现代酒店
管理知识系列

现代酒店礼仪规范

★★★★★

XIANDAI JIUDIAN LIYI GUIFAN

张四成 王兰英 编著

广东旅游出版社

现代酒店礼仪规范

张四成 王兰英 编著

广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISMPRESS

图书在版编目（CIP）数据

现代酒店礼仪规范/张四成，王兰英编著．—2版．—广州：广东旅游出版社，2003．10

ISBN 7-80521-714-9

Ⅰ．现…　Ⅱ．①张…　②王…　Ⅲ．饭店-商业服务-礼仪Ⅳ．F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字（2003）第086861号

广东旅游出版社出版发行

（广州市中山一路30号之一　邮编：510600）

东莞市星河印刷有限公司印刷

（广东省东莞市谢岗镇谢岗村新城工业区）

广东旅游出版社图书网

www.travel-publishing.com

850×1168毫米　32开　13.75印张　310千字

2005年第2版　第2次印刷

印数：8001-11000册

定价：25.00元

绪 论

在汉语中，“礼”、“理”、“义”、“利”四字的发音相同或相近。这说明四者是相互关联、彼此补充的。有礼则合理、有礼则近义、有理则得利。随着我国改革的继续深入和对外开放的不断扩大，随着旅游业和商贸的蓬勃发展，尤其是我国加入世贸组织后，我国同国外交往日益广泛并空前增多。我国更加稳步地积极地走向世界，而世界也渴望更多地了解中国，了解这个崛起于东方的大国。当今世界，各国尽管社会制度有差异，风俗习惯有差异，文化背景有差异，但都倡导文明礼貌。在人际交往和日常工作、生活中，都愿意并且以不同方式，十分注重礼仪，讲究礼节。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，也是衡量一个国家、一个民族有无教养和道德水准高低的尺度。在日益全球化的今天，各国相互了解其他国家的民族习俗礼仪并尊重之，无疑是十分必要的。无知与夜郎自大都会被摈弃于世界之林之外。

文明舒适的工作和生活环境是人人所希望的，人们都希望自己的生活能在愉快、舒心、温馨的环境中度过。而文明环境的创造，又是人们共同努力协作的结果，从这个意义上说，个人的语言、行为都会影响到他人、群体乃至社会。同样，他人或群体的影响也会作用于个人。协同共事的人们，言行分文野，水平有高低，所以，在相互交往中也应在现代文明的理念中遵守一定的礼仪礼节准则。

我国被称为“礼仪之邦”，富有文明礼貌的传统。而礼仪礼貌的本质，是表示对别人的尊重和友善。人们对礼仪礼貌的心理需求是超越时间和空间的，是超越时代和国界的。我国古

代孔融让梨的故事流传千古，妇孺皆知，它体现了中国传统美德的一种精神——“让”，而让的精神被古人视作“礼”的基本精神。《左传》说，辞让之心，礼之端也。直到今天，“礼让”还经常连用。由此可见，对他人的尊重与自我的辞让、谦虚是所谓“君子之风”的相辅相成的两个方面。中国古代不少“明君”都会“礼贤下士”，这固然是一种统治术，但也说明，即使贵为天子，若不放下架子，以礼待贤才，也会拒贤人于千里之外，失去共振国家的机会。孔子说：“不知礼，无以立。”对国家来说是如此，对个人来说也是如此。

现代社会，越是竞争激烈，越是要靠礼仪礼貌来协调关系。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关系的统一。而人际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。现代礼貌礼仪的本质就是平等基础上的相互尊重。高人一等，居高临下，即使再装出绅士模样，也毫无礼貌礼仪可言。现代礼貌礼仪的另一个本质内涵是公正。购物排队，讲先来后到，是公正；扶老携幼，帮助弱者，是公正；向别人承认自己的缺欠或不当之处——即道歉，也是公正。“对不起”之所以能成为世界上最能起和解作用的词语，“谢谢”之所以是使用频率最高的礼貌用语，根本原因是它们体现着尊重、公正和补偿。

