

酒店管理专业系列创新教材

JiuDian GuanLi ZhuanYe XiLie ChuangXin JiaoCai

总主编 罗旭华

酒店职业素质与礼仪

Jiudian Zhiye Suzhi Yu Liyi



主编 徐速



经济科学出版社
Economic Science Press

酒店管理专业系列创新教材

JiuDian GuanLi ZhuanYe XiLie ChuangXin JiaoCai

总主编 罗旭华

酒店职业素质与礼仪

Jiudian Zhiye Suzhi Yu Liyi



主编 徐速



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店职业素质与礼仪/徐速主编. —北京: 经济科学出版社,
2013. 8

酒店管理专业系列创新教材

ISBN 978 - 7 - 5141 - 3685 - 2

I. ①酒… II. ①徐… III. ①饭店—商业服务—职业道德—
高等职业教育—教材②饭店—商业服务—礼仪—高等职业教育—
教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 187231 号

责任编辑: 刘明晖 李 军

责任校对: 杨晓莹

版式设计: 齐 杰

责任印制: 王世伟

酒店职业素质与礼仪

徐 速 主 编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京季蜂印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 16. 75 印张 290000 字

2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 3685 - 2 定价: 36. 00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究)

酒店管理专业系列创新教材 编写委员会

专业顾问 余昌国 赵 鹏
主任委员 李华东 罗旭华
副主任委员 王文慧 郑治伟 杨静怡
甄少波
委 员 吕 莉 徐 速 翟向坤
周敏慧 张淑平 陈 卓

前 言

为了贯彻落实国家关于大力发展高等职业教育、培养复合型应用人才的战略部署，中国劳动关系学院编写了这本酒店专业实训教材。

酒店是旅游产业中不可或缺的重要支柱，改革开放 30 多年来，中国酒店业保持了快速、稳定发展的良好态势，为旅游业的持续发展奠定了坚实的基础。星级饭店以及客房数量的增长速度惊人，酒店数量的不断增加意味着市场竞争日益激烈。我国酒店的消费者也在需求方面发生了深刻的变化，酒店宾客在关注酒店价格的同时，更注重精神方面的追求，更关注产品服务的附加价值以及酒店对于宾客的人性化服务。中国的酒店业已经进入了一个素质化经营的新时代，酒店的经营管理人员不仅要经营发展模式的更新，更要注重酒店从业人员的职业素质培养。

本书以高职高专酒店管理、旅游管理专业学生及星级酒店基层培训为主要对象，紧密结合酒店职业岗位实际工作任务，以职业素质与职业能力培养为核心，编写的项目模块课程教材。编写时主要考虑了三方面的因素：科学性、实用性、系统性。全书共分 7 个项目，每一个项目下根据工作内容设置了若干任务。任务的划分是以主题为中心组织知识，使之更加贴近岗位工作要求、贴近学生需要，使内容变得更容易操作，有利于学生在运用中学习、在学习中运用。围绕主题拓展。把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起，形成内容体系；同时，注重教学内容的实用性，强化学生的技能训练，促进学生操作能力的提高。

高等职业教育酒店管理专业与旅游管理专业是在实践性教学体系下的理论教学和实践教学，它要求学生不仅具有专业的基础理论，更要有扎实的基本功技能。为了使學生能够更好地“在学中用、在用中学”，

我们在书的每个项目初始部分设有学习目标，并在每个项目的不同任务结尾处设计了【要点提示】，有利于学生掌握重点，方便教师更好地把握教学。同时为了丰富学习内容，在项目的不同任务里增加了自测题，不仅丰富了教师的课堂教授，还有利于学生在学习中开展自我了解与自我分析，正确认识真实的自我，具有较强的可操作性；增加了趣味性与练习度，有利于教学活动的互动开展。

本书还增加了“酒店职业工作中音乐礼仪的运用”。结合酒店行业的特点，讨论音乐与酒店服务之间的关联性，提出环境音乐已然成为酒店服务中不可或缺的礼仪之一的理念。它的合理运用在酒店企业与宾客心灵间架起沟通桥梁，既满足了宾客的不同需求，又能突出酒店行业的特点，还能提高酒店服务工作的服务水平与工作效率。

