



21世纪高职高专规划教材 · 旅游酒店类系列
项目制任务驱动型教材

酒店服务礼仪

王小静 主编

Travel
and Hotel



清华大学出版社
<http://www.tup.com.cn>



北京交通大学出版社
<http://www.bjtup.com.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列
项目制任务驱动型教材

酒店服务礼仪

王小静 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

·北京·

内 容 简 介

本书是根据“任务驱动、项目导向”的教学改革需要进行编写的，并根据酒店实际工作岗位需要的职业能力进行内容设计，在内容组织上打破了以知识为教学核心的教学理念。全书共由8个情景组成。其中，情景一介绍了酒店服务人员必备的仪容、仪表、仪态、言谈等个人形象礼仪；情景二至情景八分别介绍了酒店前厅、客房、餐饮、康乐、会议、商品等部门及国际迎送接待工作的服务礼仪。同时，为了配合具体技能运用的需要，书后还附有我国部分少数民族、港澳台地区、主要客源国或地区常见的礼仪及饮食文化等知识的介绍。

本书主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学，也可供酒店从业人员的培训和自学之用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务礼仪 / 王小静主编. — 北京 : 北京交通大学出版社 : 清华大学出版社, 2014.6

(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-5121-1795-2

I. ① 酒… II. ① 王… III. ① 饭店-商业服务-礼仪-高等职业教育-教材 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 018711 号

责任编辑：张利军

出版发行：清华大学出版社 邮编：100084 电话：010-62776969

北京交通大学出版社 邮编：100044 电话：010-51686414

印刷者：北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185×260 印张：11 字数：275 千字

版 次：2014年6月第1版 2014年6月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5121-1795-2/F·1311

印 数：1～2 500册 定价：28.00元

本书如有质量问题，请向北京交通大学出版社质检组反映。对您的意见和批评，我们表示欢迎和感谢。
投诉电话：010-51686043, 51686008；传真：010-62225406；E-mail: press@bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

目前，“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版，适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2014年6月

前 言

近年来，国家大力推进以服务为宗旨、以就业为导向的职业教育改革，取得了一定的研究成果，尤其是在课程改革环节，提出了工作过程导向、项目导向、任务驱动等一系列新理念、新方法、新理论。随着课程改革的进行，作为课程内容载体的教材也必然要进行改革。新教材应按照课程改革的思路进行重构，打破传统的教材编写模式，采用新的编写方法，如任务驱动编写模式等。为满足课程和教学改革的需要，特编写《酒店服务礼仪》这本教材。

酒店服务礼仪既是酒店深层文化的重要表现，也是酒店人力资源培训的重点，它贯穿于酒店服务活动的全过程，是实现酒店优质服务的基本保障。本书是根据“任务驱动、项目导向”的教学改革需要进行编写的，并根据酒店实际工作岗位需要的职业能力进行内容设计，在内容的组织上打破了以知识为教学核心的教学理念，全书共由8个情景组成。其中，情景一介绍了酒店服务人员必备的仪容、仪表、仪态、言谈等个人形象礼仪；情景二至情景八分别介绍了酒店前厅、客房、餐饮、康乐、会议、商品等部门及国际迎送接待工作的服务礼仪。同时，为了配合具体技能运用的需要，本书还附有我国部分少数民族、港澳台地区、主要客源国或地区的常见礼仪及饮食文化等知识的介绍。

本书是为高职院校酒店管理专业的学生量身定做的情景课程教材，具有以下特色。

(1) 教材内容与酒店实践紧密结合，形成工学结合的高职特色。

教材内容的选择、能力训练情景载体的设计根据完成酒店各部门实际工作任务所需能力、知识来选取，体现了任务驱动、情景导向；课程框架、训练情景的安排按照酒店业各部门的实际工作过程和真实工作任务进行序化；为了紧跟酒店工作岗位的需求，酒店参与教学环节，课程目标、课程设计、情景安排等均由教材编写组和酒店合作研讨制定。

