

F

Fandian



Fuwu

饭店服务礼仪

第二版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



 中国劳动社会保障出版社

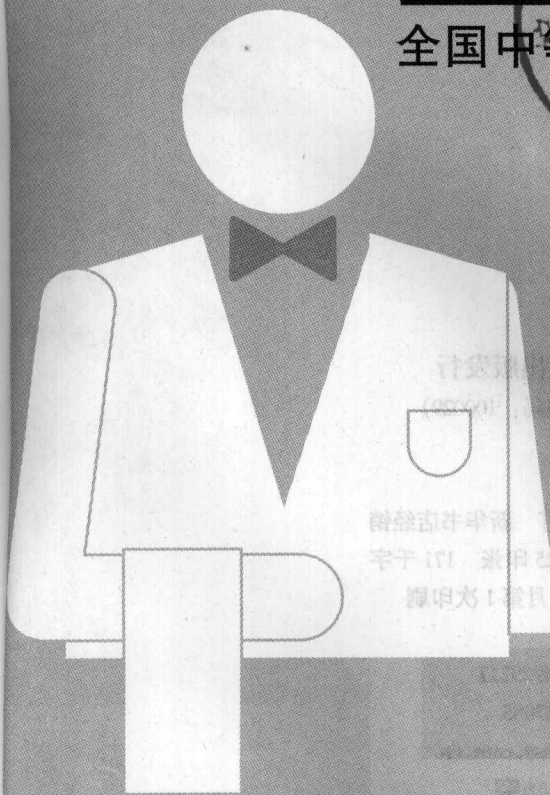
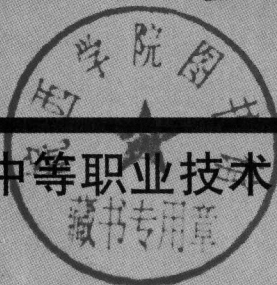
Fandian



饭店服务礼仪

第二版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



图书在版编目(CIP)数据

饭店服务礼仪/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —2版. —北京:中国劳动
社会保障出版社, 2007

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 978 - 7 - 5045 - 5978 - 4

I. 饭… II. 劳… III. 饭店 - 商业服务 - 礼仪 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 051983 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

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 11.25 印张 171 千字

2007 年 4 月第 2 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

定价: 17.00 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 - 64911344

前言 Preface

为了更好地适应全国中等职业技术学校饭店服务专业的教学要求，劳动和社会保障部教材办公室组织全国有关学校的职业教育研究人员、一线教师和行业专家，对中等职业技术学校饭店服务专业教材进行了修订。

这次教材修订工作的重点主要在以下几个方面。

第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。根据饭店服务专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，对教材内容的深度、难度作了较大程度的调整，同时，进一步加强实践性教学内容，以满足企业对技能型人才的需求。

第二，根据饭店服务行业发展，合理更新教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，力求使教材具有鲜明的时代特征。同时，在教材编写过程中，严格贯彻国家有关技术标准的要求。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖有关国家职业标准（中级）的知识和技能要求。

第四，在教材编写模式方面，尽可能使用图片、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。同时，针对相关知识点，设计了很多贴近生活的导入和互动性训练等，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

本套教材可供中等职业技术学校饭店服务专业使用，也可作为职工培训教材。

本次教材的修订工作得到了北京、湖南、湖北、广东、福建、河南等省、直辖市劳动和社会保障厅（局）及有关学校的大力支持，在此我们表示诚挚的谢意。

《饭店服务礼仪（第二版）》的主要内容有：礼仪概述、饭店服务人员仪容仪表礼仪、饭店服务人员言谈举止礼仪、饭店服务人员人际交往礼仪、饭店接待服务部门礼仪、国际交往礼仪、我国主要客源国（地区）的习俗与礼仪、宗教礼仪、我国主要少数民族礼仪与习俗等。

