

廣經
企管

白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

SINPORO TRAINING



酒店 实用礼仪

| 何丽芳 隋海燕 © 编著 |

[第三版]

广东省出版集团
广东经济出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

酒店 实用礼仪

何丽芳 隋海燕◎编著

[第三版]



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店实用礼仪 / 何丽芳, 隋海燕编著. —3 版. —广州: 广东经济出版社, 2013. 3

(广经企管白金书系, 全国酒店行业职业技能提升与发展丛书系列)

ISBN 978-7-5454-1893-4

I. 酒… II. ①何…②隋… III. 饭店—商业服务—礼仪
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 030176 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	全国新华书店
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	19.25
字数	295 000 字
版次	2013 年 3 月第 1 版
印次	2013 年 3 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1893-4
定价	39.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,《新博亚酒店丛书》第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》、《酒店精益六西格玛管理》。第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改版,还是新书撰写,全体作者都依据这个指导思想组织内容,优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在

体系上由原来的 18 本增加到 28 本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007 年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》（共 15 本）。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际，我们将原书内容重新整合为一本书，即《酒店一线员工工作手册》。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本图书来源于经济型酒店业态中顶级品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语 900 句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱、最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语 900 句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语 900 句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书，如今的第三版更加精炼易学，不容错过！

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的 5 项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务业，服务质量决定着酒店的经济效益。《酒店服务的 5 项修炼》一书告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等 5 个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员 5 项修炼的培训工作。本书是国内第一本动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

《酒店精益六西格玛管理》是国内酒店服务领域第一本著作。六西格玛管理最初运用于生产制造领域。20 世纪 90 年代美国通用电气公司首先在服务领域推行六西格玛管理，取得巨大成功。本书作者文放怀先生是国内服务业最权威的六西格玛管理专家。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我谨代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，预祝《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友！

新博亚酒店培训 姜玲

2011 年 8 月于海口

修订说明

《酒店礼仪》第一版 2005 年 9 月面世，本书一出版就受到了社会各界的广泛关注。应读者需要，2008 年我们出版了《酒店礼仪》（修订版）。

近年来，随着酒店行业的持续发展，酒店礼仪也有了重大变化，注重酒店礼仪成为许多酒店增强企业竞争力的重要手段。原版中的酒店礼仪实务部分内容已不适合我国酒店管理的实际，为了符合酒店市场需求，为我国酒店业的发展尽微薄之力，编者应中国酒店协会、多家培训机构和广大酒店从业人员的要求，重新修正和审订了本书。

本书修订后，能使广大酒店从业人员和在职学生熟悉酒店礼仪的基础理论和基本知识，掌握酒店礼仪的基本内容、程序、方法和标准，能够通过良好的礼仪服务给客人新的享受。

新修订的《酒店实用礼仪》具有以下主要特点：

1. 确立了新的编写原则。

在编写原则上，突出以职业能力为核心，始终贯彻“以酒店需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合酒店行业实际，反映岗位需求，注重员工职业能力的培养。

根据行业发展趋势，力求内容与时俱进。合理选取内容，尽可能多地在书中充实新理念、新知识、新方法等方

面的内容，并力求贴合实际岗位的变化和新的要求，更好地提升酒店从业人员的岗位竞争能力。

2. 对内容进行了较大调整。

改动比较大的地方有：

①删除了一些与酒店礼仪关系不大的内容，使整本书更加集中于酒店礼仪这个主题。例如，删除了第二章“服饰的色彩”部分。

②增加了一些新的礼仪内容。第三版增加了“网络礼仪”，“手机礼仪”、“酒店市场服务人员的礼仪”、“酒店保安部员工的服务礼仪”。

③更新了部分图片和案例，更形象、生动地反映酒店礼仪的要求和规范，提高读者的学习兴趣。

“与时俱进，开拓创新。”新博亚酒店培训能够与国内同行并肩前行实属荣幸，在此对酒店行业和职业教育的各位同仁和前辈表示衷心的感谢和谢意！

隋海燕

QQ: 992663968

aliciasui@sina.com

前言

当今世界，各国尽管社会制度不同，但都倡导文明礼貌。在人际交往中，都以不同方式，注重礼仪，讲究礼节。毫无疑问，这在很大程度上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。

中国是文明古国，礼仪之邦，孔子提倡“六艺”，以“礼”为“六艺”之首；五经中有“礼记”；古时官制，中央政府设立“六部”，“礼部”居其一，由此可见一斑，“礼”在中国传统文化中占有重要的地位。