(2) 将知识点、技能要求与具体工作任务联系起来，突出知识与技能要求的岗位针对性。

教材内容以情景训练的形式表现和达成。情景强调实践教学训练，对知识、技能点的选择进行更深层次的思考和改革。本书重视知识和技能在酒店实际工作中的综合应用，着眼于提升学生解决实际问题的能力，使学生对未来酒店就业岗位建立起全面的认识，为学生未来工作岗位所需能力的形成打下坚实的基础。

本书注重实际工作情景的导入和学生礼仪素质的培养，从细节入手，狠抓岗位实践。因此，本书既可作为职业技术学院的教学用书，也可作为酒店推行服务礼仪教育的培训用书。

编 者

2014年6月

目 录

情景一 酒店员工个人形象礼仪	(1)
任务一 酒店员工仪容礼仪	(1)
项目一 头发的修饰	(1)
项目二 面部的修饰——化妆	(5)
项目三 正确的着装	(10)
任务二 酒店员工仪态礼仪	(14)
项目一 正确的站姿	(14)
项目二 坐姿与蹲姿	(18)
项目三 高雅的走姿	(22)
项目四 得体的手势	(25)
项目五 优雅的注视礼仪	(30)
项目六 魅力微笑	(34)
项目七 良好的语言礼仪	(38)
情景二 前厅部员工服务礼仪	(51)
任务一 前台接待服务礼仪	(51)
任务二 电话总机话务员服务礼仪	(57)
任务三 礼宾部员工服务礼仪	(62)
情景三 客房部员工服务礼仪	(69)
任务一 客房楼层接待服务人员礼仪	(69)
任务二 客房服务礼仪	(72)
情景四 餐饮部员工服务礼仪	(76)
任务一 餐厅领位员服务礼仪	(76)
任务二 餐厅值台服务员礼仪	(81)
任务三 酒吧服务员礼仪	(86)
任务四 宴会服务礼仪	(91)

情景五 康乐部员工服务礼仪	(100)
任务一 健身类项目服务礼仪	(100)
任务二 休闲类项目服务礼仪	(105)
情景六 会议服务礼仪	(110)
任务一 会议准备服务礼仪	(110)
任务二 会议期间服务礼仪	(116)
情景七 商品部服务礼仪	(123)
情景八 国际迎送接待礼仪	(131)
附录 A 我国部分少数民族的风俗礼仪	(136)
附录 B 我国港、澳、台地区的饮食文化	(144)
附录 C 我国主要客源国或地区的礼仪	(148)
参考文献	(168)

情景一

酒店员工个人形象礼仪

任务一 酒店员工仪容礼仪

项目一 头发的修饰

请你思考：走进饭店，服务员端庄的相貌、修饰得体的容貌、恰到好处的发型、宜人清新的味道、发自内心的微笑，犹如一股春风扑面而来，迎接着来自四面八方的朋友们。那么，饭店服务人员如何来塑造自己得体的形象呢？



导读

一个人的形象是一份特殊的资产，美好的形象更是无价之宝。酒店作为服务部门和国际交流的窗口，对员工的形象礼仪有更严格的规范。酒店员工形象礼仪主要由仪容、仪表和仪态礼仪构成，三个方面缺一不可。我们首先从仪容礼仪谈起。美丽的容貌令人赏心悦目，但天生丽质的人毕竟是少数，随着岁月的流逝，青春也难永驻。因此，要提倡科学的保养、积极的美容。长期的养护，再加上适当的美化可以使人的容貌大为改观，所谓“三分长相、七分打扮”，就是此理。

完美形象，从头开始。发型对于一个人的整体形象塑造具有重要的作用。一个人的风貌呈现在别人眼前时，头发首先被人注意到，直接影响到别人对你的印象。饭店服务人员的发型修饰，不但应恪守一般人的普遍要求，还应符合饭店行业的特殊要求以及饭店企业的具体规定，不能随心所欲。

