

21世纪高职高专规划教材

酒店管理系列

总主编 沈建龙

酒店服务 礼仪

主编 雷明化 陆宇荣

Hotel Service
Etiquette

 中国人民大学出版社



21世纪高职高专规划教材
酒店管理系列

总主编 沈建龙

酒店服务 礼仪

主 编 雷明化 陆宇荣
副主编 金琳琳 叶秀霜

Hotel Service
Etiquette

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务礼仪/雷明化, 陆宇荣主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 7

21 世纪高职高专规划教材·酒店管理系列

ISBN 978-7-300-21382-8

I. ①酒… II. ①雷… ②陆… III. ①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 (2015) 第 113940 号

21 世纪高职高专规划教材·酒店管理系列

总主编 沈建龙

酒店服务礼仪

主 编 雷明化 陆宇荣

副主编 金琳琳 叶秀霜

Jiudian Fuwu Liyi

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京密兴印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2015 年 8 月第 1 版

印 张 12.75 插页 1

印 次 2015 年 8 月第 1 次印刷

字 数 224 000

定 价 25.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

总 序

SERIES FOREWORD

随着酒店管理成为全球十大热门行业之一，酒店管理人才面临全球性紧缺。一方面，酒店行业在全球与中国地区的发展速度、就业率已远远超过一些传统型行业；另一方面，我国2 000多所大中专院校旅游类专业毕业生每年仅30万人，而毕业生在酒店行业初次就业率仅为20%~30%，稳定率为10%~20%。这背后的原因，是不对口的人才输出及毕业生作为酒店员工短时间内难以适应酒店的企业文化。这就对高职高专院校酒店管理专业人才培养模式特别是课程体系构建和课程建设提出了更高的要求。

教材作为来自实践又能指导实践的理论概括，是提高人才培养质量的重要保证。基于这样的认识，中国人民大学出版社组织，浙江旅游职业学院牵头，联合全国多家高职高专院校酒店管理专业骨干教师，编写了这套“21世纪高职高专规划教材·酒店管理系列”教材。

本套教材的主要特点有：

一是针对性。针对高职高专酒店管理专业学生培养目标和实际需要，强调理论联系实际，在理论上以必需、够用为度，在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。

二是实用性。在内容安排上结合酒店行业的各个服务环节和管理实际，具有很强的可操作性，而且内容翔实、要点突出。其中，《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《酒吧服务与管理》这四本教材是根据酒店服务与流程编写的校企合作教材。

三是先进性。在编写过程中，我们吸收了大量的国内外酒店管理的先进经验，反映了酒店行业实践和研究的新成果，因此本套教材的内容具有较强的前瞻性。

由于时间和编者水平有限，本套教材在体系构建、体例设计、内容安排等方面肯定存在不足之处，恳请各位读者提出批评意见和改进建议，

以期通过不断的修订进行完善和提升，使之成为高职高专院校酒店管理专业的精品教材。

沈建龙 教授
浙江旅游职业学院酒店管理系主任
2015年4月

前言

PREFACE

人生处处有礼仪。自从人类组成社会以来，人们在社会生活中总是要遵循一定的规范，其中约定俗成的交往应酬规范，后来变成一定的规则规章，演化成了礼仪。从伦理道德的角度来看，礼仪是为人处世行为规范的外在表现。从交际的角度来看，礼仪是体现人际关系的一种艺术、一门学问。随着经济和旅游业的蓬勃发展，国内外的交往日益频繁，无论在日常交往还是在酒店服务中，讲究礼仪既反映了个人的职业素养和酒店的服务质量，也体现了国家、地区或民族的文明、文化和风尚。

本书主要为旅游类院校学生以及酒店服务与管理行业的专业人士学习礼仪规范而编写，主要具有以下几方面特色：

1. 项目模块教学

根据礼仪的内涵和逻辑结构，全书分为礼仪之源、形象塑造、语言艺术、社交礼仪、优质服务、涉外礼俗六大部分，知识体系编排科学、合理。

2. 创新学习目标

体现知识、技能、态度的三位一体，提倡学生在扎实掌握理论知识和职业技能外，能力素质相对提升，成为彬彬有礼、善于交往的职业人。

3. 完善编写体例

编写从学习目标入手，每一个模块均附有礼仪案例和相关拓展知识，集知识性、趣味性于一体。

4. 注重实操训练

每个项目后均设计了能力训练与思考，培养学生的自主研究能力和实际操作能力。

本书由浙江旅游职业学院雷明化副教授与湖州职业技术学院陆宇荣老师共同担任主编。具体分工如下：雷明化编写项目一、项目六，浙江旅游职业学院叶秀霜副教授编写项目二，浙江旅游职业学院金琳琳老师编写项目三、

