定价：37.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

国家职业资格培训教程

客房服务员

编审委员会

主任 陈 宇

副主任 陈李翔 张永麟

委员 陈 蕾 葛 玮 张 杰 李 克

本书编审人员

主 编 张 杰

编 者 张 杰 郑恩喜 高玉成 陆小北 侯玉茹

审 稿 蔡万坤 周小明 费 沧

前 言

为推动客房服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在客房服务从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——客房服务员》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——客房服务员》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对客房服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分初级、中级、高级3个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——客房服务员（初级技能 中级技能 高级技能）》适用于对初级、中级、高级客房服务员的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本书由张杰、郑恩喜、高玉成、陆小北、侯玉茹编写，张杰主编；蔡万坤、周小明、费沧审稿。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

第一部分 客房服务员初级技能

第一章 迎客准备 (一)	(1)
第一节 了解客情	(1)
第二节 检查客房	(17)
第二章 应接服务 (一)	(32)
第一节 迎候宾客	(32)
第二节 引领宾客服务	(50)
第三节 茶水、饮料服务	(56)
第四节 介绍情况	(62)
第三章 对客服务 (一)	(70)
第一节 清洁卫生	(70)
第二节 晚间整理 (开夜床)	(90)
第三节 楼层安全与保卫	(94)
第四节 餐饮服务	(115)
第五节 借用物品服务	(117)
第四章 送客服务 (一)	(121)
第一节 宾客行前准备	(121)
第二节 送别客人及善后工作	(124)

第二部分 客房服务员中级技能

第五章 迎客准备 (二)	(131)
第一节 了解客情	(131)
第二节 准备客房	(142)
第六章 应接服务 (二)	(151)
第一节 迎候宾客	(151)
第二节 介绍情况	(173)
第七章 对客服务 (二)	(183)
第一节 清洁卫生	(183)
第二节 特殊情况的处理	(194)
第三节 代办客人洗衣及擦鞋服务	(197)
第八章 会议服务	(204)

第一节	会议室(厅)的布置	(204)
第二节	会见、会议服务	(213)
第九章	客房用品管理	(221)
第一节	楼层库房的管理	(221)
第二节	控制客用品	(226)
第三节	布草管理	(232)

第三部分 客房服务员高级技能

第十章	迎客准备(三)	(238)
第一节	制定人员计划	(238)
第二节	制定物品准备计划	(245)
第十一章	对客服务(三)	(251)
第一节	清洁、准备客房	(251)
第二节	接待贵宾	(264)
第十二章	沟通与协调	(270)
第一节	客房部与其他部门关系的协调	(270)
第二节	客房部与宾客关系的协调	(280)
第十三章	客房管理	(291)
第一节	客房用品管理	(291)
第二节	各种表格的设计	(300)
第三节	客房部员工培训	(310)

第一部分 客房服务员初级技能

第一章 迎客准备 (一)

第一节 了解客情

单元1 掌握客人的基本情况

一、学习目标

通过学习本单元的内容，了解如何掌握客人的基本情况。

二、操作步骤

客房服务是饭店服务的重要组成部分，它不仅为宾客提供 24 小时的全日服务，而且在很大程度上体现了饭店的服务水平和服务质量。因此，作为客房服务员不但要在工作中做到“宾客至上，服务第一”，更重要的是要掌握服务的本领和服务的技能、技巧，仔细地研究服务过程中的每一个环节，在服务中，把被动的服务变为主动的服务，以达到客房服务的高质量、高水平。

了解客情这一工作环节，目的是为了有效地做好服务工作，达到客人满意，从而使我们的下一步工作更有针对性。服务中心或楼层的客房服务员接到宾客入住通知单后，应了解宾客的各种情况。

1. 了解情况的方法

- (1) 认真审阅宾客入住通知单；
- (2) 询问接待单位的人员；
- (3) 查阅客户档案；
- (4) 掌握上级管理人员传达的和客人有关的情况；
- (5) 向接待过该客人的同事了解情况。

2. 了解客情的内容

- (1) 宾客是否有接待单位、招待标准；
- (2) 宾客的国籍、代表团名称和具体人数；
- (3) 主要宾客身份（代表团团长、副团长的姓名和性别）；

- (4) 宾客房间的分配情况(数量及具体房间号);
- (5) 宾客抵店具体日期、时间和离店日期、时间;
- (6) 宾客付款方式、用餐地点;
- (7) 宾客的喜好、忌讳和生活习惯;
- (8) 宾客的宗教信仰、风俗习惯、健康状况;
- (9) 宾客有无特殊要求等。

三、相关知识

1. 我国兄弟民族的习惯、民俗

(1) 汉族

汉族是中国的主体民族,人口超过10亿,占全国人口总数92%,是世界人口最多的民族,遍布祖国各地,主要聚居在黄河、长江、珠江三大流域和松辽平原。汉族使用的语言属汉藏语系。