本书由王明强主编，姜倩主审。

劳动和社会保障部教材办公室

2007年3月

目录

Contents

第一章 礼仪概述	1
1.1 礼仪的基本概念	2
1.2 礼仪的原则	5
1.3 东方礼仪与西方礼仪	6
1.4 饭店服务礼仪	8

第二章 饭店服务人员仪容仪表礼仪	15
2.1 仪容仪表的重要性	16
2.2 饭店服务人员的仪容规范	18
2.3 饭店服务人员的服饰礼仪	27

第三章 饭店服务人员言谈举止礼仪	36
3.1 饭店服务人员的礼貌用语	37
3.2 饭店服务人员的举止礼仪	43

第四章 饭店服务人员人际交往礼仪	63
4.1 饭店服务人员对客交往礼仪	64
4.2 饭店服务人员对内交往礼仪	75
4.3 饭店服务人员沟通技巧	79

第五章 饭店接待服务礼仪	83
5.1 前厅服务礼仪	84
5.2 客房服务礼仪	90
5.3 餐饮服务礼仪	96
5.4 康乐服务礼仪	102
5.5 商场服务礼仪	105

目录 Contents

第六章 国际交往礼仪

- | | | |
|-----|---------|-----|
| 6.1 | 迎送礼仪 | 108 |
| 6.2 | 会见与会谈礼仪 | 113 |
| 6.3 | 签字仪式 | 117 |
| 6.4 | 宴请礼仪 | 120 |

第七章 我国主要客源国（地区）的习俗与礼仪

- | | | |
|-----|---------------|-----|
| 7.1 | 亚洲国家和地区的习俗与礼仪 | 127 |
| 7.2 | 欧洲国家 | 136 |
| 7.3 | 北美洲国家 | 143 |
| 7.4 | 大洋洲国家 | 146 |
| 7.5 | 非洲和拉丁美洲国家 | 147 |

第八章 宗教礼仪

- | | | |
|-----|--------|-----|
| 8.1 | 佛教礼仪 | 152 |
| 8.2 | 基督教礼仪 | 155 |
| 8.3 | 伊斯兰教礼仪 | 158 |
| 8.4 | 道教礼仪 | 161 |

附录一 我国主要少数民族礼仪与习俗

163

附录二 花语

168

附录三 我国一些城市的雅称

169

附录四 国花

170

附录五 赠花礼仪

171



1.1 礼仪的基本概念

中国素以“文明古国”“礼仪之邦”著称于世。在其五千年的历史进程中，重礼仪、守礼法、讲礼信、尊礼义已成为人们的一种自觉意识，贯穿于社会活动的各个方面，成为中华民族的文化特征。

礼仪的概念

礼仪是指人们在一定的社会交往场合中，为向对方表示相互尊重、敬意、友好，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，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、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，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。



服务礼仪

仪式的概念

仪式是指在特定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。在举办仪式时要遵循严格的规范和程序。仪式举办依照目的不同，可以分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。迎接外国国家元首或政府首脑时检阅仪仗队和鸣放礼炮、展览会开幕或大厦落成的剪彩、大型工程的奠基仪式等，都属于在较大、较正规的场合举行的隆重仪式。



阅兵仪式



开幕仪式

礼貌概念

礼貌，一般是指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬的言行规范。礼貌可以分为礼貌行为和礼貌语言两个部分。礼貌行为是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、鼓掌等；礼



礼貌问候

貌语言是一种有声的行动，如使用“小姐”“先生”等敬语，“欢迎光临”“我能为您做点什么”等谦语，“贵姓”“几位”等雅语。

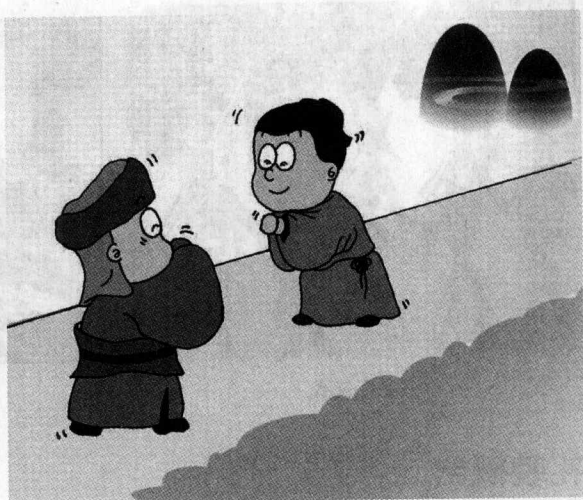
在交往时讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系，而且能调节公共场合的人际关系，缓解或避免冲突。饭店服务人员对宾客开展礼貌服务可以让身处异国他乡的宾客，有在家一般的亲切、温暖之感。

