

“高星级饭店运营与管理”专业教材 唐燕 / 总主编



# F andian Fuwu Liyi 饭店服务礼仪

丁建庆 唐燕 / 主编

饭店是城市的一个窗口  
良好的服务就是饭店的名片



西南师范大学出版社  
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

“高星级饭店运营与管理”专业教材

唐燕 / 总主编

# 饭店服务礼仪

Fandian Fuwu Liyi

丁建庆 唐燕 / 主编

叶英 刘波 / 副主编



西南师范大学出版社  
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

## 图书在版编目(CIP)数据

饭店服务礼仪 / 丁建庆,唐燕主编. —重庆:西南师范大学出版社, 2014.4  
ISBN 978-7-5621-6724-2

I. ①饭… II. ①丁… ②唐… III. ①饭店—商业服务—礼仪 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 057022 号

## 饭店服务礼仪

丁建庆 唐燕 主编

---

责任编辑:杨景罡

装帧设计:畅想设计

出版发行:西南师范大学出版社

地址:重庆市北碚区天生路2号

邮编:400715 市场营销部电话:023-68868624

<http://www.xscbs.com>

经 销:新华书店

排 版:重庆新综艺图文广告有限责任公司

印 刷:重庆荟文印务有限公司

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:12

字 数:203千字

版 次:2014年5月 第1版

印 次:2014年5月 第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5621-6724-2

---

定 价:35.00元

## 编委会

### 重庆市北碚职业教育中心 国家改革发展示范校教材编写委员会

顾 问:姜伯成 向才毅 谭绍华

主 任:丁建庆

副主任:林安全

委 员(按姓名笔画排序):

王建军 田 伦 刘芝秀 刘 丹 李小琼

李文静 李天容 张 蓉 吴锦平 周 彬

周永伦 侯泽武 唐 燕 费明卫 桂 莉

殷万全 袁智强 熊 强 潘红宇 潘渝冬

### “高星级饭店运营与管理”专业教材编写委员会

专业顾问:向才毅 常献贞

行业顾问:刘 燕 代翼凡 项小娟 胡春生 何 唯

彭渝林 贺晓莉

总 主 编:唐 燕



# 序

随着我国社会经济的高速发展,近年来中国饭店业发展迅猛,新建的饭店数量逐年递增。大批高星级的饭店急需具备一定职业能力和素养的中、高级饭店服务与管理人才。

为适应当前中等职业教育发展趋势,根据教育部《关于实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划的意见(教职成[2010]9号)》文件精神,为培养适应区域经济社会发展的高星级饭店人才,本着积极稳妥、务实创新的原则,我们组织了一批在教学一线从事高星级饭店运营与管理专业教学经验丰富的优秀教师,深入行业,与工作在饭店一线的行业专家一起,吸取借鉴其他教材的成功经验,以职业分析与工作任务分析为依据,以岗位需求为基本,以培养管理、服务一线的应用型人才为宗旨,编写了适合中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的系列教材,包括《饭店餐饮服务》《饭店客房服务》《饭店前厅服务》《饭店康乐服务》《饭店服务礼仪》与《饭店服务英语》。

本系列教材以项目为载体,采用以工作任务为驱动的项目化教学模式,具有以下鲜明的特色:

1. 定位更加强调“以就业为导向”,力求从实际应用的需要出发,突出实践技能培养和职业素养提升,将“教、学、做”有机地融为一体。

2. 基于专业特色、资源优势,与国家教材、地方教材紧密配合,具有多样性、灵活性和可选择性。

3. 教材内容力争与学生实际情况相结合,做到因“材”施教;与企业人才需要及企业发展需要相结合,做到学以致用;与专业建设发展需要及职业资格标准相结合,做到持续发展。

4. 图文并茂能满足学生个性发展的需要,丰富了教学内容、增强了教学手段的有效性。

5. 本系列教材均配有电子教案、课件、视频、习题库,为教师教学和学生学提供了方便。

本系列教材在编写过程中,无论是课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选还是教材图片的拍摄,均得到了重庆天来大酒店的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于时间紧、任务重,教材编写中难免存在不足之处,欢迎大家提出宝贵的意见和建议,以求得到不断改进和完善。