1) 礼俗。汉族人热情好客,讲究礼貌,尊老爱幼,乐于助人。汉族人善于交际,善于逢年过节及婚丧嫁娶之时送礼致意。

2) 婚俗。按照传统习惯,办喜事时接新娘要选一个良辰吉日。男方选择举行结婚仪式的大概日期,女方选定举行婚礼的具体日期。办喜事之前,女方要陪送嫁妆。举行结婚仪式后,摆酒席、共庆新婚之喜。现在大多实行新式婚礼,习俗也因地而异。

3) 禁忌

①春节期间,晚辈给长辈拜年磕头只能是单数,不能磕双数。

②逢年三十,出嫁的女儿不能回到娘家过三十,只有初一以后才能回娘家。

③春节期间吃饭时禁止说“没有”二字。初一吃水饺时必须剩下几个,以表年年有余。

④用餐时,禁忌把筷子插在饭碗中间,也禁忌用手中的筷子敲打饭碗和其他东西。汉族人中的渔民吃鱼时忌讳把鱼在盘子中翻身。饭后,禁忌饭碗扣在桌子上。

4) 节日

①春节。春节又叫“过年”,是一年中最隆重的节日。除夕,民间又叫“年三十”,指一年里最后一天的晚上,除夕的“除”字,原意是“辞(除)别”,所以除夕又叫“岁除”。旧社会过春节,有驱邪和驱穷的迷信活动。人们在门户上贴鸡、悬苇、挂挑符、画神荼、贴门神、挂签等。后来,发展为贴年画和春联等辞旧迎新增添节日气氛的喜庆活动。除夕之夜,合家团聚,吃年夜饭,也叫团圆饭。若有亲人无法回家团聚,也要空出一个席位,以表思念。除夕夜亲人互相赠送礼物,成为“馈岁”,这一习俗后来演变成长辈给晚辈赠送压岁钱。除夕夜一般要“守岁”。深夜零点,钟声、鞭炮声齐鸣,迎接新春。春节的娱乐活动主要有耍龙灯、舞狮子、踩高跷等各种民间歌舞活动。

正月初一北方人吃饺子,南方人吃汤圆,几乎各地都吃年糕。吃年糕就是取其谐音,预祝一年收成更比一年高。吃罢早饭,人们换上新衣,到亲朋、邻居和师长家里去拜年祝福。

②元宵节。农历正月十五叫上元日或上元节,这天晚上就叫“元宵”或“元夜”。唐代以来,民间有观灯的风俗,所以“元宵节”又叫“灯节”。现在人们还习惯说“正月十五闹元宵”,这个“闹”字确实抓住了元宵节热闹的特征。在元宵节之夜有放灯、观灯、耍灶火等娱乐活动。此外,各种民间戏曲和杂耍也要云集一起,更增添了节日的热闹气氛。

③清明节。清明，在每年公历的4月4、5或6日，是24个节气中的一个。清明节的主要活动有踏青、扫墓、放风筝等。现在往往把踏青与扫墓结合在一起作为一个旅游项目。风筝又叫纸鸢、纸鹞，它的历史已超过2000年。宋代及明清两代，风筝深入民间，制作日益精巧，式样也从单一的鸟类发展到人物虫鱼等。目前已发展成为风筝爱好者旅游观光、放飞风筝的盛大节庆活动。

④端午节。农历五月初五，又叫端五、端阳、重五等。提到端午，就会想到龙舟和粽子。据传说，龙舟和粽子都与爱国诗人屈原投江的故事有关。端午节除吃粽子和赛龙舟外，还有不少其他习俗，如：门口悬挂菖蒲和艾叶，称为蒲剑和艾虎。用菖蒲根和雄黄炮制雄黄酒，除大人喝外，还用来给孩子擦鼻子、耳朵，有的洒些在地上起消毒的作用。妇女和孩子们用丝绸等缝制成小小的粽子、鸡心、小荷包、小虎、小猴等小玩意，挂在胸前。

⑤中秋节。农历八月十五。此时秋风送爽，桂花飘香，柿子、白果、栗子、石榴、柚子等时鲜果品上市。中秋夜晚皓月当空，澄如玉宇，家家户户合家欢聚，品尝各式月饼，以取团圆之意。中秋节流传着嫦娥奔月及吴刚砍桂树等优美动人的神话，历久常新。此外，各地还有不少赏月的胜地，著名的如杭州“平湖秋月”和“三潭映月”，庐山的“月照松林”等。

⑥重阳节。农历九月初九，因月和日都逢九，“九”这个数字在我国古代被认为是“阳数”，两个“阳数”重叠所以叫“重阳节”，又叫重九。重阳节要登高，深秋的九月，云淡风清，天高气爽，是结伴出游、登高望远的好时机。在重阳节，还盛行插菊花、饮菊花酒和吃重阳花糕等习俗，以祈消灾避难、延年益寿。

5) 饮食。我国北方多以面食为主，如馒头、花卷、烙饼、面条、饺子；南方以大米为主。一日三餐，早上为早点，中午和晚上为正餐。菜有荤素两类，以木筷和竹筷进食。四川、湖南人喜辣；广东、江苏、浙江人喜甜；西北地区的人喜酸；华北地区的人喜咸。一般都有饮酒、喝茶的习俗。