越来越多的事实显示，在现代市场经济中，礼貌礼仪作为现代文明素质的重要组成部分和外在表现，正在成为现代生产力的一部分。这种生产力，同样可以创造价值。而且，礼貌礼仪的程度越高，创造的价值也相对就高；礼貌礼仪的程度越低，创造的价值也相对就低。

在生产手段落后、生产力水平低下的时期，人们“身无御寒衣，家无隔夜粮”，整天为温饱而奔波，没有或是无法顾及

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

到礼貌、礼仪、礼节的问题，有道是“衣食足然后知温饱”，当衣食无着时，人们怎么会有心思和精力顾及礼貌礼仪呢？而当温饱解决以后，人们自然而然就会产生对礼貌礼仪的要求。那么现在丰衣足食了，物质生活有了较大的改善和提高，讲究礼貌、礼仪、礼节就成了一种必然的趋势。这会使人与人之间的交往更为简捷健康，更易为彼此接受，从而使我们生活的环境更加美好。高度的物质文明和高度的精神文明是互为条件、互相促进的。物质文明的程度高，不但为精神文明提供了坚实的基础，也会大大促进精神文明的建设和提高；而精神文明的程度高，又反过来会促进物质文明的建设和发展。讲究礼貌礼仪，是精神文明的重要内容，这内容中很重要的一点，就是要培养人的良好的行为习惯。习惯，是一种已经自动化了的行为活动，它是人们在实践过程中，通过长期地、机械地多次重复某种动作而形成的。习惯一旦形成之后，就会成为无意识的，不受人的目的所支配一种本能，只为一定情况所左右。因此，只要遇到某种情况，就会毫不费力地、下意识地表现出来。例如，一个养成了待人接物有礼貌习惯的人，当他在交际场合遇到他人时，就会不加思索，主动热情地向对方问好；看体育比赛或文艺演出时，就会自然而然地用掌声来表达情感，而不是无节制地乱喊乱叫起哄；当他不慎碰了别人时，就会自然说声“对不起！”；归还别人物品时，就会说声“麻烦您了！”“谢谢！”等等。这种讲文明、懂礼貌的行为，不但有助于与人交往，更有助于在与人交往中建立良好的人际关系。这种良好的人际关系会使你受用一辈子。相反，如果一个人平时不注重修养，日积月累，形成了不讲文明礼貌的不好习惯，衣着不整、不修边幅、流里流气，在公共场合大声喧哗、说话粗鲁、张嘴就是一些秽言脏语等，即使他并非有意如此，也容易引起他人的反感、对他产生厌恶情绪，也表现出他自己缺乏应有的文

化、道德教养。

良好习惯形成后，它成为人的一种本能需要。当这种需要得到满足时，人就感到精神愉快。反之，则会感到失落和不安。同样，坏习惯一旦形成，也就成为有这种习惯的人的一种不自觉的需要，一般很不容易改正。因此，在社会生活中，我们应该逐渐养成良好的文明行为习惯。这既是社会的需要，也是我们自身的需要；既是尊重他人，也是一种自尊。

在我们对现代社会文明需要树立礼仪理念并对现行礼仪形式有了初步了解以后，如果认为只要掌握了这些礼仪形式就行了，那么难免是有失偏颇的。人们向对方表达欢迎、尊敬、友好的感情和态度是要通过一定的礼节形式，当然还应该是规范的形式。但更重要的是自身的修养和真实感情的自然流露，并要注意细节，如：面容要诚恳、热情；笑要自然亲切，喜悦要发自内心，不要机械、呆板、冷漠和例行公事；衣冠要整齐、清洁，发要常理，衬衣要常换，裤子要常熨，皮鞋要常擦；称呼要合乎身份、恰如其分，决不可流露轻视、冷淡，但也不要过分讨好谄媚；礼节动作要恰当，做得准确适度；语言要文雅礼貌，措辞要婉转，语调、音量要适度，吐词要清晰等等。

