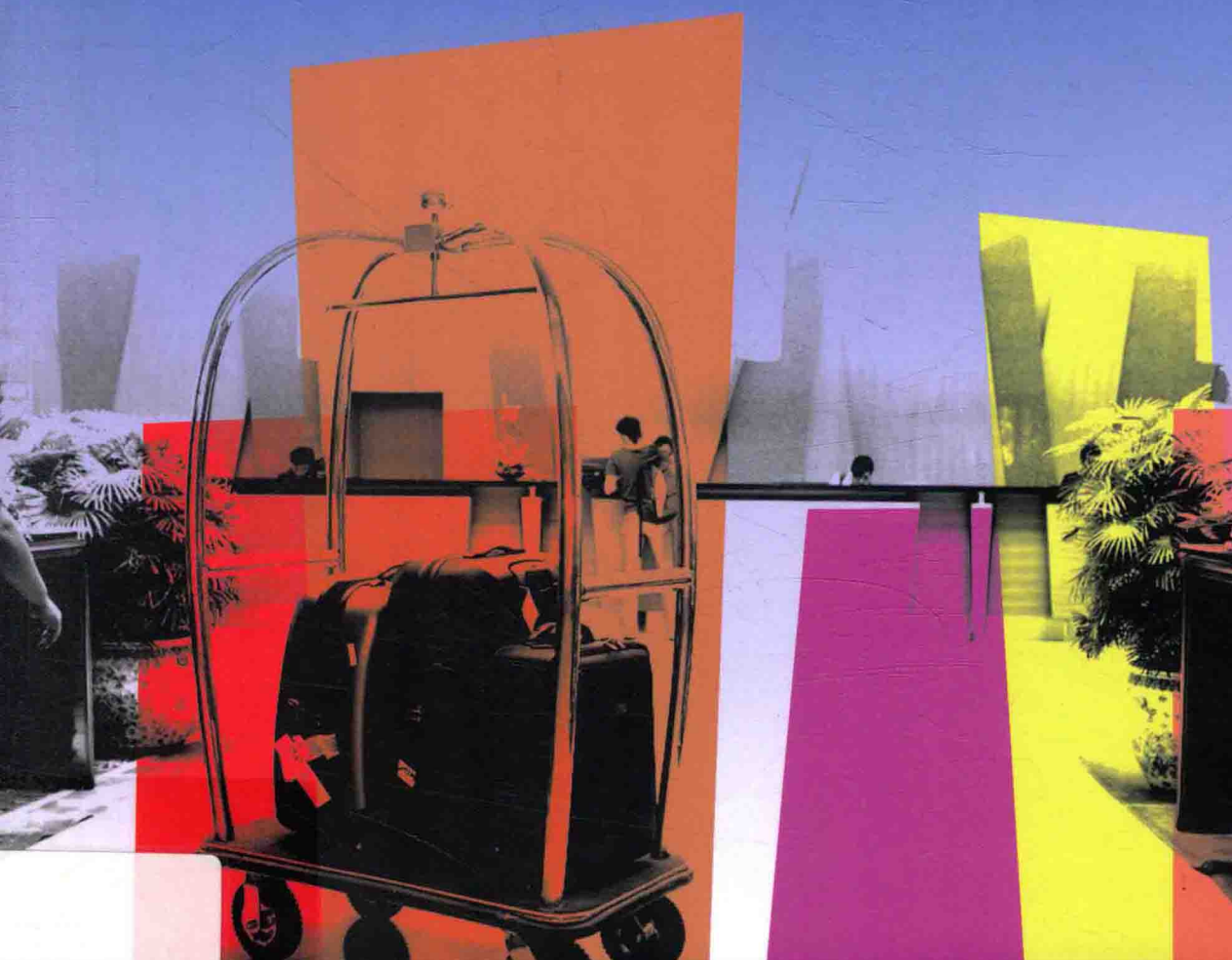


酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

Hotel Service Etiquette

酒店服务礼仪

主编 谢玉莲



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



Hotel Service Etiquette

酒店服务礼仪

主编 谢玉莲

 暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务礼仪/谢玉莲主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5