饺子是北方人最爱吃的一种面食。过年吃饺子，必须在守岁时包，辞岁时吃。旧岁时与新岁时相交之刻称为“交子”。此时钟声一响，就从旧岁跨入新年，把吃的有馅的面食称为“交子”，久而久之，就叫成了“饺子”。

粘糕（年糕）是我国南方汉族人春节普遍食用的食品，这里有大吉大利之意，预祝新的一年中在生产、生活上“年年（粘粘）高（糕）”。

(2) 蒙古族

是我国少数民族之一，共有480多万人，其中200多万聚居在内蒙古自治区，其他分布在辽宁、吉林、黑龙江、甘肃、青海等省（区）。语言属于阿尔泰语系蒙古语族，有文字，信奉喇嘛教。

1) 礼俗。蒙古族人属于游牧民族，他们热情好客，待人诚恳。到蒙古人家做客时，主人会用右手与客人互换鼻烟壶，客人要恭敬地用右手接过鼻烟壶，诚心诚意地嗅一嗅，再把盖儿盖紧还给主人。蒙古人一般不行脱帽礼，请、让客人时只以右手放在胸部微微鞠躬，左手指门，请客人先行。如有特殊情况须脱帽敬礼时，则要注意不能将帽子放在与大门相对的位置上。蒙古包内不备座椅，人们进了毡房后盘腿而坐。如不会盘腿，也可以将两腿侧弯伸向自己的身后，但不能向前伸腿。敬送的礼品每类都要成双成对，送接礼品、茶、酒都要用双手。客人告辞时，应从门的左侧离开毡房。

蒙古人对老人很尊敬，尤其是85岁以上的老人过生日时，有时会惊动方圆几百里的人

带上礼品来向老人祝贺生日。

2) 婚俗。蒙古族人的婚礼既隆重又独特，尤其是鄂尔多斯婚礼已有 700 余年的历史。

鄂尔多斯婚礼大多在腊月或正月间举行。男女订亲后，姑娘除梳一条大辫子外，还要在前额两边各梳 6 条小辫，这标志着姑娘已经订亲待嫁了。举行婚礼的当天，新郎在傍晚启程迎亲，他们带着弓箭、食品和礼物，骑着骏马。行前，新郎要把一个灌满酒的小瓶藏在马鞍下或马鬃里面。新郎和迎亲队伍在黑夜到达新娘家，先绕着屋子转一圈，然后将一条哈达献给那些操办婚事的炊事长，并赠送一只剥好的小羊，以表敬意。新郎将带来的弓箭放在象征鄂尔多斯勇敢精神的玛尼宏旗标前。新娘的伙伴们则迫不及待地在新郎的座骑上寻找那个小酒瓶。

3) 禁忌。蒙古族人喜爱白色，认为白色象征着纯洁和吉祥；蒙古族人最厌恶黑色，认为黑色是不祥的颜色。在饮食上，蒙古人忌食虾、蟹、鱼、海味等食品。蒙古人忌讳别人（包括客人）骑着马在蒙古包门口下马，忌讳手持马鞭进入毡房，也忌讳骑马闯进羊群。客人未经主人允许不能擅自进入毡房，在毡房内不能随便就座，不能蹲，不能将腿伸向西北方或炉灶，不能从主人衣帽、被褥和枕头等物上跨越，不能在毡房内吐痰，出毡房时不能脚踏门槛。蒙古族人还忌讳别人用烟袋、刀剪、筷子等物指头部。

4) 节日。

① 春节。蒙古族将春节称为“白日”。

② 那达慕。那达慕大会在每年七八月间牧草繁茂、畜牧肥壮的季节举行，内容包括传统的射箭、赛马和摔跤比赛。这三项活动被称为男子三项“那达慕”。那达慕大会十分隆重。每当举行“那达慕”大会时，周围的牧民都要穿上节日盛装，扶老携幼，带着蒙古包和各种食物，乘车骑马，从四面八方赶去参加。大会一般持续数日，并举办各种展览，进行物资交流。

5) 饮食。蒙古族的传统食品分为白食和红食两种，白食是牛、羊、马、骆驼的奶制品，用白食待客是最高的礼遇；红食是牛、羊等牲畜的肉食品，红食中最多的是羊肉，花样甚多，如手扒羊肉、全羊席等。一般一日三餐，早餐多为奶茶、馍馍和酥油；中餐不定时；晚餐吃肉，并有面条汤（少许面条）。饮料有马奶、牛奶。蒙古人喜欢砖茶，冬季喜吃泡手酒，夏季多饮奶子酒，也喝烈性酒，农区以米面为主食，喜吃包子、饺子、蒙古馅饼、炒面等。