礼节的概念

礼节，通常是指人们在日常生活特别是在交际场合，表示相互尊重、友好问候、祝愿慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式，它实际上是礼貌的具体表现方式。如中国古代的作揖、跪拜，当今世界各国通行的点头、握手，南亚诸国的双手合十，欧美国家的拥抱、亲吻，少数国



家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是不同国家礼节的表现形式。在国际社会交往日趋频繁的今天，各国的礼节有互相融通的趋势。但各国各民族的特点是客观存在的，传统的礼节多有不同。因此，在饭店服务过程中，熟知和尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯是十分必要的。



拱手行礼

知识链接

礼炮21响的来历

鸣放礼炮最初起源于17~18世纪的英国。英国在当时是世界上头号殖民地国家，英国军舰驶过外国炮台或驶入外国港口时，蛮横地要求所在国向他们鸣炮致礼，以示对英国尊重和屈服。作为回礼，英舰一般鸣放7响。但是，殖民主义者认为弱国与强国、殖民地与宗主国不能平起平坐。英舰鸣一声礼炮，别国应回报三声。这样三七“二十一响”，鸣放礼炮的习俗就诞生了。不过，随着英国在国际上的地位逐渐走下坡路，英国军舰也开始改为鸣21响礼炮，以示平等。

举行盛大庆典鸣放礼炮，各国鸣放礼炮的规格不尽相同。美国国庆日鸣放50响，表示每州鸣一响。1949年10月1日，新中国宣布成立时，正值中国共产党成立28周年，所以54门大炮齐鸣28响。在迎宾仪式中鸣放礼炮，最高规格是21响，一般为迎接国家元首鸣放；其次19响，为政府首脑鸣放；再其次为17响，为副总理鸣放。但有些国家却分得不那么细。1984年2月起，中国政府决定为外国国家元首和政府首脑访华举行欢迎仪式时恢复鸣放礼炮。



案例学习

一位年轻人乘车到郊区办事，下车后找不着方向。于是边吐着烟圈，边向路边卖西瓜的老人问路：“嘿，老头，到南村还有多少里？”见老人没有回答，又问了一句：“问你呢，到南村还有多少里？”老人抬起头，慢条斯理地回答：“到南村呀，还有2500丈！”年轻人一听火了，说：“问你多少里，你说丈是什么意思？”老人说：“对你这种不懂里（礼）的人，我只能讲丈，不能讲里（礼）。”

分析年轻人和老人的行为，哪些是有礼的行为？哪些是无礼的行为？请根据案例，分析礼貌、礼节、礼仪的相互联系。

深入思考

人们常说“礼多人不怪”，讲的是人际交往中要重视礼貌、礼节和礼仪，请结合个人的体会谈谈你对礼貌、礼节和礼仪在生活中的作用的想法。

1.2 礼仪的原则

在日常生活中，学习、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。

遵守 每一位参与者，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行和一举一动。

自律 古人云：“己所不欲，勿施于人。”学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我对照、自我反省。只要求别人讲究礼仪，自己不讲究礼仪，不是真正的礼仪。

尊敬 孔子说：“礼者，敬人也。”尊敬是礼仪的本质，尊敬的原则就是要求人们在交际活动中，与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、