(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0922 - 3

I. ①酒… II. ①谢… III. ①酒店—商业服务—礼仪—教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 023646 号

本书图片由本书作者提供, 版权问题由本书作者负责。

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 8.75

字 数: 197 千

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 22.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱朦朦 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才,编者以“工学结合”为指导思想,引入国外先进职教理念,深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研,以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线,依托校企合作,共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位,以典型工作任务为载体,根据典型工作任务和工作过程设计学习情境,按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写,创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本,分别是:《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中,我们坚持以下原则:

一是从职业岗位群分析入手,根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准,科学确定教材内容,使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术院校酒店服务与管理专业的教学特点,合理编排教材内容,并以工作情境为切入点,采用任务驱动的编写思路,使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材,使教材具有与行业发展同步的鲜明特色,不仅适用于酒店服务与管理专业的教学,也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持,教材的编审人员做了大量的工作,在此表示衷心的感谢。同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

编委会

2014年3月

总 序	1
模块一 酒店服务礼仪基础知识	1
情景一 酒店服务礼仪认知	1
学习目标	1
学习任务	1
任务引入	1
任务布置	2
知识链接	3
任务准备	9
任务实施	10
评价反馈	12
思考与练习	12
情景二 酒店服务人员的仪容仪表	13
学习目标	13
学习任务	13
任务引入	13
任务布置	14
知识链接	14
任务准备	31
任务实施	32
评价反馈	33
思考与练习	33

情景三 酒店服务人员的言谈与举止礼仪	34
学习目标	34
学习任务	34
任务引入	34
任务布置	35
知识链接	35
任务准备	52
任务实施	53
评价反馈	55
思考与练习	55
模块二 酒店接待礼仪	57
情景一 前厅服务礼仪	57
学习目标	57
学习任务	57
任务引入	57
任务布置	59
知识链接	59
超级链接	61
任务准备	69
任务实施	70
评价反馈	73
思考与练习	74
情景二 客房服务礼仪	75
学习目标	75
学习任务	75

任务引入	75
任务布置	76
知识链接	76
任务准备	80
任务实施	80
评价反馈	81
思考与练习	83
情景三 餐厅服务礼仪	84
学习目标	84
学习任务	84
任务引入	84
任务布置	86
知识链接	86
任务准备	99
任务实施	100
评价反馈	103
思考与练习	105
模块三 国际交往礼仪	108
学习目标	108
学习任务	108
任务引入	108
任务布置	109
知识链接	110
任务准备	117
任务实施	117
评价反馈	118
思考与练习	120

Contents

目录

附录一 部分国家、地区礼仪介绍	121
附录二 花语	129
附录三 赠花礼仪	130
参考文献	131

模块一 酒店服务礼仪基础知识

情景一 酒店服务礼仪认知

●学习目标

1. 了解礼仪的概念和礼仪的起源与发展。
2. 了解何谓酒店服务礼仪。
3. 了解服务礼仪在酒店中的重要作用。
4. 掌握酒店服务人员的角色定位与服务意识。

📖学习任务

1. 组建学习小组。
2. 通过网络搜集中西方礼仪文化的差异，以及酒店服务礼仪方面的知识 with 案例。

📖任务引入

阅读下面的案例，回答后面的问题。

【案例】应聘

东赢商务有限公司广州分公司为了业务发展的需要，招聘一名高级文秘人员，由于待

遇丰厚，应聘者甚多。广州大学中文系的高材生小魏也去参加应聘。小魏在大学是数一数二的风云人物，大学四年，在不同的报刊上发表了各种题材的作品，英语表达能力很强，社交场上也很活跃。