(3) 藏族

藏族是我国少数民族之一，人口有 459 万多，主要分布在西藏自治区以及与其相邻的四川、青海、甘肃、云南等省的部分地区。藏族使用藏文，多信喇嘛教。

1) 礼俗。藏族人民很重视礼俗，遇见亲朋好友出门或从异地返乡，便要送行或接风。其做法是：携带一瓶酒一只杯，瓶口杯沿粘酥油三滴，象征万事如意。见面后，说一套吉利话。饮酒时高举酒杯，用手指蘸酒朝天弹三下，然后将酒饮尽。迎亲、送亲也流行此礼节。献“哈达”是藏族人最常见的一种礼节。“哈达”藏语的含义是纱布或围巾，它以白色为主，也有浅蓝或浅黄的。“哈达”无论在婚、丧、庆、吊中都可作礼品用。藏族人迎送宾客或与亲戚朋友交往中，通常将“哈达”赠送给对方作为见面礼，敬献时仪式隆重，讲究赠送方式，敬献者双手托起“哈达”高举过头。

2) 婚俗。藏族实行一夫一妻制。藏族的婚嫁随着地区的不同形式多样，但男女之间订

婚的仪式是比较简单的。他们在订婚的当天，邀请近亲吃一顿丰盛的美餐，男方下聘礼即可。结婚时相当热闹，吉日的前一天，男方先把新娘的礼服送去。傍晚，当宾客稀少时，就开始为新娘化妆打扮。

3) 禁忌。藏族在宗教、生产和生活上禁忌很多。藏族笃信喇嘛教，视佛教、佛供、寺庙里的经书、钟鼓、活佛的身躯和一般人佩戴的佛珠等为圣物，不可触摸。还忌讳在寺院附近砍伐树木、高声唱歌、钓鱼、捕鱼、打猎杀生。忌讳捕杀他们认为是神鸟的鹰雕。在牧区，进屋后男的坐左边，女的坐右边，忌混杂而坐。家门口生火，贴红布条，插树枝或门口木杆倒立，表示家里有人生病或妇女生育，忌讳他人进入。在饮食上，藏族人忌食骡、马、驴、狗肉，不吃海味和鸡、鸭、鹅等家禽。

4) 节日

①藏历年。藏历年是藏族人民一年中最盛大的节日。各地藏民都按照本民族的风俗习惯，从藏历十二月份就开始做各种准备工作。各家各户要酿制青稞酒，用白酒和酥油炸果子，做各式各样的点心。每家还要在厅堂摆上染色的麦穗和青稞以及用酥油花塑的羊头。这标志着过去一年的成果，预祝新的一年又获丰收。

②雪顿节。雪顿节以演藏戏为主，因此人们又把它称为藏戏节。每年藏历七月初一是雪顿节。从这一天起，连续三四天，人们都穿上节日盛装，带上足够的饮料、食物到罗布林卡(公园)欢度雪顿节。

5) 饮食。藏族的饮食大体可分为两种类型：农民一般以青稞、小麦为主食，其次有玉米和豌豆，日常最主要的食物是炒熟的青稞和豌豆制成的“糌粑”；牧民们以牛肉、羊肉和奶茶为主要食物。奶制品有酥油、酸奶、奶渣、奶酪。藏族人每日吃三餐或四餐不等。活佛、喇嘛在饭前要先念经。部分藏民在吃饭前先用手蘸酒或茶在桌子上点三滴，表示供佛。藏族人平时身上常带一把小刀和木碗作为餐具，吃糌粑、肉时用手抓。

另外，酥油茶是藏族人最喜欢的一种饮料。这种茶是用茶砖加工煎熬成很浓的汁，再和盐、酥油一起放在木桶里，经过冲击搅拌而成。

(4) 回族

回族是我国少数民族之一。回族共有人口 860 多万，以西北地区及河南、河北、山东、云南、安徽、辽宁、北京等省(市)分布较多，有大小不等的聚居区，使用汉语，多信奉伊斯兰教。

1) 礼俗。回族在进行宗教活动和节日活动时，男子多戴红、白帽，妇女披白色、黑色或绿色的盖头。回族遍布全国各地，在各地的居住点都较集中。他们的房屋结构和室内布置基本与汉族相同，但也有其特点，如：在回族经营的商店门前和一些回族住屋的门头、房间内，常可见用阿拉伯文写的招牌、门额、条幅、中堂等。

2) 婚俗。一般实行民族内婚，也和其他民族通婚。如果其他民族要和回族联姻，必须事先征得回族一方父母的同意，服从回族生活习俗，并到清真寺履行“进教”仪式。其程序是：在阿訇主持下“洗礼”(按回族习俗沐浴)，接着请阿訇念经，取经名，最后由阿訇用红纸书写结婚证书。婚礼一般由阿訇主持、证婚，并举行庄重的仪式。

3) 禁忌。回族人最忌讳吃猪肉，也忌讳吃马、骡、驴、狗肉和一切凶猛禽兽的肉，忌食没有腮的鱼，忌食一切动物的血和自死之物，忌食非教门的人所宰杀的禽畜和制作的糖果、点心，忌讳在坟旁搭猪圈，忌讳沾到猪肉、猪血，忌讳别人提着猪肉进回族的住房和商