本书在充分注重酒店行业工作特点的同时，结合我国职业院校学生的知识结构与学习特点，关注我国酒店服务业的发展和人才需求动向，以“关注细节，注重养成学习者良好的职业习惯”为主导思想，强调酒店行业是技能与素质同等重要的行业，良好的服务意识体现在日常酒店服务的礼仪当中。为方便教师整体把握教材，督促与考核学生的学习效果，书中增设了其他同类型教材中较少出现的实训项目与情景模拟思考题，便于师生更好地理解与掌握所学的知识。我们参考并借鉴了各位业界前辈学者的研究成果，在此诚挚地向他们表示由衷的感谢，对于一些案例及数据、图片资料的直接借鉴与引用，我们尽量在引文与参考文献中做了标注，若仍有疏漏，深表歉意。

本书由中国劳动关系学院的徐速老师担任主编；具体分工如下：徐速老师承担教材总体思路与框架的拟订工作、全书的统稿工作及项目一、项目二、项目三的编写工作，高曼曼老师承担项目六的编写工作，陈卓老师承担项目四和项目七的编写工作，王冰老师承担项目五的编写工作。

本书承蒙中国劳动关系学院罗旭华教授的鼎力相助。在本书编撰过程中，提出了诸多良好建议。在此谨表谢意！此外，本书的出版还得到了经济科学出版社李军老师的大力支持，在此同样深表感谢。由于编者水平有限，加之时间仓促，疏误之处在所难免，敬请相关从业者及各界读者批评指正。

目 录

项目一 职业与职业素质	1
模块一 职业认知	2
模块二 职业素质认知	5
项目二 职业成败的关键	13
模块一 认知酒店职业素质	14
模块二 高尚的酒店职业道德素质	17
模块三 做职场的主人	31
模块四 优质服务是力量的源泉	56
模块五 酒店兴旺 员工有责	65
项目三 现代酒店职业能力素质	69
模块一 提升酒店职业能力素质	69
模块二 战略化生存的法宝	77
项目四 酒店职业礼仪	91
模块一 酒店礼仪认知	91
模块二 职业形象礼仪	93
模块三 服务沟通礼仪	103
模块四 仪姿仪态礼仪	123
项目五 酒店服务礼仪实训	138
模块一 酒店前厅礼仪实训	139
模块二 酒店客房服务礼仪实训	166
模块三 酒店餐饮服务礼仪实训	168

酒店职业素质与礼仪

模块四	酒店商务中心服务礼仪实训	183
模块五	酒店康乐服务礼仪实训	186
项目六	酒店职业工作中音乐礼仪	199
模块一	音乐与环境	199
模块二	功能视角下看音乐	202
模块三	环境音乐与酒店艺术	208
项目七	宗教礼仪与中外民俗	218
模块一	世界三大宗教礼仪	218
模块二	我国少数民族礼仪禁忌	225
模块三	我国主要酒店客源国礼仪与禁忌	239
参考文献	258

项目一 职业与职业素质

【主要内容】

本项目由“职业认知”与“职业素质认知”两个模块构成。模块一“职业认知”，主要内容包括职业的概念，职业的分类，职业的特性；模块二“职业素质认知”，主要内容包括素质的概念，素质的类别，素质的特性，职业素质的概念，职业素质的特点，并对职业素质的构成进行了阐述。

【学习目标】

1. 熟悉职业的分类，理解职业的特性，掌握职业的分类及职业分类的标准。
2. 熟悉素质的概念与类别，理解素质的特性，掌握职业素质的特点及构成元素。

【案例导入】

净雅餐饮集团优秀服务^①

以下是某就餐者“我”（从事餐饮管理多年的某位宾客）对北京净雅酒店的服务感受。

距离酒店大门还有3~5米，迎宾小姐已经主动上前迎来，满面春风：“您好欢迎光临，我来帮您提行李吧？”原来迎宾小姐看到了提着包来店消费的我和我朋友。落座后，专门负责点菜的服务专员主动上前点单，熟练、热情而周到。根据我们的喜好和员工的介绍，我们点了几道特色菜。服务专员还主动向我们递赠了名片，并表示今后欢迎我们随时光临。

点完菜品，闲聊几句，我看菜还没有上来（大约几分钟），就抬起头看看工作柜边上的服务员。她似乎已经知晓了我的用意，马上冲我微笑并拿起内部电话，和后厨沟通催促菜品，通话过程中，始终面带微笑面向我，之后主动上前告知我们的菜品会在两分钟后出来，请我们稍等。随后上来一道特色凉菜。这时，另外一个服务员端来一碗热气腾腾的汤品，送到我的朋友面前：“刚才听您说有些感冒不舒服，这是厨房师傅特地炖的银耳汤，您先尝尝，祝您早日康复”。一番话语，舒服而亲切，如沐春风。这碗汤实在是出乎我和朋友的意料，尽管我们