- 友好放在第一位。
- 宽容** 在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。由于习惯、地域等不同，礼仪也会表示出各自的特点。因此，对不同于自己习惯的行为要能容忍，不必处处以自己的标准来要求别人。
- 平等** 礼仪的核心点，是尊重交往对象、以礼相待。对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不应该因为对方的年龄、性别、种族、文化、职业、地位、身份、财富及与自己的亲疏关系等方面有所不同，就区别对待、厚此薄彼。
- 从俗** “十里不同风，百里不同俗”。礼仪必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯保持一致，不能目中无人，自以为是，更不要否定他人的习惯性做法。
- 适度** 应用礼仪时，必须注意技巧，合乎规范，特别是要做到把握分寸，要认真得体。切忌过犹不及，礼仪如果做得过了头，也会让人觉得不舒服，从而达不到应有的效果。
- 真诚** 英国哲学家弗兰西斯·培根说：“行为举止是心灵的外衣。”待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一，这些都是礼仪的最基本的原则。因为只有真诚地对待每一个人，才会更好地被对方所理解和接受。

深入思考

结合自己的生活与体验，思考在建设和谐社会的今天，我们应该如何更好地遵循礼仪的原则与他人交往？

1.3 东方礼仪与西方礼仪

东西方礼仪，性相近，习相远。21世纪是东西方文化全面交流的时代，在经济全球化的大背景下，东西方礼仪的交流、碰撞、融合已呈不可抵挡之势，进一步提升饭店服务人员的礼仪素养，已成为提高饭店企业核心竞争力的有效载体。



东方礼仪特点

古老的东方,以其富有人情味的传统礼仪向世人散发着无穷的魅力。东方礼仪的特点如下:

重视血缘

东方的民族,都非常重视家族和血缘关系。“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”,敬老爱幼之风,自古皆然。在中国、日本人的家庭里,四代同堂,共处一室,这在西方人看来是不可思议的。“落叶归根”“父母在,不远游”等传统观念,无不体现出东方人强烈的家庭种族意识。

谦逊含蓄

与直率坦诚的西方人相比,东方人显得谦逊和含蓄。中国人或日本人在给人送礼物时,尽管礼物是经过精心挑选的上品,但在送人时也总会恭敬地说些“微薄之礼,不成敬意,请笑纳”之类的谦恭话语。而西方人在送人礼物时,则会说:“这是最好的礼品。”一位东方姑娘面对称赞她美丽漂亮的先生,若不摇头否定会被看做是失礼的;而一位西方姑娘若不对称赞她漂亮的先生说声“谢谢”,则被看成是不礼貌的。

强调共性

在西方,提倡个性自由,崇尚个人力量;而在东方,国家、民族甚至“集团”的凝聚力非常强烈。在日本,企业的经营亦充满着家族式色彩,富有人情味,人人视为集团谋事出力为荣。

礼尚往来

“来而不往,非礼也”。基于这种思想,日文中“馈赠”一词译成中文为:“赠答”,意为赠送和还礼。日本人很注重还礼。如突然接受礼品而无物可还时,即便是用纸张代替,也要放入对方送礼的容器里,以示自己答谢之情。

西方礼仪特点

西方礼仪的产生与西方文明的发展有密切的关系,它萌芽于古希腊,形成于17~18世纪的法国,其间深受古希腊、古罗马、法兰西等国文化的影响。西方礼仪的特点如下:

简单实用

西方礼仪是西方各国人们在长期的实践活动中产生和形成的。因此,西方礼仪具有很强的现实性,但在东方人看来,西方人不够诚恳。



强调个人尊严

西方人维护个人尊严，崇尚个人的力量，追求个人的利益。在西方，冒犯对方“私人的”所有权，是非常失礼的行为。因为他们尊重别人的隐私权，也要求别人尊重他的隐私权。但东方人往往觉得西方人冷漠、无情、没有生气。

自由平等开放

从古希腊开始，在与自然抗争中，西方人就形成了独立进取的乐观精神，提倡人人平等，积极参与竞争。西方人崇尚个人自由，相对东方人，西方人的家族观念不强。

尊重妇女

在西方，“女士优先”不单是一句口号，而是长期真实地体现在生活中。

礼仪形式的区别并不与礼仪的宗旨相矛盾。不同时代、不同区域的礼仪文化所追求的都是人与人之间的和谐相处。而所遵循的基本原则，正如孔子所言“己所不欲，勿施于人”。由此看来，东西方礼仪不过是一棵大树上分开的两个枝杈罢了。