一、学习目标

【知识目标】

- 能够熟练掌握酒店员工头发护理与修饰的基本知识及要求。

【技能目标】

- 能辨认自己头发的性质。
- 能根据自己发质熟练掌握护理要领。

- 能根据自己脸型选择合适的发型。

训练任务

1. 实训目的

通过对头发护理及修饰基础知识的学习和操作技能的训练，学生应能辨认自己的发质，掌握头发护理的基本方法及酒店员工发型选择的基本要求。

2. 实训要求

自备梳子、镜子和发套等用品，为实训做准备。态度认真，积极参与，并把所学知识落实到实际生活中。

3. 活动设计

首先，同学们分组互评其他组同学的头发护理及修饰情况，再由教师对讨论结果进行评论，使同学们了解到发饰美的重要性。然后，教师对头发护理及发型设计的基本知识进行讲解，并利用视频展示不同发质发型的效果。最后，学生再次分组讨论各自的发质及发型设计，由教师进行纠正。注意，按照酒店员工头发修饰的基本要求设计训练内容。

案例导入

只是头发问题吗？

2011年10月，北京市国家旅游局的考查人员来到北京丽景湾国际酒店的餐厅用餐。他们此次来到北京丽景湾酒店的主要任务是担任星评，暗中对酒店的质量、服务、硬件和软件标准进行考查。12号下午，他们化装成普通客人来到中餐厅用餐。等到用餐完毕后，对酒店的星级标准进行了一次评估，并针对酒店服务人员的服务质量和仪容仪表等作了一番点评。

星评首先肯定了酒店总体的服务质量，服务流程的操作比较规范，总体上符合五星标准，但他们认为在仪容仪表上还存在一些小问题。比如，星评对本酒店的发型做了肯定，大部分女服务员还是做得不错，前额没留任何头发，并在头发后挽一个髻，感觉很干净利落。但同时也指出了不足，有个别服务员的头发不符合要求，头发太油，贴在头皮上，显得不卫生，而且刘海太长、差不多遮住了眉毛，显得凌乱。酒店服务员本就不应该留刘海，因为刘海会给人一种不是很干净利落的感觉，弄不好头发还会不小心掉在汤、菜里面。

思考：

酒店服务人员应该如何护理和修饰头发？

分析提示:

头发是仪容非常重要的一部分,它反映了一个人的精神状态,对酒店员工而言,还影响酒店整体形象。酒店服务人员发型修饰的最基本要求为整洁大方,女员工不宜梳披肩发,长发应扎起来或盘成发髻,头发亦不可遮挡眼睛,刘海不及眉,头饰以深色小型为好,不可夸张耀眼。

二、实训内容

发型修饰,是指人们依照自己的审美习惯、工作性质和自身特点,而对自己的头发所进行的清洁、修剪、保养和美化。酒店服务人员在进行个人发型修饰时主要应注意两点,即头发的护理和发型的选择。

(一) 头发的护理训练

了解头发的性质,是护理头发的第一步。根据自己发质,选用适合自己的洗护用品及方法,才能保持头发的健康美丽。下面是四种发质的特征及护理方法,看看自己属于那种类型。

1. 干性头发的特征与护理方法

1) 干性头发的特征

油脂少,头发干枯、无光泽;缠绕、容易打结;松散,头皮干燥、容易有头皮屑。特别在浸湿的情况下难以梳理,且通常头发根部颇稠密,但至发梢则变得稀薄,有时发梢还开叉。头发僵硬,弹性较差,其弹性伸展长度往往小于25%。干性发质是由于皮脂分泌不足或头发角质蛋白缺乏水分,经常漂染或用过热的水洗发,天气干燥等造成。

2) 干性头发的护理方法

- (1) 使用营养丰富的洗发水,无须天天洗发。
- (2) 每星期焗油两次。
- (3) 避免暴晒在阳光下,宜用有防晒成分的护发产品和补湿产品。

2. 油性头发的特征与护理方法

1) 油性头发的特征

发丝油腻,洗发后翌日,发根已出现油垢,头皮如厚鳞片般积聚在发根,容易头痒。由于皮脂分泌过多而使头发油腻,大多与荷尔蒙分泌紊乱、遗传、精神压力大、过度梳理以及经常进食高脂食物有关,这些因素可使油脂分泌增加。发质细者,油性头发的可能性较大,这是因为每一根细发的圆周较小,单位面积上的毛囊较多,皮脂腺相应增多,故分泌皮脂也多。