应聘当天，她身穿迷你裙，上身着吊带露脐装，头发染成黄色，戴着墨镜轻盈地走到考官面前，不请自坐。几位应聘者交换了一下眼色，主考官说：“魏小姐，请你回去等通知吧。”于是她就站起来说：“好。”然后头也不回地走出了大门。

问题：小魏能等到录用通知吗？如果你是小魏，你打算如何准备这次面试？这个案例对你有何启示？

【案例】称呼风波

小张的朋友从美国来广州探望他，到广州的当天正好是她的生日，为了给她一个惊喜，小张去一家餐厅定做一个生日蛋糕，到了餐厅，小张对服务员说：“小姐，您好，我要为一位外国朋友订一份生日蛋糕，同时打一份贺卡，你看可以吗？”服务员接过订单一看，忙说：“对不起，请问先生您的朋友是小姐还是太太？”小张也不清楚这位外国朋友结婚了没有，从来没有听说过，他为难地抓了抓后脑勺想了想，说：“小姐？太太？一大把岁数了，太太。”生日蛋糕做好后，服务员按地址到酒店客房送生日蛋糕。敲门后，一女子开门，服务员礼貌地说：“请问，您是怀特太太吗？”女子愣了愣，不高兴地说：“错了！”服务员丈二和尚摸不着头脑，抬头看看门牌号，再回头打电话给小张确认，没错，房间号码也没有错。再敲一遍，开门，“没错，怀特太太，这是您的蛋糕。”那女子大声说：“告诉你错了，这里只有怀特小姐，没有怀特太太！”“啪”一声，门被用力关上了。

（资料来源：称呼礼仪案例. <http://www.worlduc.com>, 2013-02-21.）

问题：小张的做法为何会引起他外国朋友的不满？称呼他人时应注意哪些禁忌？

任务布置

(1) 每4~6个人自由组成一个团队，并以团队为单位，分工合作，将中西方礼仪文化的差异在纸上用图标表示出来。

(2) 搜集从古到今的礼仪图片，如：两个人见面时，问人借物品时……并贴在卡纸上。

(3) 自编一个情景剧(要求发生在酒店的,可以在餐厅也可以在前台),感受一下什么是服务意识与角色定位。

知识链接

一、礼仪的概念

礼:尊重,礼者敬人。仪:表达尊重的形式。

我国自古就有“礼仪之邦”之美称。

刀耕火种时代人们就知道应有的礼貌。

★孔子曰:不学礼,无以立。

★孟子曰:君子以仁存心,以礼存心。仁者爱人,有礼者敬人。爱人者,人恒爱之,敬人者,人恒敬之。

★祥子曰:油多不坏菜,礼多人不怪。

礼仪是指人们在一定的社会交往场合中,为向对方表示尊重、敬意而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪包括仪式、礼貌、礼节三个方面。在礼学体系中,礼仪是有形的,它存在于社会交往的一切活动中,其形式受物质水平、历史传统、文化形态、民族习俗等众多因素的影响。语言(包括书面的和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般来说,任何重大庆典活动都需要同时具备这三个要素才能完成。

二、礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要行为规范,它不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪在远古时代的形成,有利于认识礼仪的起源。研究者们说法不一,归纳起来有五种起源说。

1. 天神生礼说

此种学说是人们还没有意识到礼仪的真正起源时的一种信仰学说,是对天神崇拜的一种认识。《左传》有言:“礼以顺天,天之道也。”意思是说,礼仪是顺乎天意的,而顺乎天意的礼说合乎“天道”。这种学说虽然在科学方面缺乏考证,但也反映了礼仪起源的某些历史现象。

2. 礼是天地人统一的体现说

此观点的兴起是在春秋以后。此种学说认为,天地与人既有制约关系和统一性,又具有高于人事的主宰性。把礼引到人际关系中来讨论,比单纯的“天神生礼说”有了更大的进步,但还是没有摆脱原始信仰,所以也不科学。