项目四，陆宇荣编写项目五。

在编写过程中，我们参考了大量礼仪书籍、文献，在此向各位作者表示感谢。同时，由于编者水平有限，书中定有不少不足和疏漏之处，敬请各位专家、读者批评指正。

编者

2015年5月

目 录

CONTENTS

项目一 礼仪之源——一切从礼开始/1

- 模块一 礼仪的内涵/3
- 模块二 礼仪的起源/7
- 模块三 礼仪与酒店/15

项目二 形象塑造——迷人优雅的仪表仪态/21

- 模块一 仪 容/23
- 模块二 仪 表/37
- 模块三 仪 态/50

项目三 语言艺术——高效畅通的沟通技巧/71

- 模块一 基本要求/73
- 模块二 使用技巧/78
- 模块三 礼貌用语/83

项目四 社交礼仪——和谐积极的人际关系/91

- 模块一 会面礼仪/93
- 模块二 通信礼仪/102
- 模块三 馈赠礼仪/108
- 模块四 宴请接待/113

项目五 优质服务——专业得体的职业技能/131

- 模块一 前厅服务礼仪/133
- 模块二 客房服务礼仪/139

模块三 餐饮服务礼仪/144

模块四 康乐服务礼仪/152

项目六 涉外礼俗——谦和有礼的国际交流/159

模块一 国际接待礼仪/161

模块二 主要客源国礼仪/176

参考文献/196



项目一

礼仪之源——一切从礼开始

学习目标

知识目标

- 了解礼仪的相关概念；
- 掌握礼仪的起源与发展；
- 理解礼仪对酒店服务人员的重要意义。

素质与能力目标

- 强调学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合。培养学生乐于以礼待人，讲文明、讲礼貌的交往态度。

中华民族源远流长，在五千年悠久的历史长河中，不但创造了灿烂的文化，而且形成了中华民族的传统美德。礼仪，是中华民族传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。

童稚时的孔融让梨，尊敬长辈传为美谈；岳飞问路，颇知礼节，才得以校场比武，横刀立马驰骋天下；“程门立雪”更是尊敬师长的典范：一个个鲜活的故事淋漓尽致地体现了中国人的礼仪美德之所在。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”孟子也说过：“敬人者，人恒敬之，爱人者，人恒爱之。”对个人而言，礼仪是衡量道德水准、文化教养与交际能力的重要尺度。

模块一

礼仪的内涵

一、礼的相关概念与内涵

（一）礼

《辞海》对“礼”的解释是：“本谓敬神，后引申为表示敬意的通称。”“礼”的含义比较丰富，它既可指为表示尊重和敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌和礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。

人类学家还考证，“礼”字古时候通“履”字，意为鞋，鞋穿上了更好走路，但大了

不行，小了也不行，因此“礼”一定要适度，正所谓“礼贵从宜，事难泥古”。当然，随着社会的不断进步，“礼”的含义也不断延伸、拓展。尽管“礼”涵盖的内容非常广泛，却都是些很小的东西，大多是“小节”。但小节是品位，品位是招牌，为了树立好招牌，就不能“不拘小节”。

（二）礼貌

古人对礼貌的解释是：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”就是说待人处事要文明有礼貌，言语动作要谦虚、恭敬。

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为规范。它体现了时代的风貌与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态等表示对人的尊重。如使用“小姐”、“先生”等敬语，日常十字礼貌用语（您好、请、谢谢、对不起、再见），遇见人微笑、点头、欠身、鞠躬、握手等，都是礼貌的表现。

在人际交往中讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重和友好合作的关系，而且能缓解和避免某些不必要的冲突。对从事旅游接待工作的人来说，礼貌是衡量服务质量的重要标志。可见，礼貌不仅是现实生活中每个人的个性特征，而且是中华民族精神文明的具体体现。讲究礼貌是人类社会发展的客观要求，是人们正常地进行社会生产和社会生活的基本条件。

（三）礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、致意、问候、祝愿、慰问、哀悼以及给予必要协助和照料时惯用的形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式，没有礼节就无所谓礼貌，而讲礼貌必然伴有具体的礼节。礼节的形式很多，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，都是礼节的表现形式。当代国际社会交往频繁，各开放国家的礼节有着互相融通的趋势。但各国、各民族的特点是客观存在的，都有自己的礼节和风俗，并且礼节和风俗也随着时代的进步而发展变化，因此在相互交往中，熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗是十分必要的。