深入思考

你能否举出一个例子，说明东西方人在礼仪上的不同特点和差异？

1.4 饭店服务礼仪

服务礼仪是表现对宾客尊重或友好的需要。在饭店服务中应注重礼仪、礼节，讲究仪表、举止、语言，执行操作规范，它是主动、热情、周到的服务的外在表现形式，目的是使客人得到精神上的愉悦和身心上的享受。

饭店服务礼仪的概念

饭店服务礼仪是在饭店服务工作中形成的，并得到共同认可的礼貌、礼节和仪式。饭店服务礼仪具有规范性、系统性、实用性和可操作性的特点。具体来讲，饭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，树立全心全意为宾服务的思想；养成尊重、关心宾客的服务意识，形成追求宾客至上的服务观念，掌握服务的方法和艺术，了解和尊重别国风俗习惯和宗教仪式；尊重妇女，从而使宾客满意并认可饭店的服务，从而赢得更多的回头客。

案例学习

东方大饭店的机场代表小杨从机场接客人回饭店。途中，一位外国客人主动跟小杨闲聊。从闲聊中，小杨知道客人回饭店放下行李，马上要去另一饭店会见一位客户。下车后，小杨不仅主动帮客人办理入住手续，还为客人叫好出租车等待客人下来。当客人见到待命的出租车，既感激又惊讶，因为他根本没料到小杨会帮自己提前叫好车。因此，他很高兴地连声向小杨道谢。两天后，客人要离开饭店了，他特意去跟小杨道别：“小姐，我今天要离开你们饭店了，非常感谢你，希望下次来的时候能再次见到你。”此刻，小杨也惊讶了：自己只不过主动为客人做了一些力所能及的小事，客人却记在心里，一阵喜悦和满足感使小杨露出了甜美的笑容。

小杨为什么会得到客人的表扬？从这个案例中，你对礼貌服务有什么新的认识？

饭店服务礼仪的要求

树立以客人为中心的观念

以客人为中心，要求饭店服务人员在为客人服务时，必须想客人之所想，急客人之所急，站在客人的角度考虑问题，为客人提供主动、热情、周到的服务。尽量把服务工作做在客人开口之前，从而让客人感到亲切和满意。

把礼貌服务贯穿始终

服务人员都是饭店礼仪大使。服务人员在工作中要努力做好每个环节的服务，要通过自己的语言、动作、姿态、表情、仪表、仪容等，体现出对客人的友好和敬意，使客人感受到当地的民风民情，感受到中国礼仪之邦的风范。同时，也应注意各国各民族一些独特的礼节、风俗习惯，并灵活恰当地运用到服务接待中去，增强客人宾至如归的感受。



深入思考

在饭店服务中，应该“时时处处见礼貌”，请你谈谈对这句话的理解。

客人永远是对的

在欧洲，许多商店的店规里写着：“① 顾客永远是对的；② 如果顾客错了，请参阅第一条。”虽然客人不可能永远是对的，但在客人出错时，饭店服务人员也要把“对”让给客人，这是饭店服务人员应该树立的职业意识。因为客人住饭店是为了图舒适、买享受、获尊重。让客人满意是饭店服务的宗旨。遵循“客人永远是对的”原则，就能使客人得到最大的尊重和满足。

案例学习

在一家星级饭店，一位年轻的妈妈带小女孩上洗手间，为了图方便，抱着小孩在洗手盆小便。当班的服务员看到了，一脸严肃地批评道：“女士，你怎么不讲卫生，这样做是不对的！”一句话引起客人的难堪和不满，继而发生争吵。

评析 服务人员的做法错了吗？如果你是该服务员，你该怎么做？

饭店服务礼仪的作用

提高服务质量，增强饭店竞争力

当前，饭店业的激烈市场竞争，实质体现为饭店服务质量的竞争。一家饭店的生存和发展，主要依赖市场与客源，靠的是向宾客提供全方位的优质服务。研究表明：在饭店硬件设施相同的情况下，影响竞争力的主要因素是服务规范、服务态度和服务礼仪。严谨的服务规范、真诚的服务态度和良好的服务礼仪，可让客人在感官上、精神上产生受尊重感、亲切感。所以说讲究服务礼仪是优质服务的关键环节，是提高饭店