重庆市北碚职业教育中心  
“高星级饭店运营与管理”专业教材编写组  
2014年2月

## 前言

饭店作为城市的一个窗口,良好的礼仪服务就是酒店的名片。有形、规范的服务礼仪,不仅可以树立服务人员和企业良好的形象,更能赢得顾客的理解、好感和信任。因此,饭店服务礼仪是本专业学生学习培训的一门核心课程。

本教材通过对行业深入调研,邀请职业院校一线教师、行业专家共同进行典型工作任务分析。根据“典型工作任务和职业能力分析表”中各工作领域对饭店员工礼仪规范具体需要的分析结果,按照饭店不同工作岗位对服务礼仪的具体要求,采用“项目—任务”式的结构设计。以任务需求为主线,按项目教学设计学习过程;以高星级饭店运营与管理专业学生能适应饭店行业各岗位需求为导向,让学生通过项目任务的实施完成,使其理解并掌握职场中规范标准的服务形象塑造、服务语言应用、岗位服务礼仪等技能,逐步形成相关的职业能力。

教材的每个项目由以下十一个部分构成。

**项目目标:**明确本项目的学习目标。

**任务目标:**任务目标具体明确,具有可操作性和实效性。

**任务描述:**从饭店工作需要和能力需要中提取典型任务,描述任务的效果和重要性。

**任务分析:**分析任务的内容,介绍完成任务的过程与方法。

**任务过程:**介绍相关的任务步骤及完成任务所需要掌握的知识点、技能及能力素质。

**任务实施:**以活动为主线,学生为主体,以实践为导向,学生通过实际操作学会并掌握饭店服务礼仪规范,通过填写训练记录表来归纳、整理、记录任务的目标内容。

**任务评价:**紧贴任务目标,具体写实。

**项目(能力)评价:**采用三方评价,以表格形式呈现。这是对学生自我管理意识和能力的训练,也是提高学习能力的良好途径。

**拓展训练:**与该项目任务有联系的延伸知识,或实现该任务的窍门、个性化经验,引发思考与行动的测试题,具体的训练任务等。

**反馈单:**学生学习该项目的一个总结反馈,便于学生反思本项目阶段的学习效果,同时便于教师了解学生掌握的情况。

具体学时安排如下表：

项目	课程内容	建议学时
项目一	饭店服务形象塑造	8
项目二	饭店服务体姿养成	8
项目三	饭店服务语言应用	6
项目四	饭店常用礼仪应用	6
项目五	饭店岗位礼仪应用	8
总学时		36

本教材由唐燕、叶英、刘波共同编写。具体分工如下：丁建庆负责全书的审定，项目一由叶英编写；项目二、四、五由唐燕编写；项目三由刘波编写。全书的图片拍摄和统稿由唐燕负责。

本教材在编写过程中参阅了大量的相关书刊与资料，特别是作为全国中职高星级饭店运营与管理专业数字资源共建共享的学校，在本教材编写中引用了相关的数字资源。全书中的图片拍摄场地由重庆天来大酒店友情提供，并由重庆天来大酒店酒管公司人力资源总监刘燕女士任总指导，项小娟经理等行业专家对本教材的编写提供专业建议和材料。在此向相关单位与个人致以衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

编者  
2014年2月

# 目录

## 项目一 饭店服务形象塑造 /1

- 任务一 饭店员工形象 /2
- 任务二 容貌设计 /9
- 任务三 服饰搭配 /22
- 任务四 微笑、目光礼仪训练 /33
- 项目评价 /43
- 回馈单 /45


## 项目二 饭店服务体姿养成 /47

- 任务一 站姿训练 /48
- 任务二 走姿训练 /54
- 任务三 坐姿训练 /59
- 任务四 鞠躬、手势及蹲姿训练 /67
- 项目评价 /77
- 回馈单 /79