^① 资料来源：职业餐饮网，www.canyin168.com。

从业多年，也不断教导员工要察言观色，要为宾客主动提供这些超值服务，但是我们自己却是第一次以宾客身份享受这种待遇。

用餐途中上了一道“××干锅鱼杂”，我们尝了一下，口感稍微腥了些，告知服务员口感不佳，并试探性地询问：“退掉吧，重新做一个别的菜。”服务员马上应对：“真的很抱歉，菜品不佳给您带来了就餐不愉快，我先把菜品撤下吧，马上重新为您点单”。于是，我们就重新点了另外一道菜品。事后，我们还特意询问退下的菜品是如何处理，会不会让服务员埋单？如果宾客这么容易就退掉了菜，那以后宾客故意退菜品、岂不是亏大了啊？服务员回答得很巧妙：“不会的，我们相信来净雅消费的宾客都是很有素质的，如果他们对我们的菜品不满意，那说明我们的菜品真的有需要改进的地方，我们感谢还来不及呢……”

模块一 职业认知

【能力培养】

任务一 明确职业的内涵

一、职业的概念

《春秋·谷梁传》对职业有如下描述：“古者立国家，百官具，农工皆有职以事上。古者有四民，有士民，有商民，有农民，有工民。”这是我国古代对职业的解释。

职业是我们人类在长期生产活动中，逐步产生和发展起来的，它根据社会生产力的发展和社会劳动分工的不同，构成了不同的职业。一个国家的经济结构、产业结构、科技结构和生产力总体水平决定了社会职业的构成。职业（Career）一词，不同于工作（Job）。职业包含了职业精神和职业素质的内容，它是一种具有高尚性的事业。职业至少包含两种含义：一是专业分工；二是精神追求。

职业与每一位生活在社会当中的个人都有着密不可分的联系。职业是社会人参与社会分工，利用专门的知识技能，为社会创造物质财富和精神财富，并为此承担一定社会义务与责任、获取合理报酬并满足精神需求的工作。目前我国部分学者将职业一词分为“职”与“业”两个部分，即“职”为职责、职位，“业”指行业、事业，认为职业既包括责任也包括义务，具备有工作、有工作时间限度、有收入的含义。

二、职业的分类

随着社会不断进步，社会分工不断细化，人们对职业的需求也更加多样化，

需要对职业进行适当的分类以适应社会的发展与需求。一般来讲,职业分类是某一国家或地区的人们通过对社会全体从业人员所从事的各类经济性活动进行分析和研究,按照其活动的不同性质、对象、内容、形式、效用和结果等,在科学统计的基础上进行类型划分。例如在我国的《周礼·冬官考工记》就开宗明义指出:“国有六职,百工与居一焉。或坐而论道,或作而行之……”论述了王公、士大夫、百工、商旅、农夫和妇功等不同职业的分工和职责。不仅如此,古代的职业分工还有很强的世袭性,人们甚至以自己的职业作为自己的姓氏(如姓屠、师、桑、陶、卜、贾等),反映了人们具有很强的职业归属感。

现代职业分类主要依靠社会分工进行。它反映了社会的整体需求与职业从事者的个体发展要求。世界各国国情不同,其划分职业的标准也有所区别。我们可以根据职业活动的性质、职业活动提供的产品和服务种类、使用劳动资料和劳动对象(原料、材料、工具、设备)的种类、从事该职业的员工在职业活动中发挥作用、职业活动对员工的知识和技能要求等进行分工。例如,从行业上可将职业分为第一、第二、第三产业;从工作特点上划分为教师、军人、警察、农民、技术工人、商业贸易员、导游、金融从业人员、酒店餐饮职员等职业。此外,按照体力与脑力劳动的不同特性,社会上还通俗地将职业分为白领和蓝领。职业分类有助于国家经济工作有序开展、个人职业生涯的规划与发展以及职业教育培训工作的进行。

任务二 明确职业的特性

一、职业具有经济性

人们从事某种职业,将可以通过此项职业活动获取一定的经济收入。每一项职业活动都具备一定的经济价值。这种经济价值体现在所从事的经济活动对个人或某个群体、或社会的某一分子具有可利用价值。职业的经济性强调从事某种职业既创造物质财富也创造精神财富。