服务质量,增强饭店竞争力的有效方式。

案例学习

一位实习生去一家日资饭店前厅实习。那天正值旅游旺季,大厅里宾客进进出出,络绎不绝。一位手提皮箱的客人走进大厅,行李员立即微笑地迎上前去,鞠躬问候,并跟在客人身后问客人是否需要帮助提皮箱。这位客人也许有急事吧,嘴里说了声:“不用,谢谢。”头也没回径直朝电梯走去,那位行李员朝着那匆匆离去的背影深深地鞠了一躬,嘴里还不断地说:“欢迎,欢迎。”这位实习生看到这情景困惑不解,便问身旁的值班经理:“当面给客人鞠躬是为了礼貌服务,可那位行李员朝客人的后背深鞠躬又是为什么呢?”“既为了这位客人,也为了其他客人。”经理说:“如果此时那位客人突然回头,他会对我们热情欢迎留下印象,同时也是给大堂里的其他客人看的,他们会想,当我转过身去,饭店的员工肯定对我一样礼貌。”

评析 这个例子可以使我们对饭店服务礼仪作用有了进一步的了解,当面鞠躬热情问候——为了礼貌服务;背后鞠躬虔诚备至——为了树立良好的形象。这说明,饭店服务礼仪对树立饭店良好形象,赢得宾客对饭店的好感,进而争取更多的客源能起到良好的作用。研究表明,来饭店的客人通常把受尊重看得比金钱更重要,这就要求服务人员讲究服务礼仪,使客人感到他在酒店里是受到尊重的。

对客尊敬友好,表现服务人员素质

运用服务礼仪,除了可以使服务人员在对客服务中胸有成竹,处变不惊之外,还能够帮助服务人员规范自身行为,更有效、更好地向宾客表达自己的尊重、友好与善意,给宾客留下一个美好印象。这要求饭店服务人员在服务中要注重仪表、仪容、仪态和操作规范,以此表现待客礼貌。同时饭店服务人员要发自内心、满腔热忱地向宾客提供主动、周到的服务,从而表现出服务人员良好的风度与素养。



活动平台

国内有一位知名的礼仪专家在其论述中谈及服务礼仪的主旨时讲道：“当一名服务人员在自己的工作岗位上为客人提供服务时，能够非常规范地运用服务礼仪，固然最好。即使做不到这一点，比如说，他不知道到底应该怎样去做，或者他已经做错了，但是只要他能让对方感受到自己不是有意而为，并且能够表现得对方不失敬重之意，对方一般便不会对他进行非难。”

1. 请分组讨论这段话，说出这段话所表达的含义。
2. 看完这段文字，你对服务礼仪有何新的认识？
3. 你对服务礼仪的主旨是如何理解的？

塑造饭店形象，提高社会经济效益

饭店形象是经营理念、品牌形象、员工形象等综合在一起的整体形象。良好的饭店形象能得到社会的认同和信赖，有利于饭店赢得消费者的信任并最终占领市场。服务礼仪是展示饭店服务人员形象的重要方式。由于饭店服务是服务人员与宾客之间面对面的交流，所以，服务礼仪能带给宾客以美的享受和精神上的愉悦，从而有利于树立饭店的良好形象，增加宾客消费，为饭店带来更多的经济效益。

资料链接

曼谷东方宾馆坐落在泰国首都曼谷风光秀丽的湄南河畔，曾被美国权威的《公共事业投资者》杂志评为“世界最佳饭店宾馆”。东方宾馆具有114年的历史，宾馆经理认为：“最佳宾馆是由最佳员工创造的，而最佳员工则是靠严格的培训产生的。”该酒店有员工2980人，年培训费高达数十万美元，酒店的新员工在上岗前均须经过为期半年的业务技能的礼仪训练，以后每隔一段时间还要进修。他们规定，员工不能与客人争吵，发现谁与客人争吵，立即解雇。所以，该酒店的员工对待客人均态度和蔼，彬彬有礼，最佳员工给酒店赢得了声誉，树立了良好的形象，许多客人专程远道慕名而来。