## 项目三 饭店服务语言应用 /81

- 任务一 服务语言认知 /82
- 任务二 服务语言表达 /88
- 任务三 服务语言优化 /97
- 项目评价 /104
- 回馈单 /106





#### **项目四 饭店常用礼仪应用 /107**

任务一 饭店电话接打礼仪 /108

任务二 见面礼仪 /116

任务三 电梯和乘车礼仪 /131

任务四 接待礼宾服务礼仪 /139

项目评价 /149

回馈单 /151

#### **项目五 饭店岗位礼仪应用 /153**

任务一 前厅服务礼仪 /154

任务二 客房服务礼仪 /163

任务三 餐饮服务礼仪 /169

任务四 康乐服务礼仪 /176

项目评价 /181

回馈单 /183

#### **参考文献 /184**

# 项目一 饭店服务形象塑造

## Project

1

一个人如果衣着整洁、得体,便具有了良好的个人形象,从而为自己赢得了更多的好感和机遇。良好的形象使一个人魅力无穷,不良的形象会让人在方方面面都障碍重重。在服务工作中,又何尝不是如此?你的形象不仅反映了企业的精神面貌和内在文化,还体现了服务人员的基本素质和修养。因此,每一位服务人员都应该注重自己的形象。

### 项目目标

- 能描述饭店服务人员规范的仪容仪表。
- 能对男士发型、女士发型进行修饰。
- 能根据化妆技巧化淡妆。
- 会对男、女员工的服饰进行搭配。
- 能完成三种以上领带的系法。
- 能运用微笑礼仪及目光礼仪为客人服务。

## 任务一 饭店员工形象

### 任务目标

- 能进行形象认知。
- 能描述饭店服务人员规范的仪容仪表。
- 会根据规范标准进行着装、打扮。

### 任务描述

饭店行业是专业的服务行业,饭店员工的形象是饭店的标志,客人可通过对员工的印象来评定饭店的服务质量,即员工就是饭店的流动广告牌。所以,员工的表现会直接影响客人在饭店的感受。通过对饭店员工形象的认识,让每位员工都能认识到形象的重要性,从而自觉地塑造自己良好的形象。

### 任务分析

1. 能叙述饭店员工仪容仪表的规范标准。
2. 会根据规范标准进行着装、打扮。

### 任务过程

#### 酒店的形象需要每一个人去塑造

某酒店是一家三星级外资酒店,以前在社会上和旅游业界都有较好的声誉。但最近,酒店的经营状况不尽如人意。在酒店实习的某校学生写信向系里反映情况,流露了中止在该酒店实习的想法。为了让实习生专心完成实习任务,某老师受学校旅游系委派,到该酒店了解实习生的实习情况,协助酒店进行实习生的管理工作。该老师到酒店人事部了解情况并与在岗上班的实习学生谈话,基本达到其目的。此时已近中午12点,为不给酒店增添麻烦,该老师向主管人员告辞,主管人员提出与酒店主管人事的总监某女士见面,于是该老师又在主管人事的总监某女士处逗留了些许时间。之后,该老师在人事部外的走廊等候下班的实习生一道去宿舍(借此看看酒店内部的橱窗内容)。这时,一个眼熟的身影从眼前走过,该老师朝其背影看了看,哦,是“总监某女士”下班了。几分钟前还在一起谈话的人,几分钟后“总监某女士”竟视而不见,擦身而过。

## 分析

实习生为什么不能安心在这家酒店实习的原因:作为酒店重要部门的人事部,在接待协助酒店工作的外地学校教师2个多小时中竟没有倒上一杯水;作为酒店高级管理人员的总监连基本的礼节礼貌也不懂。由此,可以看出这个酒店的旅游服务接待工作做得不好,所以直接影响酒店良好形象的塑造,导致酒店经营管理的失败。