店。云南的回族忌讳说“肥”字和“杀”字。

4) 节日

①开斋节。每逢伊斯兰教历（又称回历）九月，成年的穆斯林要斋戒一个月，即称“斋月”。斋月期间，教徒每天从破晓至日落前不吃不喝，谓之“封斋”（把斋），到晚上才能进食。斋月期满，才恢复平时的饮食习惯。斋月期满这一天，正值教历十月一日，因此这一天便成了开斋节。每逢开斋节，回族的穆斯林沐浴新装，成年男女都要去清真寺参加节日会礼、团拜等活动，各家要做“油香”（传统的油炸面饼），互赠礼品。

②古尔邦节。从开斋节那天起，后推70天即为古尔邦节。这一天，穆斯林们要沐浴，严整衣冠，汇集到清真寺举行会礼，以示纪念。

③圣纪节。在伊斯兰教历三月十二日，即伊斯兰教创始人穆罕默德诞生和逝世纪念日，因此这一天又称作“圣忌节”。节日期间，各清真寺均装饰一新，回族群众和伊斯兰教信徒不分男女老少穿着漂亮的服装聚集在清真寺诵经，然后会餐。

5) 饮食。回族以米面为主食，喜欢吃牛肉、羊肉和鸡、鸭、鹅、虾、鱼等。回族的素食以清、净、香、甜、雅著称。回族人喜喝茶，而不嗜烟酒，有的地区喜欢吃油茶。西南地区的回族善于腌制味香可口的牛干巴。

(5) 朝鲜族

朝鲜族是我国少数民族之一，人口190多万，主要分布在吉林、黑龙江、辽宁三省。吉林省内的延边朝鲜族自治州及长白山一带是朝鲜族的主要居住区，居住着约占全族40%的人口。

1) 礼俗。朝鲜族是一个能歌善舞的民族，待人友好热情，彬彬有礼，对待老人极为尊重，妇女对男子很讲礼貌。朝鲜族人一般行鞠躬礼。

2) 禁忌。朝鲜族老人很受尊敬，用餐时，晚辈不得随意与老人同桌。如果父子同席，儿子不准当着父亲的面吸烟或饮酒。朝鲜族人忌敲门，来访者应呼叫主人名字。朝鲜族人不喜欢吃鸭子、羊肉、肥猪肉、河鱼、花椒和带甜味的菜肴。

3) 节日。朝鲜族的节日有春节、清明节、元宵节、端午节、中秋节、七夕节、四甲节、回婚节、望月节、腊月三十等。

①元宵节。朝鲜族人每年正月十五要举行庆祝集会。人们在这天，家家户户都要举行“卖暑活动”，以防止夏季中暑；举行“咬疖子”活动，以防止身上起脓包、长疖子。各家还要吃上一顿“五谷饭”，因而这一天也称“五谷祭”。元宵节当天，人们用木材搭成几米高的望月架，被众人推选出的几位老人攀上望月架，第一个看到明月的老人将在新的一年中平安顺利。老人们从望月架上下下来后，人们便把望月架点燃，在熊熊火光照耀下狂欢到深夜。

②老人节。是朝鲜族专门为老人设立的节日，每年举行一次。每逢老人节时，人们都要穿上节日盛装，聚集在一起为老人祝寿。

4) 饮食。朝鲜族人主食习惯吃米饭、冷面和米糕。冷面亦称长寿面，每逢农历正月初四中午，朝鲜族人习惯吃冷面。凡遇喜庆节日，新娘婚娶或家中来贵宾都吃冷面，还用来招待客人。米糕的种类很多，有打糕、切糕、片糕、散状糕、发糕之分，其中以打糕为最好。打糕是逢年过节、嫁女、娶媳妇、办丧事招待宾客的主要食物之一。朝鲜族人特别爱吃泡菜。朝鲜族人每日都离不开大酱和清酱。他们爱吃狗肉、瘦猪肉、咸菜、各种海鱼和海味。另外，产妇在分娩后有吃海带的习惯，据说这是祖上传下来的习俗，认为产妇吃了海带可以

催奶。朝鲜族人爱喝烧酒，饮花茶。

(6) 维吾尔族

维吾尔族共有人口 720 多万，主要分布在新疆，多信奉伊斯兰教。他们有自己的语言和文字。

1) 礼俗。维吾尔族人待人热情，讲究礼貌，尊敬长者。他们若在路上遇见尊长或朋友，总习惯地把手按在胸前中央，把身体向前倾 30 度，连声道“您好”。家中来了客人，全家人自动跑出来欢迎，然后由女主人以十分真诚的态度用托盘把茶水端上来敬客。维吾尔族老人吃饭或到别人家做客，常用双手摸脸做“都瓦”（一种祝福的宗教仪式），有时见面握手后也做“都瓦”。