3. 礼起源于人性说

这是儒家的创见，儒家学派把礼和人性结合起来，认为礼起源于人的天性。孔子以仁释礼，一方面把“礼”作为处理人际关系的总则，另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以爱人，就是“仁”；用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系，就是“礼”。

4. 礼是人性和环境矛盾的产物

这一学说的目的，在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点，就是看到了人和环境的矛盾，而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制，什么坏事都干得出来，于是圣人制礼，节制贪欲。

5. 礼生于理，起于俗说

这是对礼仪起源的更深入探讨。理，是指事物的必然性的道理。人们为了生存和发展，根据面临的生存条件，制作出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范，那就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处，使之与世故习俗相关，所以又有了礼起源于俗的说法。荀子说：“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”这从理和俗上说明了礼的起源。

根据上述种种说法，可以认为，“礼”先于“仪”，有了“礼”这个道德规范，才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成同步产生，并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化，随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。

三、中国礼仪的发展

1. 礼仪的发展阶段

礼仪在其传承沿袭过程中不断发生变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可分为四个阶段。

(1) 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪前）。

礼仪起源于原始社会，在原始社会中晚期（约旧石器时代）出现了礼仪的萌芽。这时期的礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性，内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；制定了区别部族尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定了一些人们相互表示礼节和恭敬的动作。

(2) 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—公元前 771 年）。

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位，把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪和行为标准。古代的礼制典籍亦撰修于这一时期，如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学著作。

(3) 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771—公元前 221 年）。

这一时期，学术界形成了“百家争鸣”的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究与发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”、“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子”。他提倡人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿动”。他倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看成是做人的根本目的和最高思想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为“礼”关系到国家的生死存亡。

(4) 强化时期：秦汉到清末（公元前221—公元1911年）。

在我国长达2 000多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用。礼仪是维护封建社会等级秩序的工具，这一时期礼仪的重要特点是尊君抑妇、尊夫抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

2. 纵观礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。“五四”新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节被抛弃，同时，一些国际上通用的礼仪形式被接受。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱等为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，与我国的传统礼仪一道融入社会的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪进入了全新的发展时期，大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼仪蔚然成风。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的发展和完善。

四、酒店服务礼仪

酒店服务礼仪属于职业礼仪的一种，是指在酒店服务工作中形成的，并得到共同认可的礼仪和仪式。酒店服务礼仪具有规范性、系统性、实用性和可操作性等特点。酒店服务礼仪要求服务人员注重仪表规范、仪态规范、仪容规范、语言规范和岗位行为规范；强化全心全意为宾客服务的思想；养成尊重、关心宾客的服务意识；形成宾客至上的服务观念；掌握服务的方法和艺术，了解和尊重别国的风俗习惯和宗教仪式；尊重妇女。竭力使宾客满意并认可酒店的服务，从而赢得更多的回头客。



五、酒店服务礼仪的重要作用

在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识的服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可被模仿的。怎样把客户服务放在首位，最大限度地为客户提供规范化、人性化的服务，以满足客人需求，是现代企业面临的最大挑战。所以，现代企业必须在服务上下工夫，才能在同行业中获得持续、较强的竞争力。对于服务人员来说，要做好服务工作，不仅需要职业技能，懂得服务礼仪规范；更需要热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立良好的企业形象，还可以形成令客人满意的服务规范和服务技巧，能让服务人员在与宾客的交流中赢得理解、好感和信任。

【案例】

王小姐和她的朋友乘坐的出租车刚刚停在国际大酒店大堂门口，面带微笑的门童立刻迎上前去，并躬身拉门问候道：“欢迎光临！”王小姐和她的朋友谈笑风生地下了出租车，当门童正准备关门时，忽然发现前座上遗留了一部漂亮的手机，于是扭头对正准备进酒店的王小姐说：“小姐，您是否遗忘了手机？”王小姐一听，停止了说笑，忙说：“哎哟，是我的手机，谢谢，谢谢。”门童将手机递还给客人，同时又写一张小条子递给了王小姐，这张小条子上写着这辆出租车的车牌号码，然后门童迅速引领客人进了酒店大堂。