### 步骤一:认识饭店员工的形象标准

形象标准:员工形象自然、大方、得体,符合工作需要及安全规则,精神饱满,充满活力,整齐、整洁。如图 1-1-1 所示。



图 1-1-1 员工形象

### 步骤二:了解饭店员工仪容仪表的规范

#### (一)头发要求(标准发型)

勤洗发、理发,梳理整齐,无头皮屑、无杂物,不染发、不烫发、不留怪异发型。如图 1-1-2 所示。



图 1-1-2 标准发型



## (二)面容要求

1. 女员工:脸颈及耳朵绝对干净,上岗之前化淡妆(淡雅自然),不浓妆艳抹,口齿无异味。如图 1-1-3 所示。

2. 男员工:脸颈及耳朵绝对干净,不留胡须,鼻毛不准出鼻孔,口齿无异味。如图 1-1-4 所示。



图 1-1-3 女员工



图 1-1-4 男员工

## (三)卫生习惯要求

上班前不吃有异味的食品,不喝含酒精的饮料,勤洗澡,无体味。

## (四)佩戴饰品

不能佩戴首饰(项链、耳环、手镯及夸张的头饰),特别是不能佩戴豪华昂贵的首饰以显得比客人更富有,从而伤害客人自尊。只允许佩戴手表、婚戒。

## (五)着装要求(如图 1-1-5 所示)

1. 着统一的岗位工作服,佩戴相应的领带、领结、领花或者丝带。
2. 工作服要干净、平整,无垢尘、无脱线,纽扣齐全、扣好,不可衣冠不整。
3. 工号牌要佩戴在左胸前,不得歪斜。
4. 不要将衣袖、裤子卷起。
5. 衣袋里不能装任何物品,特别是上衣口袋,领子、袖口要干净。
6. 内衣不能外露。

## (六)手部要求(如图 1-1-6 所示)

1. 男员工:指甲要修好,不留长指甲,保持干净,勤洗手。
2. 女员工:不能涂有色指甲油,不留长指甲,保持干净,勤洗手。

## (七)鞋袜要求(如图 1-1-7 所示)

1. 男员工:着黑色皮鞋,表面锃亮、无灰尘、无破损,着黑色袜子。

2. 女员工:着黑色皮鞋或布鞋,表面干净,着肉色连裤袜,不挂边、不破损、不滑丝。

#### (八)整理仪容的场所要求

公共场所需整理仪表时,要到卫生间或工作间等客人看不到的地方,不要当着客人的面或在公共场所整理。



图 1-1-5 着装



图 1-1-6 手部



图 1-1-7 鞋袜

#### 操作说明:

饭店服务人员的仪容仪表必须按照规范标准执行。

#### 知识链接:

##### 注重仪容仪表美的重要性

##### 1. 注重仪容仪表美,反映出饭店的整体形象

酒店形象取决于两个方面:一是提供的产品与服务的质量水平;二是员工的形象。在员工形象中,员工的仪容仪表是最重要的表现,在一定程度上体现了饭店的服务形象,而服务形象是饭店文明的第一标志。形象代表档次,档次决定价格,价格产生效益,这是一个连锁反应的循环圈。

##### 2. 注重仪容仪表美,有利于维护自尊自爱

爱美之心人皆有之。每一个饭店员工都有尊重自我的需要,也想获得他人的关注与尊重。作为一名饭店员工,只有注重仪容仪表,从个人形象上反映出良好的修养与蓬勃向上的生命力,才有可能受到客人的称赞和尊重,才会对自己良好的仪容仪表感到自豪和自信。良好的仪容仪表既能表示对客人的尊重,也是员工努力工作的动力,能体现员工的自尊自爱。如果衣冠不整,不修边幅,憔悴潦倒,只能被他人认为是生活懒散、作风拖沓、责任感不强、不尊

重别人的人。

### 3. 注重仪容仪表美,体现出满足客人的需要

注重仪容仪表是尊重客人的需要,是讲究礼节礼貌的具体表现。每个人的仪容仪表,无论有意无意,都会在对方心理上引起某种感觉,或使人轻松愉悦,或给人以美感,或使人感到别扭且不舒畅。如果尊重他人,就应该通过仪容仪表来体现对他人的重视。仪表端庄大方,整齐美观,就是尊重他人的具体表现。在整个饭店活动中,客人都在追求一种比日常生活更高标准的享受,这里面包含美的享受。

饭店员工的仪容仪表美在服务中是礼貌,是尊重,能够引起客人强烈的情感体验,在形式和内容上都能打动客人,使客人满足视觉美的需要。同时客人在这种外观整洁、端庄、大方的服务人员中,感到自己的身份与地位得到应有的承认,被尊重的心理也会得到满足。

### 4. 注重仪容仪表美,有利于协调人际关系

“人不可貌相”这句话虽有道理,但是人的外表在待人处事中所起的作用,是不容忽视的。一个人的仪容仪表在人际交往中会被对方直接感受,并由此反映出个性、修养以及工作作风、生活态度等最直接的个人信息,将决定对方心理的接受程度,继而影响进一步的沟通与交往。因此,从某种意义上讲,仪容仪表美是成功的人际交往的“通行证”。在一定程度上满足了人的爱美、求美的共同心理需求。