2) 婚俗。维吾尔族实行一夫一妻制。维吾尔族通婚范围一般限于本民族内，很少与外族人通婚。堂兄弟姐妹之间可以通婚。丈夫死后，兄弟不能续婚；但妻子死了，丈夫可以娶妻子的姐妹为妻。丈夫死后，妻子有权回娘家居住或改嫁他人，公婆不得干涉，但需要按伊斯兰教的规定，必须等够 100 天，看有无身孕，才可以决定能否嫁给别人。在一般情况下，丧偶的一方要等死者满周年后才能结婚。

3) 禁忌。维吾尔族人具有信奉伊斯兰教民族所共有的饭食禁忌。此外，在接受别人礼物或给别人敬茶时要双手。维吾尔族人平时忌穿短小衣服，最忌在户外穿着短裤；晚上睡觉禁忌头东脚西或四肢平伸仰卧等。到维吾尔族人家做客，切记下列六项禁忌：

- ①洗手时，不可将沾污水的手乱甩；
- ②要待长者坐好后方可就座；
- ③吃抓饭时不要满盘子乱抓或将抓过的肉食再放入盘内；
- ④吃剩的残骨不要乱扔，应放在自己面前的餐桌布上；
- ⑤外出用餐时切不可从餐桌布上跨越或从客人面前走过；
- ⑥做客时不能当着主人和客人的面吐痰、擤鼻涕等。

4) 饮食。维吾尔族人以面粉、大米为主食，肉食以羊肉为主，常吃的面食为“馕”。喜庆节日或待客吃“抓饭”，喜喝奶茶或茶水，吃奶油。一般一日三餐，早饭吃“馕”，喝奶茶或茶水；午餐吃各类主食，并有副食佐餐；晚餐也为“馕”和茶，有时也有副食。吃饭前后习惯洗手漱口，以壶冲洗，下以盆接，且限冲三下。吃“抓饭”时须剪指甲。喝汤用木勺。吃饭时将“饭布”铺于炕上，然后一家人围坐就餐。另外，维吾尔族人爱吃烤全羊。

2. 主要客源国概况

(1) 韩国

1) 概况。面积 99 237 千米²，人口 4 485 万（1995 年）。全国为单一民族——朝鲜族。有华人约 3 万。居民多信奉佛教、基督教、天主教、儒教等。国花是木槿花。

韩国位于亚洲大陆东北朝鲜半岛南半部。东濒日本海，西面与中国山东省隔黄海相望。国土面积约占朝鲜半岛总面积的 45%。半岛海岸线全长约 17 300 千米（包括岛屿海岸线）。境内东部以山地丘陵为主，平原主要分布在西部和沿海。主要河流是汉江、洛东江等。属温带季风气候。冬季漫长，春秋两季短促。6~8 月份多雨，年平均降水量 1 500 毫米左右。

2) 名城和旅游胜地

①汉城。韩国首都，韩国第一大城市，世界第 10 大城市。人口 1 160 万（1995 年）。位于汉江下游右岸，距海 30 千米。位居盆地，四周有北岳山、骆山、南山、仁旺山环绕，汉

江迂回市区，形势险要。历代皇朝在此修建了许多宫殿，故汉城又被称为“皇宫之城”。著名的景福宫、德寿宫、昌庆宫和昌德宫都集中在市中心。1398年建成的南大门（崇礼门）是汉城的象征，它与东大门是现在仅存的旧城门。市内还有供祭祀用的社稷坛、朝鲜式的钟楼——普信阁、中国式的建筑——宋庙、仿法国凯旋门建造的独立门，以及挂着中国明朝皇帝赠送的关羽匾的东庙等著名建筑。近郊有李王朝的陵墓——东九陵和金谷陵，有百济时代所建的山城和李朝时代为保卫京城而修筑的长约900多千米的“千里长城”。在城南还有体现李朝时代朝鲜人民生活和工作情景的民俗村。

汉城综合体育中心闻名遐迩，1998年第24届奥运会就曾在这里举行。奥林匹克公园在汉城东南部，它不仅拥有奥运会期间使用过的六大户外运动场，也是充满艺术色彩的多用途公园。乐天大世界是世界上最大的室内娱乐中心，占地33万米²，有250多种最新型的游戏设备，是集娱乐与文化为一体的超级娱乐城。

②釜山。韩国著名城市和海港。韩国南部的门户。釜山原名富山浦，因山势像釜，而得釜山之名。1441年开港，1876年辟为贸易港。釜山湾内的绝影岛将全湾划分为东西两港，东港大而深，西港为渔港。市内及郊区多名胜古迹，其中海拔100多米、屹立于市中心的龙头山公园内有纪念1960年韩国人民把李承晚赶下台的“四·一九”起义纪念碑和爱国名将李舜臣的铜像。太宗台公园位于绝影岛东南面，相传在新罗时代太宗烈王灭高句丽、百济，统一三国后曾在此游览，故而得名。在这里可远眺朝鲜海峡。郊区金井山的梵鱼寺建于新罗第30代文武王十九年（公元619年），是韩国四大名刹之一。海云台、东莱温泉和松岛都是著名的休养胜地和海水浴场。