2) 油性头发的护理方法

- (1) 注意清洁头皮。
- (2) 不要用太强洗发剂,要用专门平衡油脂的洗发产品。
- (3) 不可用过热的水洗头,只可用温水。每天洗发后,使用能收紧头皮、控制油

脂分泌的活发露。

(4) 护发素只宜涂在发干上，不要涂在头皮上。

(5) 不要经常用发刷擦头，宜以梳子代替发刷，并只梳理发丝。

3. 中性头发的特征与护理方法

1) 中性头发的特征

不油腻，不干燥；柔软顺滑，有光泽，油脂分泌正常，只有少量头皮屑。如果没有经过烫发或染发，保持原来的发型，总能风姿长存。

2) 中性头发的护理方法

(1) 选用温和而含水量大的产品来保护发质。

(2) 定期修剪，保持秀发营养充足。

4. 混合型头发的特征与护理方法

1) 混合型头发的特征

头发油但头发干，是靠近头皮1厘米左右以内的发根多油，越往发梢越干燥，甚至开叉的混合状态。处于行经期和青春期少年多为混合型头发，此时头发处于最佳状态，而体内的激素水平并不稳定，于是出现多油、干燥并存的现象。此外，过度进行烫发或染发，又护理不当，也会造成发丝干燥、但头皮仍油腻的发质。

2) 混合型头发的护理方法

(1) 集中于修护发干，避免头发开叉或折断。

(2) 停止烫发染发，修剪干枯头发，让头发得到休养。

(3) 选用保湿型护发素。

(4) 改善个人饮食习惯，少食油腻食品，增加黑色食品的摄入量。

(二) 发型的选择训练

在选择发型时要注意与自己的脸型相适合。发型与脸型搭配的原则是，使各种脸型接近比较标准的椭圆脸型。人的脸型大致可以分为7种，以下是这7种脸型的特征及发型选择标准。

(1) 椭圆脸型：是一种比较标准的脸形，很多发型均适合，并能达到很和谐的效果。

(2) 圆脸型：圆圆的脸给人以温柔可爱的感觉，较多的发型都能适合，如长、短毛边发型，秀芝发型。只需稍微修饰一下两侧头发，使之向前就可以了，不宜做太短的发型。

(3) 长方脸型：避免把脸部全部露出，刘海做一排，尽量使两边头发有蓬松感，如长蘑菇发型、短秀芝发型、学生发型，不宜留长直发。

(4) 方脸型：方脸型缺乏柔和感，做发型时应选择柔和发型，可留长一点的发型，如长穗发、长毛边或秀芝发型，不宜留短发。

(5) 正三角脸型：刘海可削薄薄一层，垂下，最好剪成齐眉的长度，使它隐隐约约表现额头，用较多的头发修饰腮部，适合学生发型，齐肩发型，不宜留长直发。

(6) 倒三角脸型：做发型时，重点注意额头及下巴，刘海可以做齐一排，头发长

度超过下巴两厘米为宜，并向内卷曲，增加下巴的宽度。

(7) 菱形脸型：这种脸型颧骨高宽，做发型时，重点考虑颧骨突出的地方，用头发修饰一下前脸颊，把额头头发做蓬松以拉宽额头发量，如毛边发型、短穗发等。

小贴士

对于酒店服务人员，在为自己选择发型时，首先必须优先考虑自己的职业，选择与自己身份相符的发型，符合本行业的“共性”，切忌发型过分时髦，尤其不要标新立异。选择极端前卫的发型，过分地强调新潮和怪诞，容易和客人产生一种隔阂，令人避而远之。

男员工上岗前头发修饰的注意事项：

- (1) 头发整洁，头屑少，没有气味；
- (2) 发型优美，发质有光泽；
- (3) 头发长度不能过眉、过耳、过后衣领。

女员工上岗前头发修饰的注意事项：

- (1) 头发整洁，头屑少，没有气味；
- (2) 发型优美，发质有光泽；
- (3) 头发亦不可遮挡眼睛，刘海不及眉；
- (4) 不宜梳披肩发，长发应扎起来或盘成发髻；
- (5) 头饰以深色小型为好，不可夸张耀眼。