（四）礼仪

从广义的角度来看，礼仪是一系列特定的礼节的集合。它既可以指在较大、较正规的场合隆重举行的各种仪式，也可以泛指人们在社交活动中的礼貌、礼节。如正式交往场合对服饰、仪表、举止等方面的规范与要求，或者大型工程的奠基礼、展览会的开幕

式、社交宴请以及迎接国宾的鸣放礼炮等，均属礼仪的范畴。

从狭义的角度来看，礼仪通常是指在较大、较隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。语言、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大要素才能完成。

（五）礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴：礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。礼貌、礼节、礼仪，三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重人、关心人，三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；熟谙礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，仪是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广，它由一系列具体的礼貌、礼节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统、一个完整的过程。

二、礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独具的特征。主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性五个方面。

（一）规范性

礼仪是指人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种行为规范不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且是人们在一切交际场合必须采用的“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的尺度。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须无条件地遵守礼仪。自行一套或只遵守个人适应的部分，而不遵守自己不适应的部分，都难以为交往对象所接受、所理解。

（二）限定性

礼仪，顾名思义，主要适用于交际场合，适用于普通情况之下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效，离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用，这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的标准，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，当所处场合不同、所具

有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会因此而各不相同，有时甚至会有很大差异，这一点是不容忽视的。一般而言，适合应用礼仪的，主要是人际交往、商务和因公交往、涉外交往三种交际场合。

（三）可操作性

切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作，是礼仪的特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使人“言之有物”、“行之有礼”，不尚空谈。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可。因此，礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

（四）传承性

任何国家的礼仪都具有鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展而来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为人类的一种文明积累，礼仪将人们在交际应酬中的习惯做法固定下来并流传下去，逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，也不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化、全盘沿用，而应当是有扬弃、有继承、有发展。

（五）变动性

从本质上讲，礼仪可以说是社会历史发展的产物，具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的，绝不可能凭空杜撰、一蹴而就，完全脱离特定的历史背景。另一方面，社会的发展、历史的进步以及由此引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化、有所进步，推陈出新，与时代同步，以适应新形势下新的要求。与此同时，随着世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，它们的礼仪随之也不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短，不断地被赋予新的内容。这就使得礼仪具有相对的变动性。了解了这一点，就不会把礼仪看作一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它；也不会对礼仪搞“教条主义”，使之一成不变，脱离生活、脱离时代。

礼仪故事

孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子，是继孔子之后儒家学派的主要代表人物，被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

有一次，孟子的妻子在房间里休息，因为是独自一个人，便无所顾忌地将双腿叉开坐着。这时，孟子推门进来，一看见妻子这样坐着，非常生气。原来，古人称这种双腿向前叉开坐为箕踞，箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭地走出去，看到孟母便说：“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他：“这是为什么？”孟子说：“她既不懂礼貌，又没有仪态。”孟母又问：“因为什么而认为她没礼貌呢？”“她双腿叉开坐着，箕踞向人，”孟子回道，“所以要休她。”“那你又是如何知道的呢？”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给孟母听，孟母听完后说：“那么没礼貌的人应该不是你，而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教的？进屋前，要先问一下里面是谁；上厅堂时，要高声说话；为避免看见别人的隐私，进房后，眼睛应向下看。你想想，卧室是休息的地方，你不出声、不低头就闯了进去，已经先失了礼，怎么能责备别人没礼貌呢？没礼貌的人是你自己呀！”一席话说得孟子心服口服，再也不提休妻的事了。

模块二

礼仪的起源

一、中国礼仪的起源

关于礼的起源说法不一，归纳起来有五种：一是天神生礼仪；二是礼为天、地、人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

（一）从理论上说，礼的产生是人类协调主客观矛盾的需要

首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必

须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间既相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种自然的“人伦秩序”，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临的内部关系必须妥善处理，因此，人类逐渐积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，礼起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。对欲望的追求是人的本能，在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

（二）从具体的仪式上，礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐渐完善了相应的规范和制度，正式成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐渐深入，仅以祭祀天地、鬼神、祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

二、中国礼仪的发展

中国自古就以礼仪之邦著称于世，其漫长的礼仪发展史大致可以分为8个时期，即礼仪的萌芽时期、礼仪的草创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。

（一）礼仪的萌芽时期（前5万年—前1万年）

礼仪起源于原始社会时期，在长达100多万年的原始社会历史中，人类逐渐开化。在原始社会中晚期（约旧石器时期）出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。而他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

（二）礼仪的草创时期（前1万年—前22世纪末）

公元前1万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，并且开始从事农耕和畜牧。在之后数千年岁月里，原始礼仪粗具雏形。例如，在今西安附近的半坡遗址中，发现了生活距今五六千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有无殉葬品的俯身葬等。此外，仰韶文