二、职业具有社会性

职业与人类的需求和职业结构相关。由于生产力不断进步,社会分工不断更新、不断细化,人们从事的职业更加多种多样。虽然人们从事的职业各不相同,但每一个职业都与社会的其他职业活动有着多种形式的关联。

三、职业具有专门性

不同职业的人员其从事的职业在劳动内容、劳动方式、劳动手段、劳动目的

等方面各具特色，它要求不同职业从业人员应具备各异的专门知识与职业技能，同时根据各个不同职业所具备的特征，形成各自的职业道德与行为规范。

四、职业具有时代性

随着社会的不断发展、社会需求与产业结构变化，导致不同时代形成不同的职业群体。以新中国成立以后的发展阶段为例，初期主要以农民、工人等职业为主；在科技飞速发展的今天，我国不仅需要农民、工人，同时还需要科学技术、商业贸易、酒店服务等领域的职业人才。

【知识拓展】

内容 职业分类的标准

一、职业分类的国际标准

联合国统计司于1948年设计了全部经济活动国际标准产业分类的最初方案，并于1958年颁布《国际职业标准分类》，将职业分为8个大类，83个中类，284个小类，1506个细类。目前，各国都根据联合国颁布的职业分类进行各自国家的职业分类。联合国统计司颁布的8个大类为：

1. 专家、技术人员及有关工作者；
2. 政府官员及企业经理；
3. 事务工作者及有关工作者；
4. 销售工作者；
5. 服务工作者；
6. 农业、牧业、林业工作者和渔民、猎人；
7. 生产和有关工作者、运输设备操作者和有关工作者；
8. 不能按职业分类的劳动者。

二、我国的职业分类

我国在劳动和社会保障部的组织下于1999年通过审定了《中华人民共和国职业分类大典》（以下简称《大典》），1999年5月正式颁布生效。《大典》中将我国目前的职业划分为8个大类，66个中类，413个小类，1838个细类。

第一大类：国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人；其中包括5个中类，16个小类，25个细类；

第二大类：专业技术人员；其中包括14个中类，115个小类，379个细类；

项目一 职业与职业素质

第三大类：办事人员和有关人员；其中包括4个中类，12个小类，45个细类；

第四大类：商业、服务业人员；其中包括8个中类，43个小类，147个细类；

第五大类：农、林、牧、渔、水利业生产人员；其中包括6个中类，30个小类，121个细类；

第六大类：生产、运输设备操作人员及有关人员；其中包括27个中类，195个小类，1119个细类；

第七大类：军人；其中包括1个中类，1个小类，1个细类；

第八大类：不便分类的其他从业人员。其中包括1个中类，1个小类，1个细类。

【要点提示】

1. 职业是社会人参与社会分工，利用专门的知识技能，为社会创造物质财富和精神财富，并为此承担一定社会义务与责任、获取合理报酬，并满足精神需求的工作。职业包含了职业精神和职业素质的内容，职业至少包含两种含义：一是专业分工；二是精神追求。

2. 职业分类是某一国家或地区的人们通过对社会全体从业人员所从事的各类经济性活动进行分析和研究，按照其活动的不同性质、对象、内容、形式、效用和结果等，在科学统计的基础上进行类型划分。

3. 职业的特性包括：经济性、社会性、专门性、时代性。

4. 联合国于1958年颁布《国际职业标准分类》，将职业分为8个大类。

5. 我国于1999年颁布《中华人民共和国职业分类大典》，将我国目前的职业划分为8个大类。

模块二 职业素质认知

【能力培养】

任务一 明确素质的内涵

一、素质的概念

在《管子·势》一书中是这样描述素质的：“正静不争，动作不贰，素质不

留，与地同极。”《辞海》对素质一词的定义为：人生理上的原来的特点；事物本来的性质；完成某种活动所必需的基本条件。

从原意上来讲，素质本来是指人类与生俱来的生理解剖特点，即生理学上所说的“遗传素质”，它是人能力发展的自然前提和基础。我们将其称为狭义的素质，它是心理活动发展的前提，是以人的生理和心理实际作基础；个体生理的、心理的成熟水平的不同决定着个体素质的差异。本书所讲的是广义上的素质，即把素质视为人内在的品质和质量，指人们受环境、教育的影响，通过自身的体验认知和实践磨炼，形成稳定的、内在的基本品质结构。