现代社会，越是竞争激烈，越是要靠礼貌谦和来协调关系。企业要正常运行和获取最大利润，必须与社会各方面建立良好的人际关系和业缘关系，力争外部环境的和谐和内部环境的统一。而人与人之间要建立相互尊重、平等友爱、相互合作的正常关系，就需要人人讲文明礼貌。

礼仪是治事待人的准则，亦是人与人之间相处的规范，更浅显地讲法就是“规规矩矩的态度”。人是社会动物，不能离群索居，必须进行团体生活，所以不论是家庭生活或者社交场合，其进退都应有适当的节度，尊重彼此的行为言谈，维系社会纪纲及秩序。

酒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礼仪教育，是十分必要的。这不仅是培养文明员工的需要，更是职业的基本要求。掌握礼仪的基本常识，结合岗位的要求和提高自身道德修养的需要，努力在实践中运用，才能使自己更加充实，在熟练掌握本职工作业务和技能技巧的基础上，真正胜任本职工作，提高服务质量，成为酒店业的合格人才。本书就是以此为出发点而编写的。

本书内容着意使酒店员工通过了解酒店服务接待工作中的礼貌礼仪礼节常识，学会并掌握酒店服务接待工作中所常用的礼貌服务用语、基本礼节以及礼貌行为规范，培养人际交往能力，养成礼貌待客的良好职业习惯，以真正实现优质服务的酒店宗旨。

本书由何丽芳、隋海燕编著，贺湘辉主审。陈琴参编第5章，刘是今参编第6章，李先跃参编第11章，向前参编第12章。主要的参考资料已在参考文献中列出，在此向有关作者表示感谢。

由于水平有限，时间仓促，书中差错在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 酒店礼仪概述 1

- 第一节 现代礼仪的特征和功能 2
 - 一、现代礼仪的特征 2
 - 二、现代礼仪的功能 4
- 第二节 酒店礼仪 6
 - 一、酒店礼仪的定义 6
 - 二、酒店礼仪是酒店服务的支柱 6

第二章 酒店员工仪容仪表 9

- 第一节 酒店员工的仪容仪表美 10
 - 一、注重仪容仪表美的重要性 10
 - 二、仪容仪表美的基本原则 12
- 第二节 酒店员工的仪容修饰 15
 - 一、酒店员工化妆的原则 15
 - 二、酒店员工的仪容修饰 16
- 第三节 酒店员工的服饰礼仪 25
 - 一、酒店员工服饰的基本原则 26
 - 二、酒店员工的服饰礼仪 27
- 第四节 酒店员工的个人卫生习惯 32

第三章 酒店员工仪态礼仪

35

第一节 仪态与风度 36

一、仪态 36

二、风度 38

第二节 酒店员工的举止仪态礼仪 39

一、酒店员工的站姿 40

二、酒店员工的坐姿 43

三、酒店员工的走姿 49

四、酒店员工的蹲姿 50

五、“手势”的礼仪 50

第三节 酒店员工的表情仪态 54

一、眼神 54

二、鼻子 57

三、嘴巴 57

四、微笑在酒店服务中的重要作用 58

第四章 酒店员工的语言艺术

61

第一节 酒店员工的交谈礼仪 62

一、口头语言的特点 62

二、交谈的礼仪 64

三、交谈的语言艺术 68

第二节 酒店员工礼貌用语与礼貌修养 71

一、称呼语 71

二、问候语 73

三、答谢语 74

四、致歉语 74

五、请求语 75

六、赞美语 76

第五章 酒店员工的基本礼节

77

- 第一节 见面礼仪 78
 - 一、握手礼 78
 - 二、致意礼 80
 - 三、注目礼 81
 - 四、鞠躬礼 81
 - 五、介绍礼 82
 - 六、拥抱礼与亲吻礼 82
 - 七、名片礼 83
- 第二节 电话的礼仪 85
- 第三节 网络的礼仪 86
- 第四节 拜访的礼仪 88
- 第五节 待客的礼仪 89
- 第六节 馈赠的礼仪 90
 - 一、馈赠礼仪常识 90
 - 二、花语 91

第六章 酒店前厅服务礼仪

93

- 第一节 前厅部员工的基本素质要求 94
- 第二节 前厅部各岗位服务礼仪 96
 - 一、门卫服务礼仪 96
 - 二、行李员服务礼仪 100
 - 三、问讯代办员服务礼仪 103
 - 四、预订员服务礼仪 106
 - 五、接待员服务礼仪 108
 - 六、电话总机话务员服务礼仪 111
 - 七、场站接待服务礼仪 113
 - 八、收银员服务礼仪 115
 - 九、大堂副理服务礼仪 117