酒店的服务质量管理是酒店管理的一个极其重要的部分，是酒店管理和服务水平的标志，是酒店各项工作的综合反映，是酒店产品的外在形象，是酒店在竞争中的主要手段，是酒店生存和发展的基础。从某种意义上说，酒店业乃是一种礼貌服务行业，尤其讲究礼仪礼貌。这是提高酒店服务质量的关键因素之一。因此，对广大酒店业从业人员和即将走上服务岗位的新员工进行文明礼貌教育，是十分必要和重要的，这不仅是培养文明公民的需要，更是职业的基本要求。

自改革开放以来，我国的酒店业有了长足的进步，为旅游业和商贸业的发展做出了积极贡献，功不可没。但正如一些有

识之士所指出的，我们的一些酒店在某些方面还程度不同地存在着“硬件真硬，软件真软”的状况。而所谓“软件真软”就包括酒店服务中礼貌、礼仪“真软”，有关礼貌礼仪的知识和运作“真软”，由此导致优质服务的经营管理目标不能实现。这不能不说是一大缺憾。作为酒店从业人员，只有通过认真学习、了解、掌握礼貌、礼仪、礼节的基本常识，并且结合事业的要求不断提高自身的道德修养，把礼仪礼貌落实到自己的行动中，才能真正胜任本职工作，提高服务质量，成为酒店业的合格的高素质的人才。而本书就是以此为出发点而编著的。

本书较为全面系统地介绍了中国加入 WTO 以后，酒店在面临激烈的市场竞争的情况下，酒店服务质量的重要性，树立当代礼仪理念的必要性，礼貌礼仪礼节的基本概念、行为规范，酒店服务接待工作各主要部门礼貌礼仪须知等基本常识，着重在实用性上突出必须掌握的主要内容。为了使酒店员工能够更为广泛地熟知与本职工作相关的常识，本书还概括介绍了酒店业发展史、酒店住宿和餐饮的礼仪礼节、我国主要少数民族习俗礼仪、我国主要客源国和地区人民的生活特点、饮食习惯、重大节日、宗教信仰和禁忌以及世界三大宗教礼仪的基本常识，同时还简要介绍了国际礼仪常识。这些基本常识有助于酒店员工开阔视野，增强工作的适应性。

本书内容着意使酒店员工通过了解人际交往和酒店服务接待工作中的礼貌礼仪礼节常识，端正服务态度，增强服务意识，提高敬业精神，恪守职业道德，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，培养人际交往的能力，养成礼貌待客的良好职业习惯，从而真正实现优质服务的酒店宗旨。

学以致用，是本书特别关注的，也是本书编写的一个重要原则。只有将有关酒店服务的礼貌礼仪礼节方面的各种常识在

学习的基础上，结合相应的行为规范，融会贯通在酒店各工种岗位的实际工作中，本书所讲的礼貌礼仪才算实现了自己的价值和意义。但要真正学以致用，还有待于酒店从业人员的行动。韩国有一句俗语："梦没做好，圆得很好。"是说做的梦虽然不好，但圆梦的人把它圆得很好，做梦的人也感到高兴。但是，如果做了好梦，圆梦的人却没有圆好，这好梦也就谈不到好了。我这本《现代酒店礼仪规范》好比是一个梦，实际操作就是圆梦。如果没有操作好，哪怕我这书再好，也就不是一个好梦。相反，我这书写的不是很完善，但只要酒店员工努力落实，很好操作，那也是一个很不错的梦。正是基于此，我还要谈一谈礼貌礼仪的培养问题。