二、素质的类别

如上面所说，素质包括狭义的素质和广义的素质。狭义的素质是通过遗传因素而获得的素质，主要包括感觉器官、神经系统和身体其他方面的一些生理特点。广义的素质是通过环境影响和教育而获得的。对于广义的素质，不同学者在分类上有所区别。如有的学者将素质概括为三类八种：三类即自然素质、心理素质和社会素质；八种即政治素质、思想素质、道德素质、业务素质、审美素质、劳技素质、身体素质、心理素质。有的学者将素质归纳为三类六种：即思想素质、心理素质、养成素质（包括：文化素质、科学素质、道德素质、政治素质），见图1-1。

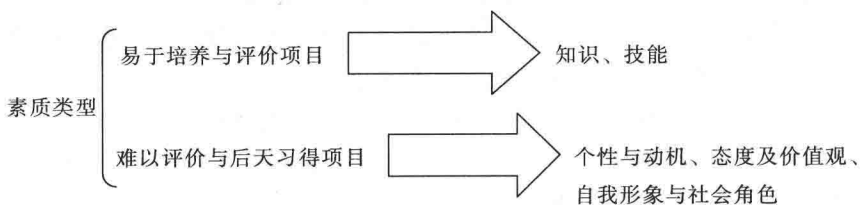


图 1-1 素质类型

三、素质的特性

（一）素质是可培养的。在先天素质的基础上，人们通过教育和社会环境影响可以逐步形成和发展自身的素质。

（二）素质需要通过自身努力才能获得。个人只有通过不断的努力学习并将获得的科学知识与专业技能内化升华转变成个人的行为规范，才能具备较高的素质。

（三）素质具有内在的相对稳定性。素质是一种比较稳定的身心发展的基本

品质，它相对持久地影响着个体对客观事物的认知与行为。例如，一个素质好的员工，由于品质稳定，无论在何地从事何种工作，其行为规范都会指导他正确地对待工作、对待与之相关的群体、对待自己。

任务二 明确职业素质的内涵

一、职业素质的概念

职业素质是劳动者在一定的生理和心理条件的基础上，通过教育、劳动实践、自我修养等途径形成和发展起来的在职业活动中发挥重要作用的内在基本品质，它是劳动者对社会职业的认知与适应的综合体现。

职业素质是劳动者走向工作岗位、实现就业的基本条件。同时，职业素质也是企业选聘人才的第一标准。劳动者能否顺利就职并在今后的工作中取得成就，在很大程度上取决于其本人的职业素质；职业素质越高的员工，其在职场获得成功的机会就越多，可以说职业素质决定事业成败！

二、职业素质的特点

（一）专业性

不同的职业，职业素质是不同的。职业素质与职业紧密相关，要求从业人员具有相应的专业知识与专业技能。例如对医生的职业素质要求，不同于对教师的职业素质要求；医生要医德高尚，医术高明；教师要德高为师，身正为范；对证券服务人员的职业素质要求，不同于对酒店服务人员的职业素质要求。证券服务人员既要熟悉专业金融知识，更要严守机密、不得泄露外传；酒店服务人员要具有正确的服务意识与娴熟的服务技能。

（二）内在性

职业素质要求人们通过自身修养、知识学习、技能掌握形成内在的意识与品质，它决定从事不同职业的人员其外在的行为，即主体职业活动及其形成的效果。例如酒店服务人员在具备专业的技能与知识的基础上，不断提高自身修养，才能形成视宾客为“上帝”的职业服务意识与服务行为规范。

（三）稳定性

一个人的职业素质是在长期职业实践中形成的，在其职业行为中形成具体体现。职业素质一旦形成，便产生相对的稳定性。职业素质的稳定性有助于各行业的从业人员保持一定水平的职业行为规范。当某一个体形成了其从事某一职业的职业素质时，会对其职业发展起促进作用，并保持其在该职业领域职业行为的稳定。

（四）整体性

现代企业要求每一位员工不仅具备良好的思想政治素质、职业道德素质，还应具备与职业紧密相关的科学文化素质、专业技能素质等，职业素质一个重要的特点就是整体性。一个从业人员的职业素质和个体的整体素质密切相关。我们说某某同志职业素质好，不仅指他的思想政治素质、职业道德素质好，还包括他的科学文化素质、专业技能素质、身体与心理素质好。