(2) 日本

1) 概况。面积37.78万千米²，人口1.2527亿（1995年10月）。民族主要是大和族，占日本总人口的99.3%，居民主要信奉神道教和大乘佛教。国花是樱花。

日本位于太平洋西侧，西隔东海、黄海、日本海、朝鲜海峡与中国、朝鲜、韩国、俄罗斯相望。本土由北海道、本州、四国、九州四个大岛和附近3900多个小岛组成。境内有200多座火山，仅活火山就有约45座，地震频繁，故有“火山地震之邦”的称号。富士山是日本第一高峰（高3776米），是日本民族的象征，日本人民称为“圣岳”。国内温泉遍布，河流短促，多急流。最大的湖泊是琵琶湖，面积672.8千米²。北部属温带季风气候，南部属亚热带季风性湿润气候，因受海洋影响，气候具有海洋性特征，和亚洲大陆同纬度地区相比，东季温和，夏季凉爽。各地降水较丰富，一般年降水量在1000~2000毫米，6月多梅雨，夏季和秋季多台风。

2) 名城和旅游胜地

①东京。日本首都，日本最大的城市，古称“江户”，是日本政治、经济、文化的中心。东京最繁华的闹市区是银座，中心区长1100米、宽700米，有500多家专业商店，20多家旅馆，30多家剧院。每逢节假日，实行“步行者天国日”制度。

东京整个城市正向立体化发展，一方面修建抗震高层建筑，另一方面修建地下街道，其中八重洲地下街最著名。

东京塔是现代化东京的标志，高330米，是日本最高的独立铁塔。1983年，在东京近郊的千叶县，填海修建了世界上第三个“迪斯尼乐园”，年接待游客1000多万人。1979年东京都和北京市结为友好城市。

②横滨。日本的第三大城市，著名的港口城市。原是东京湾的一个小渔村，现已成为日本第三大港口。伊势佐木町是市内最繁华的地区，有“横滨银座”之称。中华街是华侨集中的地区。市西是著名的富士山和旅游胜地箱根。1973年横滨与上海结为友好城市。

③大阪。日本第二大城市，与东京同为全国经济文化中心。市内多河流，水域占市区面积10.5%，有桥梁1400余座，自古即有“水都”之称。大阪1957年建成世界上第一条地下街——维波地下街，1963年又建成全国最长的地下街——虹地下街，全长1000米。

大阪是日本西部的文化教育中心，各种报社、广播电视公司近70余家，大学20余所。

大阪历史悠久，历史上留下了许多名胜古迹，如难波宫遗址，以“神祭”驰名的天满宫，确定为“国宝建筑物”的住吉大社，日本最古老的寺院——四天王寺，以及大阪城等。1974年大阪与上海结为友好城市。

(3) 澳大利亚

1) 概况。面积7682300千米²，人口1805万（1995年）。居民中英国和欧洲其他国家移民后裔占95%，华人和华侨约占1.7%，土著居民约占1.5%。居民中信奉基督教者占98%，少数人信奉犹太教、伊斯兰教和佛教。

澳大利亚位于南半球，在太平洋和印度洋之间，由澳大利亚大陆和塔斯马尼亚等岛屿组成，面积占大洋洲的绝大部分。澳大利亚大陆虽四面环水，但沙漠和半沙漠却占全国面积的35%。全国分为东部山地、中部平原、西部高原三个地区。东北部沿海有世界上最大的珊瑚礁——大堡礁。澳大利亚气候的主要特征是：干旱区面积广大，西部、中部是热带沙漠气候；降水由北、东、南三面向内陆呈半环状递减。

澳大利亚是南半球发达的资本主义国家，有大规模经营的畜牧业和工矿业。澳大利亚的羊毛产量和出口量都居世界首位，因而被称为“骑在羊背上的国家”。澳大利亚矿产资源丰富，煤、铁、铝、铅、锌和铜等的出口量均居世界前列，铀的储量居世界首位。

2) 名城和旅游胜地

①堪培拉。澳大利亚首都，位于澳洲大陆东南部，在悉尼和墨尔本之间，1913年定都，1927年建成，首都从墨尔本迁至此。整个城市设计新颖别致，从空中鸟瞰，各种弧形、圆形、三角形、四边形、六边形等几何图形构成堪培拉市一幅色彩鲜明的艺术图案。市中心有以格里芬命名的人工湖，长11千米，湖上两座长桥把市区南北两部分连接起来。