酒店礼貌礼仪服务的意识和行为规范的养成不是一朝一夕的事情，它需要个人的努力，更需要严格的教育。这两者结合起来，才能培养起礼貌礼仪的好习惯。而培养职业习惯要从平时的行为规范做起，严格要求、持之以恒才能收到预期的效果。习惯既可以在人们主观意识指导下进行培养，也可以在意识不到的情况下形成，后者往往还居多数。从人的生理机制上看，前者的暂时神经联系是在大脑皮层优势兴奋区建立的，所以本人能意识到；后者的暂时神经联系则是在大脑皮层相对抑制区建立的，由于这里的神经细胞兴奋水平比优势兴奋区低，所以本人不大容易意识到。这就是一些习惯是在"不知不觉"中形成的原因。因此，一个人一旦形成了某种习惯，就会在"不知不觉"的情况下进行重复。例如有家公司，其员工养成了很好的待客的习惯，当接到客户的电话时，他们拿起话筒，第一句就是"您好！这里是某某公司。请问您有什么事情需要我们帮助？"一次，该公司组织员工外出旅游，住进一家酒店。这家酒店想征求顾客的意见，在给住客打电话时，只要是这家公司的员工，他们拿起电话，不等对方说话，第一句都是"您

好，这里是某某公司。请问您有什么事情需要帮助?”酒店的老板十分感慨，说有这样训练有素的员工，其业务怎能不欣欣向荣呢！把这作为教材，要自己的员工好好学习。其实这种情况我们每个人都可能有过亲自的感受。酒店员工养成了礼貌待人的习惯，就无论是在酒店里对待客人，还是在家中对待父母、兄弟姐妹，还是在外对待朋友、同学、同事甚至不相识的人，都会以礼相待，友好相处，亲切自然，并且习以为常。

要培养良好的文明礼貌习惯，应该创造一个能够重复良好行为的环境，尽量不给不良行为以重复的机会，这是培养良好习惯的有效方法。例如，为了培养员工使用文明礼貌语言的自觉习惯，酒店必须营造起一定的声势，形成一个酒店上下人人讲究“语言美”的氛围，使脏话或不文明语言满嘴的人没有市场，没有生存空间，由此感到难堪和压力，而除了改正，别无他法。这会强制性地使他们改掉自己的不良习惯，而代之以文明的好习惯，除非他不要自尊和这份体面的工作了。为了培养员工“微笑服务、礼貌待客”的习惯，还应大力倡导批评，敢于处罚粗野无礼等缺乏教养的行为，决不迁就。迁就了一个就等于放纵十个，后患无穷。只有这样有目的、有计划地创造有利于形成良好行为习惯的氛围，并使这种氛围与良好习惯之间形成牢固的暂时神经联系，良好的习惯才能建立起来并巩固下去。这是说的酒店管理层的责任。就酒店的员工自己来说，则要加强对自己行为活动的主观评价意识。古人说：“吾日三省吾身”，酒店员工即便每天不“三省吾身”，也至少得“一省吾身”，对自己每一天的行为作出自我评价，发扬好的，改正错的，弥补不足的，由此不断使自己走向完善。习惯虽然经常在无意中形成，但更可以在有意中得到培养或加以控制、消除。在这里，自我评价意识相当重要。因此，应当自觉地努力地使习惯在大脑皮层优势兴奋区形成。在培养良好行为习惯的过程

中，要明确学习的目的、意义和要求，提高学习的自觉性，做到使有关的行为活动不断受到主观评价意识的制约和调节。这就要求酒店员工严于律己，“千里之行，始于足下”，从点滴小事做起，克服不良习惯。无论是仪容仪表、行为举止，还是言谈话语等，都应严格按礼貌礼仪礼节规范去做，决不马虎。就像培养良好的遵守交通规则的习惯，横过马路时，红灯亮了，即使没有车过来，即使马路上空无一人，也决不闯红灯，等绿灯亮了再走。在有的人看来这没有意义，其实乃是养成良好的习惯之必须。在这方面，应该树立可供人们学习的榜样。榜样的力量是无穷的，是巨大的。有一个几个好榜样，有助于影响其周围的人形成好的行为习惯。同样，不好的榜样也会催化其周围的人养成某些坏的行为习惯。古人所说的“近朱者赤、近墨者黑”就是这个道理。要改变当前我国酒店业存在的一些不良风气，必须大力树立可供广大酒店员工学习的先进榜样。从酒店各级领导来说，应当有意识地去发现和树立这样的榜样，供大家学习、看齐；从酒店员工来说，则要在实践文明礼貌行为规范过程中注意个人观察，有意识地向榜样学习并争取使自己成为榜样。