- 十、商务中心文员服务礼仪 119
- 十一、电梯员服务礼仪 120
- 十二、酒店商场服务人员礼仪 121
- 十三、保安人员服务礼仪 123

第七章 酒店客房服务礼仪

125

- 第一节 客房部员工的基本素质要求 126
- 第二节 客房部各岗位服务礼仪 127
 - 一、客房楼层接待服务礼仪 127
 - 二、客房楼层清洁服务与礼仪 133
 - 三、公区卫生保洁员服务与礼仪 135

第八章 酒店餐饮服务礼仪

137

- 第一节 餐饮部员工的素质要求 138
- 第二节 餐饮服务礼仪 141
 - 一、餐厅服务员的礼仪礼节 141
 - 二、中餐服务礼仪 148
 - 三、西餐服务礼仪 150
- 第三节 酒吧礼仪礼节 153
 - 一、酒吧招待员服务礼仪 153
 - 二、酒类服务礼仪 158

第九章 酒店涉外礼宾礼仪

161

- 第一节 涉外礼仪的基本原则 162
- 第二节 接待准备与迎送宾客 164
 - 一、接待准备 164
 - 二、迎送宾客 166
- 第三节 涉外会见和会谈礼仪 171
 - 一、会见 171

二、会谈 174

第四节 礼宾次序和国旗悬挂 177

一、礼宾次序 178

二、国旗悬挂 181

第五节 外交仪式与外事宴请 184

一、外交仪式 184

二、外事宴请 189

第十章 世界主要宗教礼仪

207

第一节 佛教 208

一、佛教的创立和传播 208

二、佛教的基本常识 210

三、佛教礼仪 212

四、佛教主要节日 214

第二节 基督教 215

一、基督教的创立和发展 216

二、基督教的教义、教规及偶像 217

三、基督教的礼仪 219

四、基督教的主要节日 222

第三节 伊斯兰教 224

一、伊斯兰教的创立和传播 224

二、伊斯兰教的教义、教规及信奉对象 225

三、伊斯兰教的称谓和禁忌 228

四、伊斯兰教的主要节日 229

第十一章 中国主要少数民族餐饮、社交礼仪与禁忌

231

第一节 我国北方主要少数民族的餐饮、社交礼仪与禁忌 232

一、满族 232

二、蒙古族 234

三、回族 237

四、维吾尔族 239

第二节 我国南方主要少数民族的餐饮、社交礼仪与禁忌 241

一、藏族 241

二、彝族 245

三、壮族 247

第十二章 中国主要客源国和地区餐饮、社交礼仪与禁忌 251

第一节 亚洲主要客源国家和地区餐饮、社交礼仪与禁忌 252

一、港澳台地区 252

二、日本 255

三、韩国 259

四、泰国 261

五、新加坡 264

六、马来西亚 266

第二节 欧洲主要客源国餐饮、社交礼仪与禁忌 269

一、德国 269

二、法国 273

三、英国 276

第三节 北美洲和大洋洲主要客源国餐饮、社交礼仪与禁忌
279

一、美国 279

二、加拿大 283

三、澳大利亚 285

参考文献

289

第一章

酒店礼仪概述

中华民族素有“礼仪之邦”的美称。自古以来，礼仪在人们的社会生活中，一直都处于至关重要的地位。在现代社会中，礼仪是人们生活中必不可少的部分，它规范着人们交往活动的行为，维系和发展人际关系，推动社会进步，是精神文明的象征。

中华民族素有“礼仪之邦”的美称。自古以来，礼仪在人们的社会生活中，一直都处于至关重要的地位。在现代社会中，礼仪是人们生活中不可少的部分，它规范着人们交往活动的行为，维系和发展人际关系，推动社会进步，是精神文明的象征。

第一节 现代礼仪的特征和功能

一、现代礼仪的特征

2

现代礼仪是时代特征和社会特征的综合反映，它以科学精神、民主思想和现代现实生活为基础，以新颖、实用、简单、灵活的形式，体现出高效率、快节奏的时代特点，表现出全新的社会关系和社会风貌。

1. 规范性

礼仪是一种规范。礼仪规范的形成，不是人们抽象思维的结果，而是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

2. 兼容性

每一个国家或地区、民族的礼仪，都有其自身的特点。但是，随着信息传播和社会交往的增加，现代礼仪兼容并蓄，融会世界各国礼仪之长，使礼仪的地方性相对减弱，变得更加国际化。现代国际礼仪的通用性越来越强。