实训考核

组别：_____ 姓名：_____ 时间：_____ 成绩：_____

	小组互评 (50%)	教师评分 (50%)	总分 (100)
听课认真程度			
发质认识准确程度			
设计发型美观程度			
酒店员工发饰美了解程度			
参与实训认真程度			

项目二 面部的修饰——化妆

导读

面部，又称面孔、脸部、脸面。一般而言，它所指的是人的头的前部，包括上至额

头，下到下巴这一部分。人的五官，如耳、目、口、鼻等，均位于面部，而且也是面部的引人注目之处。面部是仪容之中最引人注意的地方，如果能对面部实施合适的护理，再加上巧妙的修饰美化，会使人青春永驻，可爱动人。在传统印象里，化妆保养是女性的专利。而实际上，男性一样需要“爱面子”。尤其是酒店男性从业人员，适当的面部修饰可以使其以更有活力的形象做好服务工作。因此，了解科学的面部修饰基本常识，掌握修饰的技能技巧和方法，应该成为酒店男女从业人员的基本功之一。

一、学习目标

【知识目标】

- 能够熟练掌握酒店男女员工面部护理的基本常识。
- 能够熟练掌握酒店员工面部修饰的基本原则。
- 了解搞好个人卫生的注意事项。

【技能目标】

- 能够按照正确的程序保养皮肤。
- 能够掌握化淡妆的步骤和技巧。

训练任务

1. 实训目的

通过对面部护理及修饰基础知识的介绍和操作技能的训练，学生应能认识到面部护理和修饰的重要性，掌握面部保养的方法和化淡妆的基本技能。

2. 实训要求

自备基本护肤用品、化妆品、镜子等用品，为实训做好准备。要求面部清洁、妆容淡雅，能使人显得更加容光焕发、充满活力。

3. 活动设计

首先由教师示范讲解；然后同学分组进行操作练习，包括面部皮肤基本护理和化淡妆，互相进行点评，再由教师进行指导；最后考核测试。

案例导入

长满痘痘的脸

某酒店一名前台服务员身材高挑挺拔，但脸上经常长一些恼人的小痘痘，即使再认真化妆也遮盖不了，这些痘痘直接影响了她职位的升迁，使早已过了青春期的她非常烦恼。

思考：

酒店服务人员进行面部护理和修饰时应注意什么？

分析提示：

经常长痘痘可能是皮肤护理的步骤和方法不正确，也可能是化妆品使用不当。在面部护理和修饰方面要注意以下几点。

(1) 保持乐观、开朗的心境。这是最好的美容化妆品。

(2) 掌握正确的洁面方法。一方面，选用优质、合适的洁面用品彻底清洁面部；另一方面，注意洗脸水的温度应与室温相当，不宜过高，用温水和冷水交替洗脸，可达到收缩毛孔的作用。

(3) 每天多喝白开水，可保持皮肤的滋润。每天早餐前可以喝一杯蜂蜜水清洗肠胃。

(4) 注意合理饮食。少吃煎炸、辛辣的食物，每天保证足够的新鲜蔬菜和水果，注意营养的均衡吸收。

(5) 保证有充足的睡眠。睡眠充足，会让人精力充沛、容光焕发。

(6) 定期清洗化妆工具和清理化妆品，不借用他人的化妆品。

二、实训内容

(一) 男性员工面部修饰

一般我们认为男性不必在个人修饰方面花费精力，但是，作为企业形象的一个窗口，从事饭店服务工作的男士要注意以下几点。

(1) 洗面：男士由于皮肤多油性、毛孔粗大，一般选用泡沫丰富的洁面品，彻底洗净面部。

(2) 剃须：首先要清洁肌肤，把髯须淋湿，尽量用毛巾热敷使肌肤柔软，然后再抹剃须膏进行剃须。剃须后宜用冷水冲洗以收敛肌肤毛孔。

(3) 护肤：首先在洗脸或刮胡子后，涂些化妆水，可收敛毛孔，也可护肤；然后涂上乳液。但在选择面霜时要注意男性和女性的皮肤生理完全不同，女性随着年龄增长皮脂分泌量减少，肌肤易干燥，而男性的皮脂分泌却与年龄无关，始终易油腻。因此，男性宜选择能防止肌肤干燥缺水和粗糙状况，滑爽滋润但无油腻感的乳液。