学习酒店礼貌礼仪服务常识和规范，了解我国主要少数民族习俗礼仪，我国主要客源国和地区的习俗礼节常识、宗教礼仪和国际礼仪常识等有关业务知识，对于丰富我国酒店员工的知识结构，提高礼貌服务意识和本领，改进和提高服务质量都是大有帮助的。即便不在酒店从业，按礼貌礼仪的要求规范自己的行为，对于做当代社会的文明公民，无疑也是大有益处的。

作者之一曾著有《现代饭店礼貌礼仪》一书，先后在北京第二外国语学院部分语言系、专业院系，全国一些高校、旅游职业学校以及众多的旅行社、商社、各类公司等涉外单位和机

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

关团体、酒店员工培训班等不同层面的单位、部门讲授过其中内容，受到热情的支持、鼓励和帮助，也收到相当的成效，其反响是始料不及的。当然在这个过程中，作者也吸取了丰富的营养。此次应出版社的要求，按与时俱进的思想，特别是适应我国加入 WTO 后的新形势、新情况、新任务，吸收了近些年更新的礼貌礼仪的成果，结合酒店的实际情况，在拙作的基础上，与王兰英女士合作重新编著了《现代酒店礼仪规范》一书，相信一些看到过《现代饭店礼貌礼仪》的朋友再看到这部新书时，一定会既有“似曾相识”之感，同时更有“不曾相见”之感。如果能有“相见恨晚”之感，当然更是作者的幸运了。

目 录

绪论 …… (1)

第一章 酒店业发展史 …… (1)

第一节 世界酒店业发展史 …… (1)

一 古代客栈时期 …… (1)

二 大酒店时期 …… (2)

三 商业酒店时期 …… (4)

四 现代新型酒店时期 …… (5)

第二节 中国酒店业发展沿革 …… (6)

一 中国古代酒店的形成与发展 …… (6)

二 中国近代酒店的兴起与发展 …… (13)

三 中国现代酒店 …… (17)

第二章 服务质量是酒店生存与发展的根本之道 …… (21)

第一节 树立正确的酒店服务和服务质量理念 …… (21)

一 提高服务质量是增强酒店生命力的需要 …… (21)

二 市场经济下的特殊商品——酒店服务 …… (33)

第二节 不断更新服务观念 …… (34)
一 宾客满意是酒店服务的基本标准 …… (35)
二 酒店服务的内容和标准必须以宾客为中心 …… (39)
三 更新服务观念是基础，提高服务质量是保证 …… (42)
第三节 服务意识决定酒店服务 …… (50)
一 聚焦宾客、从善如流的意识 …… (51)
二 真诚相待、服务如一的意识 …… (52)

第三章 礼貌、礼仪、礼节和礼貌修养
…… (58)
第一节 礼貌、礼仪、礼节 …… (58)
一 礼貌的基本内容和功能 …… (58)
二 礼仪的基本内容和功能 …… (61)
三 礼节的基本内容和功能 …… (65)
第二节 礼貌修养 …… (69)
一 礼貌修养的必要性和可行性 …… (69)
二 礼貌修养的基本准则 …… (71)
三 培养礼貌修养的途径 …… (79)

第四章 礼貌修养 …… (81)
第一节 礼貌服务的主要内容 …… (81)
一 酒店服务礼仪 …… (81)
二 人性化的服务——主动服务 …… (94)
三 关怀理解的服务——热情服务 …… (98)
四 细致入微的服务——周到服务 …… (100)
第二节 礼貌服务的基本要求 …… (114)
一 端庄、焕新、得体的仪表、仪容、仪态 …… (114)