②悉尼。澳大利亚最大的城市和港口，位于澳大利亚东南部，人口300多万，约占全国人口1/5。悉尼著名建筑有下面几个。

a. 悉尼海港大桥。飞跨杰克逊湾南北两岸，是悉尼一大胜景。大桥1923年动工，1932年通车。大桥形状似衣架高悬，固有“大衣架”之称，是世界上最大的拱桥，也是世界上最宽的桥，上有双轨铁道、8条汽车道和自行车道、2条人行道，万吨轮船可从桥下通过。

b. 悉尼歌剧院。悉尼歌剧院是世界著名剧院，矗立在新南威尔士州首府悉尼市贝尼郎岬角上。三面环海，建筑造型新颖奇特，已成为悉尼市的标志。歌剧院由丹麦著名建筑师耶尔恩·乌特松设计，1959年动工，1973年落成，费时15年，耗资1亿多澳元。整个建筑占地1.84公顷，全部建筑群长183米、宽118米，最高点距水面67米。

c. 悉尼铁塔。悉尼铁塔是澳大利亚也是南半球的最高建筑，建于1968年，塔高304.8米，外表呈金黄色，由管状支架和钢缆组成。

(4) 俄罗斯

1) 概况。面积 1 707.54 万千米²，人口 1.488 亿，包括 16 个自治共和国、5 个自治州、10 个自治区、6 个边疆区、49 个州，是原苏联面积最大、人口最多、经济实力最雄厚的加盟共和国。境内居住着 100 多个民族，其中俄罗斯人占 82.6%，其他少数民族有鞑靼、乌克兰、楚瓦什、巴什基尔、白俄罗斯、犹太、哈萨克、德意志、车臣族等。国花是葵花。

俄罗斯联邦位于欧洲东部和亚洲北部，地势东高西低，叶尼塞河以西主要是平原（西西伯利亚平原和东欧平原），以东主要是山地（中西伯利亚高原和东西伯利亚山地），主要山脉有乌拉尔山、高加索山、阿萨彦岭、上扬斯克山、斯塔诺夫山等。主要河流中，欧洲部分有伏尔加河（长 3 531 千米，是欧洲最长的河流）、顿河；亚洲部分有鄂毕河、叶尼塞河、勒拿河等，其长度都在 4 000 千米以上。贝加尔湖是世界上最深的湖（深 1 620 米）。自西向东大陆性气候逐渐增强，冬季严寒期长，西伯利亚东北部的上扬斯克和奥伊米亚康一带 1 月份平均气温为 -51.5℃，绝对最低气温达 -73℃。仅太平洋沿岸属温带季风气候。

2) 名城和旅游胜地

①莫斯科。俄罗斯联邦首都，俄罗斯第一大城市，人口 800 多万，是仅次于巴黎的欧洲第二大城市，位于俄罗斯欧洲部分的中心，跨莫斯科河及其支流亚乌查河两岸，散布在 7 个山丘上。莫斯科是一座有 800 多年历史的名城，名胜古迹繁多。克里姆林宫是著名的古建筑之一，也是原苏联政府的代称和莫斯科的标志。

②圣彼得堡。位于波罗的海的芬兰湾东岸，涅瓦河口，人口约 450 万，是俄罗斯第二大城市。1703 年沙俄从瑞典人手中夺取该城之后，将其建成要塞和港口，称圣彼得堡。1712—1918 年间，一直作为帝俄和苏俄的首都。1914 年改称彼得格勒。1924 年列宁逝世后改称列宁格勒。1991 年 9 月 6 日，俄罗斯议会颁布法令，恢复沙俄时代的旧名称——圣彼得堡。

(5) 美国

1) 概况。面积 9 372 614 千米²，人口 2.63 亿（1995 年），其中白人约占 83%，黑人约占 13%，华人约 100 多万。居民中 57% 的人信奉基督教新教，28% 的人信奉天主教，2% 的人信奉犹太教，信奉其他宗教的人占 4%，不属于任何教派的人占 9%。国花为玫瑰。

美国位于北美洲大陆南部，领土还包括北美洲西北端的阿拉斯加（美国最大的洲）和太平洋中部的夏威夷群岛。本土地势东西高、中间低，地势可分为三大部分：西部科迪勒拉山系是美国地势最高的部分，包括并列的海岸山脉、内华达山脉、落基山脉以及介于其间的高原和盆地；东部阿巴拉契亚山脉，由几条平行的山岭组成；中部平原区，包括落基山以东的高平原和五大湖至墨西哥湾沿岸的中央低平原两大部分。落基山脉为太平洋水系和大西洋水系的分水岭。太平洋水系的主要河流有：科罗拉多河、哥伦比亚河、育空河。大西洋水系的主要河流有：密西西比河、格兰德河。东北部五大湖是世界上最大的淡水湖群。本土属于温带和亚热带气候，仅佛罗里达半岛南段属于热带气候。大部分地区属于大陆性气候，南部属于亚热带季风性湿润气候，落基山以西、太平洋沿岸北段属温带海洋性气候。全国年降水量极不平均，从 250 毫米到 4 000 毫米，夏威夷群岛个别地区高达 12 000 毫米，为世界多雨地区之一。本土夏末秋初墨西哥沿岸常有飓风。

2) 名城和旅游胜地

①华盛顿。美国首都，位于马里兰州与弗吉尼亚州交界处，波托马克河东北岸，全称为“华盛顿哥伦比亚特区”，是为纪念开国元勋华盛顿和发现新大陆的哥伦布而命名的。华盛顿是一座园林城市，不见一座烟囱，居民中 2/3 是公务人员，黑人占全市人口的 70%。市区为