(4) 护唇：男性同样也忌口唇干裂，尤其在冬天，青紫色的嘴唇会使即使保养很好的面部大打折扣。要注意经常使用唇膏，保持唇部油润，以显得朝气蓬勃、精神饱满。当然，男性使用的唇膏无需颜色鲜艳，可用浅色或无色的。如果嘴唇裂得很厉害，可在晚上睡前涂上唇膏，再盖上纱布或口罩，第二天早上除去纱布和口罩，干裂的情况就会消失。

(5) 改变面色：有些人脸色苍白、灰暗，可在面霜中加入少许的口红涂抹面部，令人感到健康自然。

小贴士

服务人员的个人卫生，除了按照饭店的规定，穿着保持干净整洁外，还要做到“五勤”、“三要”、“七不”和“两个注意”。

“五勤”的具体内容是勤洗澡，勤理发，勤刮胡须，勤刷牙，勤剪指甲。

(1) 勤洗澡。要求有条件的服务员每天洗澡。因为不及时洗澡，身上的汗味很难闻。特别是在夏季，客人闻到后会很反感，这样会影响服务质量。冬天也要每隔一两天就洗澡，应该在工作前洗，以保证服务时身体无异味。

(2) 勤理发。男服务员一般两周左右理一次发，不留怪发型，发长不过耳，不留大鬓角，上班前梳理整齐。女服务员发长不过肩，亦不能留怪发型，上班前应梳理整齐。

(3) 勤刮胡须。男服务员每天刮一次胡须，保持面部干净整洁。洗脸刮胡须后，用一般的、香味不浓的护肤用品护肤。不要香气很浓地为客人服务，会引起客人的反感。

(4) 勤刷牙。服务员要养成早晨、晚上刷牙的习惯，餐后要漱口。美丽洁白的牙齿，会给客人留下良好的印象。

(5) 勤剪指甲。这是养成良好卫生习惯的起码要求。手指甲内有许多致病细菌，如果指甲很长很脏，在为客人上菜、斟酒时会令客人很反感。女服务员不允许涂抹指甲油，因为指甲油容易掉，客人看见手指涂有指甲油会产生联想，认为菜中也会有掉下的指甲油。服务员每星期要剪一至两次指甲，勤洗手，保持手部的清洁，这样可以减少疾病的传播。

“三要”的内容是：在工作前后、大小便前后要洗手，工作前要漱口。

“七不”的内容是：在客人面前不掏耳，不剔牙，不抓头皮，不打哈欠，不抠鼻子，不吃食品，不嚼口香糖。

“两个注意”的内容是：服务前注意不食韭菜、大蒜和大葱等有强烈气味的食品；在宾客面前咳嗽、打喷嚏须转身，并掩住口鼻。

(二) 女性员工面部修饰

女性化妆的基本程序如下。

(1) 清洁面部。用温水及洗面奶彻底洗去脸上的油脂、汗水、灰尘等污秽，以使妆面光艳美丽。

(2) 护肤。将收缩水或爽肤水适量倒入掌心，轻拍在前额、面颊、鼻梁、下巴等处，然后根据肤质抹上护肤液（霜）或美容隔离液（霜）。

(3) 基础底色。选择适合自己皮肤的粉底，不要使用太白的底色，否则会让人感到失真。

(4) 定妆。为了柔和妆色以及固定底色，要用粉饼或散粉定妆，粉的颗粒越细越自然。

(5) 修眉。脸盘宽大者，眉毛不宜修得过长过直，相反，应描得适度弯一些、柔和一些。五官纤细者，就不宜将眉修饰得太浓密。描眉时，应将眉笔削成扁平状，沿眉毛的生长方向一根根地描画，这样描出的眉毛有真实感，而不要又浓又粗地画成一片。

