

18

文化議題

想一想

一些中國人認為得體的禮儀和風俗習慣在外國人眼中卻是難以理解，甚至感到冒犯。你能說出一些例子嗎？相反地，你能指出一些外國不同的禁忌嗎？

本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 認識主要旅遊區域的風俗及禮儀；
2. 說明文化如何影響客戶的期望；
3. 指出接待不同文化背景賓客時的合適禮儀及風俗。

18.1 主要旅遊區域的風俗及禮儀

小提示
民間的風俗又稱作民俗。

來自不同地區的旅客因受其本身的風俗影響，形成不同的生活習慣和思維方式，他們對款待服務的期望亦有所不同。因此，款待業的服務員要了解旅客本身的風俗習慣，方可認清客人的需求，並因應不同的場合和客人的背景，以適當的禮儀招待賓客，提供合意的服務。

與此同時，很多旅客對旅遊目的地的風土人情感到興趣，款待業的服務員亦須深入了解本地的風俗，以便隨時回答客人的查詢。可見無論是哪個款待業崗位的服務員都應該認真學習本地及世界各地的風俗和禮儀。

18.1.1 風俗及禮儀概論

風俗是指某一地域內特定人群的風尚習俗。風俗基本上是人們世世代代生活過程中發展所成的慣常行為，並進一步成為自覺奉行的慣制。這些民間約定俗成的慣制沒有法律的約束力，只靠世代相襲的慣性力量維持。

風俗範疇廣博，由生活起居、宗教信仰以至婚喪喜慶皆有其風俗，涵蓋範圍包括衣著、居住、飲食、交際、禮儀、節慶、信仰、迷信、禁忌、日常工作和娛樂等習俗。研究民間風俗的學者一般歸納以上眾多的風俗為：經濟、社會、信仰和遊藝四大類。

禮儀是人與人在社交活動時所採用的特定行為規範，以表示彼此尊重和友好。適當的禮儀可展示個人的內在修養，營造和諧氣氛，建立良好的溝通渠道。

就如風俗一樣，禮儀本身並無法律效力，只是廣泛被人們認受和遵從的交際方式準則。一些禮儀更是由某些風俗演化而成；亦有很多風俗包含特定的禮儀，可見風俗和禮儀兩者的密切關係。

深入探討

民間風俗的形成特性

儘管民間風俗種類繁多，各地風俗迥異，它們卻有很多共同的特點：

集體性和社會性	風俗為社會大多數人接受，並成為生活習慣。
地域性和民族性	不同的地域和民族擁有不同的民俗。
傳承性和擴散性	風俗隨世代傳承下去，相鄰民族由於交往頻繁，往往會有相似的風俗。
穩定性	風俗形成後，則經年不變或只作輕微的變更。

香港是一個中西文化交匯的城市，你認為西方文化有否影響香港傳統民間風俗的傳承性和穩定性？

下一節將詳細探討世界主要國家和地區與款待業相關的風俗和禮儀，其中包括：

與款待業相關的風俗和禮儀	例子
民族特質	中國：種族多，語言繁雜 法國：愛浪漫，注重生活享受
宗教信仰	英國：聖公會 印度：印度教
社交禮儀	日本：以鞠躬代替握手 德國：較大力握手
衣著服飾	日本：和服 印度：女士穿紗麗，男士穿托蒂
姓名稱謂	中國：先姓後名 法國：姓名可由多至五部分組成
傳統節日	泰國：潑水節（宋幹節） 菲律賓：豐收節
飲食文化	南韓：泡菜 日本：魚生
迷信禁忌	泰國：不可撫摸他人頭部 印度：忌用左手接物

表18.1 與款待業相關的風俗和禮儀及相關例子

例題

1. 試解釋以下風俗範疇對款待服務的重要性。
- (a) 衣著服飾 (b) 飲食文化 (c) 宗教信仰

答：(a) 客人的衣著服飾能反映其所屬的民族。如果服務員能從中正確地辨識客人的民族屬性、個人背景甚至社會地位，將有助其展開適切的客戶服務。

(b) 來自不同地區的旅客在飲食習慣上差異極大，要為客人提供稱心的餐飲服務，服務員必須掌握客人來源地的飲食風俗。

(c) 對虔誠的信徒而言，宗教信仰是十分嚴肅的事物，也對信徒個人生活上很多範疇，例如飲食、衣著、起居和處事方法，有極大的影響。服務員須深入學習客人的宗教信仰，以配合客人的喜好，並避免觸及宗教相關的禁忌。

18.1.2 與款待業相關的風俗和禮儀

每天有數以十萬計的旅客從世界各地到訪香港，各地區的風俗禮儀存在著不同程度的相似和差別。要仔細了解所有旅客原居地的風俗和禮儀是不可能的。我們將集中討論訪港人數較多的熱門來源地的風俗和禮儀。根據2010年上半年的訪港旅客人數統計顯示，接近85%的旅客是來自中國內地、台灣、日本、美國、南韓、新加坡、印度、英國、法國和德國等十個國家和地區。