王小姐来到前厅接待处，接待员礼貌地问候道：“你们好，欢迎光临国际大酒店，请问有没有预订？”王小姐说：“我们早在十天前已经预订了一个三人间。”接待员随即请王小姐出示证件，并熟练地查阅预订，立即为客人填写了入住登记表上的相关内容，并请王小姐预付押金和签名，最后说：“小姐，你们住在1501房，这是你们的房卡与钥匙，祝你们入住愉快。”

在王小姐办理入住登记手续时，行李员恭立在她们的身后，为客人看护行李箱。行李员带着客人刚来到1501房间的门口，客房服务员便迅速走了过来，笑容可掬地躬身说：“你们好，欢迎光临，请出示房卡。”“请这边走。”服务员来到1501房门口敲门并报：“Housekeeping。”王小姐诧异地问：“不是没有人吗？”客房服务员回答道：“这是我们的服务规范。”客房服务员打开房门后，开始介绍客房设施与服务。行李员将客人的行李放到了行李架上，同时发现客人将西装脱下随手扔在了床上，便走过去将客人的西装挂进了壁橱。客房服务员和行李员询问道：“请问王小姐还有何需要帮助？”王小姐高兴地说：“不用了，谢谢你。”“祝你们在本酒店居住愉快！”然后两个服务员告辞退出。

王小姐和她的朋友经过了一天的旅行，已经非常疲惫了。当她们躺在柔软的床上，听着悠扬的音乐，欣赏着舒适豪华的室内装潢，回忆着进入酒店的整个过程时，王小姐满意地对朋友们说：“这真是星级酒店的服务啊！我们要的不就是这种感觉吗？”

（案例来源：酒店服务心理解析案例·职业餐饮网，<http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwal/201103/29060.html>，2011-03-23。）

问题：为什么王小姐对这间酒店的服务那么满意？酒店服务礼仪的重要性体现在哪里？

六、角色定位与服务意识

1. 酒店服务人员角色定位

(1) 社会角色。

社会角色是指与人们的某种社会地位、身份相一致的一整套权利和义务的规范与行为模式，它是人们对具有特定身份的人的行为期望，它构成社会群体或组织的基础。

具体说来，它包括以下四方面的含义：

- ★角色是社会地位的外在表现
- ★角色是人们的一整套权利、义务的规范和行为模式
- ★角色是人们对于处在特定地位上的人们的行为的期待
- ★角色是社会群体或社会组织的基础

(2) 酒店服务人员角色定位。

1) 酒店服务人员角色定位的内涵。

- ★服务者是酒店服务人员最本质的职业角色

2) 酒店服务人员角色定位的具体要求。

- ★自我肯定，树立服务光荣的职业意识和理念
- ★全心全意，真心实意地为客人服务
- ★打造阳光心态，适应角色多重转换的需要

(3) 酒店服务人员的基本职责。

- ★接待客人，提供服务
- ★回答问题，解决困难
- ★稳定情绪，处理投诉

2. 酒店服务人员的服务意识

西方酒店认为，服务是 SERVICE（本意亦是“服务”），其每个字母都有着丰富的含义：

S - Smile（微笑）：其含义是服务人员应该对每一位宾客提供微笑服务。

E - Excellent（出色）：其含义是服务人员应该将每一项服务程序，每一项微小服务工作都做得很出色。

R - Ready（准备好）：其含义是服务员应该随时准备好为宾客服务。

V - Viewing（看待）：其含义是服务人员应该将每一位宾客看作是需要提供优质服务的贵宾。

I - Inviting（邀请）：指每位服务人员在每一次接待服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请宾客再次光临。

C - Creating（创造）：其含义是每一位服务人员应该想方设法精心营造出使宾客能享