（五）发展性

随着社会不断发展、社会的职业与岗位需求也在不断变化，它同时对职业从业人员也提出了更多的要求。为了更好地适应、满足、促进社会发展的需要，职业从业人员只有不断提高自己的职业素质，才能满足新的职业、新的岗位对职业的要求。这些职业素质是随着社会的不断发展而逐渐发展和变化的。

任务三 职业素质的构成

尽管社会存在各种不同的职业，每种职业又都具有各自不同的特点，同时各个工作岗位对从事该工作的从业人员所提出的符合该职业特征或岗位特征的要求也不尽相同，但是社会整体要求社会个体无论从事何种职业，至少应具备以下六种基本职业素质，见图 1-2。

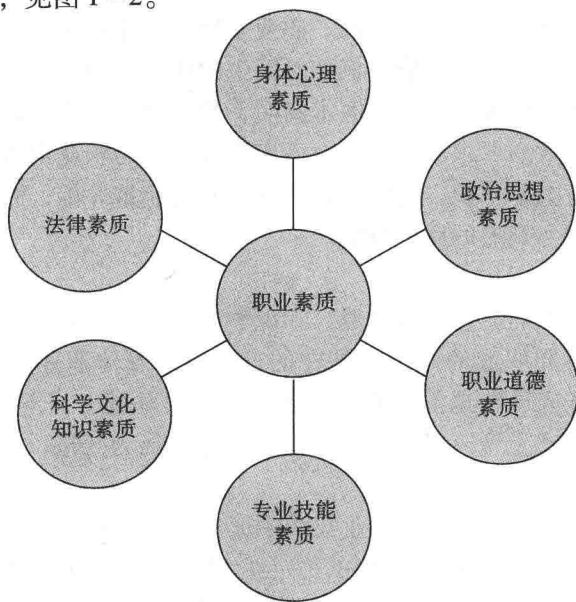


图 1-2 职业素质构成

一、政治思想素质

政治思想素质是人们从事各种职业活动的基本条件和基本品质，受客观环境如家庭、社会、环境等因素的影响。它要求职业从业人员具有正确的政治信念、政治品德，正确的世界观、价值观；忠于自己的国家，以民族大义为重；遵守国家或地区的法律法规，依法进行职业行为；它要求从事该职业的人员通过自身的职业行为，扬善惩恶、关爱他人，奉献爱心；它要求职业从业人员的职业行为要表里如一、公私分明、正直诚实；以积极的人生态度实现自我的人生价值与社会价值。

二、职业道德素质

职业道德素质指从事某一职业的个体对从事该职业应具有的道德认识、道德情感、道德意志、道德行为、道德修养、组织纪律观念等方面的素质。它是职业从业人员从事某一职业活动中应体现的最基本的职业规范与道德行为准则。企业内部设定的对从事该职业人员的岗位技能要求、专业知识积累、人际关系沟通能力、综合能力提升等都可以随着该从业人员在工作中不断习得而得到积累、沉淀；但职业道德素质却是企业对该职位从业人员首先要确定的第一要素。每一位进入职场工作的人员，只有正确认知自己所从事的职业以及具体的工作岗位，具备积极的职业态度，才能做到爱岗敬业。试想如果一个人对待自己的工作每天总是愁眉苦脸、消极应付，又如何才能发自内心的热爱本岗位与本职业，又怎能从工作中体味到快乐呢？作为基本的职业道德，应该诚实守信，这不仅是基本的职业道德素质，同时也是为人处世的根本。无论从事哪一行业都要忠诚于自己的企业，忠实地履行自己的岗位职责，使自己的言行与企业形象与信誉保持一致。此外，良好的职业道德还要求人们在工作中要积极进取、不断进步。只有不断进取，才能热心工作，将工作作为自己毕生的事业对待，锻炼自身的个性、提升工作能力、丰富专业知识，并从中不断完善自我，进而充分展示自我，体现自身的人生价值。

三、科学文化知识素质

科学文化知识素质是实现人生价值、拓展职业生涯的基石，也是形成优秀专业技能素质的基础。现代企业不仅要求员工踏实肯干、积极努力，更要求具有高水平的科学技术知识。作为现代企业的员工，只有具备相当的科学文化知识，形成合理的知识结构，达到基础知识牢固、范围广泛，专业知识先进、可延伸性强，同时不断加强自身的知识迁移能力，才能为今后积累丰富的职业技能与技术