饭店员工整齐、得体的仪容仪表,以其特殊的魅力在一开始就给人留下美好的印象,常常会使人形成一种特别的心理定式,无论在工作还是生活中,都会产生良好的社会效果。

### 5. 注重仪容仪表美,反映了饭店的管理水平和服务质量

员工的仪容仪表反映出一个饭店的管理水平。在国内外评定旅游饭店星级的标准中,就有考核员工仪容仪表一项。在当今市场竞争激烈的条件下,饭店的设施、设备等硬件已大为改善,日趋完美。这样,作为软件的服务人员素质对服务水平的影响就很大了。而服务人员的仪容仪表在一定程度上反映了服务人员的素质。一个管理良好的企业,必然在其员工的仪容仪表和精神风貌上有所体现。著名的希尔顿饭店董事长康拉德·希尔顿所提倡的“微笑服务”就是一条管理饭店的法宝。泰国东方大酒店曾两次被评为“世界十佳饭店”之首,其成功的秘诀就在于把“笑容可掬”作为一项迎宾规范,从而给光临该店的游客留下美好的印象和回忆。由此可见,饭店员工的仪容仪表是饭店

一个不可忽视的重要因素,饭店员工的仪容仪表美是反映饭店管理水平和服务水平的重要组成部分。

## 任务实施

训练要求:

1. 全班学生进行模拟训练。
2. 训练可在教室、模拟场地或形体室进行。
3. 每位同学在训练过程中一定要认真,言行符合规范。

### 活动一 学生按形象标准进行训练

表 1-1-1 学生按形象标准进行训练的活动记录表

序号	项目任务	问题思考	完成情况记录
1	头发	头发的要求有哪些	
2	面容	男女员工的面容要求是什么	
3	着装	着装的要领有哪些	
4	鞋袜	男女员工的鞋袜有何要求	
5	饰品	佩戴首饰的要求是什么	
6	手部	手部有何要求	

### 活动二 学生着装展示

训练要求:

1. 分小组展示。
2. 每小组选一人对其他小组的展示进行点评。

表 1-1-2 学生着装展示记录表

序号	项目	内容	完成情况记录
1	服装	1. 服装整洁,领口干净 2. 端庄,服装不太薄、不太透、不太露 3. 裙子不太短、不太长、不太紧、不太宽。拉链拉好,裙缝位正	
2	鞋袜	1. 穿黑色鞋袜 2. 皮鞋洁净,款式大方,鞋跟不太高、不太尖,走动时不发出大的声音 3. 丝袜无钩丝、无破洞,手提包里有一双备用丝袜	
3	饰品	1. 饰品不太夸张、不太突出 2. 工牌佩戴在所要求的位置	



## 任务评价

表 1-1-3 仪容仪表评价表

序号	内容	标准	评价结果			
			优	良	合格	不合格
1	着装	1.着统一的岗位工作服,佩戴相应的领带、领结、领花或者丝带 2.工服要干净、平整,无垢尘、无脱线,纽扣齐全、扣好,不可衣冠不整 3.工号牌要佩戴在左胸前,不得歪斜 4.不要将衣袖、裤子卷起 5.衣袋里不能装任何物品,特别是上衣口袋,领子、袖口要干净 6.内衣不能外露				
2	面容	1.男员工:脸颈及耳朵绝对干净,不留胡须,鼻毛不准出鼻孔,口齿无异味 2.女员工:脸颈及耳朵绝对干净,上岗之前化淡妆(淡雅自然),不浓妆艳抹,口齿无异味				
3	头发	勤洗发、理发,梳理整齐,无头皮屑、无杂物,不染发、不烫发、不留怪异发型				
4	手部	1.男员工:指甲要修好,不留长指甲,保持干净,勤洗手 2.女员工:不能涂有色指甲油,不留长指甲,保持干净,勤洗手				
5	饰品	不能佩戴首饰(项链、耳环、手镯及夸张的头饰),只允许佩戴手表、婚戒				
6	身体	上班前不吃有异味的食品和不喝含酒精的饮料,勤洗澡,无体味				
7	鞋袜	1.男员工:着黑色皮鞋,表面锃亮、无灰尘、无破损,着黑色袜子 2.女员工:着黑色皮鞋或布鞋,表面干净,着肉色连裤袜,不挂边、不破损、不滑丝				