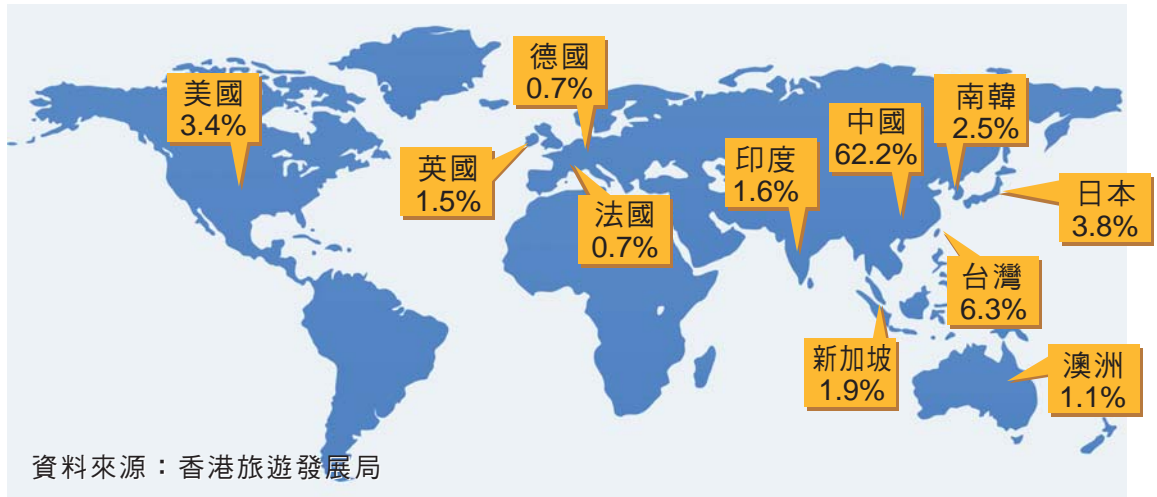


圖18.4 2010年1月至6月主要訪港旅客來源地百分率分佈

本節將以上圖所示的國家和地區為基礎，按照下方的風俗和禮儀類別，說明其中較有代表性的例子。

1. 民族特質

每一個地區的民族特質皆有所不同，構成民族特質的元素包括種族組合、文化背景、社會制度、宗教和歷史背景，構成與別不同的生活態度、思維方式和價值觀等。

國家/地區	主要種族	民族特質
中國內地	由56個民族組成。人口較多的民族包括：漢族、滿族、蒙古族、藏族、回族、維吾爾族和哈薩克族。	<ul style="list-style-type: none"> 地道方言繁多，但一般能操普通話及書寫簡體中文字(漢字)。 以米飯和麵條為主要食糧，以筷子取食。 重視宗族觀念，家長是家庭的權力象徵。 教育水平參差； 內地大城市的生活模式、生活習慣及文化水平與香港較為相近。
台灣	閩南人、客家人及土生原居民	<ul style="list-style-type: none"> 主要語言為國語(即普通話)、閩南語(即臺語)和客家語，官方文字為繁體中文。 生活模式、教育水平、飲食文化和宗族觀念都與香港十分相近。

本 樣

國家/地區	主要種族	民族特質 (續表)
日本	大和族	<ul style="list-style-type: none"> • 主要語言為日語； • 非常重視道德、紀律和團結精神； • 教育水平高； • 以日本麵食和米飯為主； • 城市化生活，起居模式與香港頗為相近。
美國	由超過一百個民族組成，以英國及歐洲白人後裔為主，佔約80%；其次為非洲後裔，佔約10%。	<ul style="list-style-type: none"> • 性格開朗外向、熱情友善、追求新鮮刺激； • 處事獨立、進取，注重效益； • 崇尚民主自由； • 主要語言為美語(英語)； • 普遍教育水平高； • 日常飲食以速食西餐為主。
南韓	朝鮮族	<ul style="list-style-type: none"> • 主要語言為韓語； • 重視團結精神、民族尊嚴； • 擁有較強的家庭觀念； • 教育普及，程度已達發達國家水平； • 主要食糧為米飯及泡菜； • 高度城市化，起居模式與日本頗為接近。
新加坡	華人約佔74%人口，其餘包括馬來亞西人和印度人(2009年資料)	<ul style="list-style-type: none"> • 主要語言為英語、馬拉語、華語及印度語； • 重視種族融合； • 承傳大多數中國傳統習俗； • 教育普及，程度高； • 飲食模式以中式為主，夾雜印度和印尼等多元種族特色，形成獨特的飲食文化； • 高度城市化。
印度	由數百民族組成，主要有：印度斯坦人、旁遮普人、孟加拉人和馬拉提人等。	<ul style="list-style-type: none"> • 主要語言為北印度語(Hindi)及英語，通行語言合共超過30種； • 階級觀念濃烈，仍有男尊女卑的觀念； • 熱情開朗、樂於助人； • 熱愛音樂和舞蹈； • 教育水平參差； • 喜歡以香料烹調食物，近80%人口是素食者，主要食用肉類則有羊、雞和海鮮。