二　沟通与服务的基本工具——语言 …… (134)
三　谦恭与有效关心的反应——态度 …… (155)
四　彬彬有礼、大方敏捷的展现——行动 …… (162)

第五章　酒店服务接待部门的礼仪规范
…… (166)
第一节　前厅部的礼仪规范 …… (166)
一　前厅部员工的素质要求 …… (167)
二　应接人员礼仪规范 …… (176)
三　总服务台接待人员礼仪规范 …… (181)
四　电话总机话务员礼仪规范 …… (194)
五　商务中心文员礼仪规范 …… (197)
六　前厅部服务礼貌用语应用例 …… (199)
第二节　客房部的礼仪规范 …… (201)
一　客房部员工的素质要求 …… (201)
二　客房服务人员礼仪规范 …… (204)
三　客房服务礼貌用语应用例 …… (223)
第三节　餐饮部礼仪规范 …… (226)
一　餐饮部员工的素质要求 …… (227)
二　餐饮部服务人员礼仪规范 …… (233)
三　酒吧服务人员礼仪规范 …… (255)
四　餐厅服务礼貌用语应用例 …… (259)
第四节　商场部礼仪规范 …… (262)
一　服务特点 …… (263)
二　经营特点 …… (264)
三　酒店商场部员工的素质要求 …… (265)
四　酒店商场部服务人员礼仪规范 …… (267)
五　商场部服务礼貌用语应用例 …… (272)

第五节 康乐部礼仪规范 …… (272)
一 经营服务特点 …… (272)
二 康乐部员工的素质要求 …… (274)
三 康乐部服务人员礼仪规范 …… (275)
第六节 安全保卫部礼仪规范 …… (277)
一 安保部的任务 …… (277)
二 酒店安全保卫工作的特点 …… (278)
三 酒店安保部人员的素质要求 …… (280)
四 安保部人员礼仪规范 …… (281)

第六章 酒店住宿和餐饮的礼仪礼节
…… (283)
第一节 酒店住宿的礼仪礼节 …… (283)
一 讲究礼貌 …… (283)
二 保持肃静 …… (284)
三 注意卫生和安全 …… (284)
四 严守规定 …… (285)
第二节 酒店餐饮的礼仪礼节 …… (287)
一 中餐礼仪礼节 …… (287)
二 西餐礼仪礼节 …… (292)
三 自助餐礼仪礼节 …… (296)

第七章 宗教礼仪常识 …… (298)
第一节 宗教的起源、形成和发展 …… (298)
第二节 佛教礼仪常识 …… (300)
一 佛教的创立与发展 …… (300)
二 佛教的经典、教义、教规、偶像 …… (301)

三　佛教在中国的传播及其宗派的形成……（303）
四　佛教的节日与习俗……（304）
五　佛教的一些制度和礼仪简介……（305）
第三节　基督教礼仪常识……（307）
一　基督教的产生与发展……（307）
二　基督教的经典和教义……（308）
三　基督教的信仰标志和圣事……（309）
四　基督教在中国的传播……（310）
五　基督教的节日与习俗……（310）
第四节　伊斯兰教礼仪常识……（314）
一　伊斯兰教的创立与发展……（314）
二　伊斯兰教的经典与教义、教规……（315）
三　伊斯兰教在中国的传播……（316）
四　伊斯兰教的节日与习俗……（316）

第八章　我国主要少数民族习俗礼仪；我国主要客源国和地区习俗与礼仪
……（319）
第一节　我国主要少数民族习俗礼仪……（319）
一　满族……（320）
二　朝鲜族……（320）
三　蒙古族……（321）
四　回族……（322）
五　维吾尔族……（324）
六　藏族……（325）
七　壮族……（326）
八　傣族……（327）

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com