(6) 画眼线。沿睫毛根部、贴近睫毛，由外眼角向内眼角方向画出眼线，上眼线应比下眼线重些，上眼线从外眼角向内眼角描十分之七长，下眼线描十分之三长。

(7) 涂眼影。眼影的颜色要适合自己的肤色和服装的颜色。

(8) 抹睫毛膏。先用睫毛夹使睫毛卷曲，然后用睫毛刷把睫毛膏均匀地涂抹在睫毛上，但不宜抹得过厚，否则会让睫毛粘住，给人以造作之感。

(9) 腮红。用胭脂扫将胭脂涂扫在面颊的相应部位。

(10) 涂口红。涂口红可加深嘴的轮廓，让脸部更加生动，富有魅力。涂口红时先用唇线笔画出理想的唇型，然后填入唇膏。按上嘴唇从外向里，下嘴唇从里向外的顺序进行。口红的颜色应根据肤色、服装的颜色及场合来选用。

知识拓展

酒店工作者化妆的原则

1. 美化的原则

美化的原则是从效果来说。要使化妆达到美的效果，首先必须了解自己脸部各部位的特点，孰优孰劣要心中有数；其次还要清楚怎样化妆和矫正才能扬长避短，变拙陋为俏丽，使容貌更迷人。也就是说，需要把握脸部个性特征，并具备正确的审美观。

2. 自然的原则

自然是化妆的生命，它能使化妆后的脸看起来真实而生动，不是一张呆板生硬的面具。化妆失去了自然效果，那就是假，假的东西自然就无生命力和美可言了。自然的化妆要依赖正确的化妆技巧、合适的化妆品；要一丝不苟、井井有条；要讲究过渡、体现层次；要点面到位、浓淡相宜。总之，要使化妆说其有，看似无，就像化妆的人天生长了一张美丽的面容。化妆时不讲艺术手法手段，胡来一气，或者敷衍了事，片面追求速度，都有可能使妆面失真。

3. 协调的原则

(1) 妆面协调：指化妆部位色彩搭配、浓淡协调，所化的妆符合脸部个性特点，整体设计协调。

(2) 全身协调：指脸部化妆还必须注意与发型、服装、饰物协调，力求取得完美的整体效果。如穿大红色的衣服或配了大红色的饰物时，口红可以采用大红色的。

(3) 场合协调：指化妆要与所去场合的气氛一致。日常办公，妆可以化淡一些；出入宴会、舞会场合，妆可以化浓一些，尤其是舞会，妆可以亮丽一些；参加追悼会，素衣淡妆，忌使用鲜艳的红色化妆。不同的场合，不同的化妆，相得益彰，不仅使化妆者内心保持平衡，而且会使周围的人心理融洽。

实训考核

组别：_____ 姓名：_____ 时间：_____ 成绩：_____

	小组互评 (50%)	教师评分 (50%)	总分 (100)
听课认真程度			
面部修饰步骤准确程度			
面部修饰美观程度			
参与实训认真程度			

项目三 正确的着装

导 读

服装是一种“语言”，它不仅能表达出一个人的社会地位、文化品位以及生活态度，更能反映一个国家或民族的经济水平、文化素养、精神文明与物质文明的程度。因此，对于身处窗口行业的饭店服务人员来说，仪表礼仪更是马虎不得，大多数酒店也会要求员工工作中必须穿着饭店精心设计的员工制服，并按规定进行修饰。饭店服务人员穿着醒目的制服不仅是对客人的尊重，便于客人辨认，而且也使穿着者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。

一、学习目标

【知识目标】

- 熟练掌握制服、衬衣、鞋袜穿着的规范及领带打法。

【技能目标】

- 能够完成服装和鞋袜穿着前整洁程度、完好程度、型号尺码等方面的自我检查。
- 能够做好着装后的自我检查和换装后的保管。
- 能够掌握鞋袜的着装规范。
- 熟练地掌握几种领带的打法。

训练任务

1. 实训目的

通过对酒店员工正确着装方法的学习和训练，学生应能认识到酒店服饰礼仪的重要