

中等职业学校酒店服务与管理类规划教材

JIUDIAN
FUWU
LIYI

酒店服务礼仪



王冬琨 主编 姚卫 副主编

清华大学出版社

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

JIUDIAN FUWU LIYI

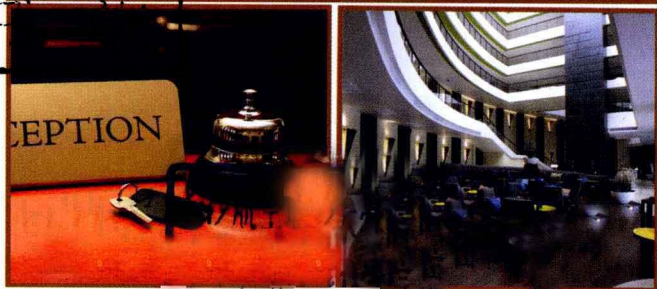
酒店服务礼仪

王冬琨 主 编

姚 卫 副主编



常州大学
藏书



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

“酒店服务礼仪”作为酒店服务管理专业的一门专业基础课,从培养酒店服务人员的礼仪习惯和礼仪服务规范入手,旨在强化学生的服务意识,训练其服务技能,规范其职业礼仪,使学生进入工作岗位时能合乎礼仪、自然得体地服务客人,从而展示出良好的职业风采。本书在编写过程中打破了原有的课程结构,对教材的框架结构和内容组织形式进行了创新,构建了全新的以工作任务为中心,以工作环境为基点的课程体系。本书涵盖了礼宾服务礼仪、前台服务礼仪、总机服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、会议服务礼仪、康乐服务礼仪等内容。

本书可作为中职、高职院校旅游管理专业或酒店服务与管理专业的教材,亦可作为相关在职人员岗位技能培训的参考书。

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 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务礼仪/王冬琨 主编,姚卫 副主编. —北京:清华大学出版社,2012.1

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-27438-4

I. ①酒… II. ①王… III. ①饭店—商业服务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 236354 号

责任编辑:李万红 王燊娉

封面设计:赵晋锋

版式设计:孔祥丰

责任校对:邱晓玉

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市春园印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:12 字 数:285 千字

版 次:2012 年 1 月第 1 版 印 次:2012 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:38.00 元

产品编号:040759-01

丛书编委会

主任：陈玉

副主任：田雅莉 万辉 汪珊珊

顾问：俞启定 许宁 陈克军

成员：邓昕雯 林静 杨秀丽 姜楠 王利荣

王冬琨 王秀娇 徐少阳 龚威威 郑春英

荣晓坤 高永荣 赵历 孙建辉

当前，国家把职业教育提升到突出的战略高度，一系列政策措施的出台，以及不断加大的对职业教育的投入和资金支持，推动我国职业教育迎来了发展的新高潮。新的历史阶段，《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(2010—2020)适时地把提高质量作为职业教育改革和发展的重点。教学模式、教学内容和教学方法的创新成为学校层面教育实践中的新内涵。整理、总结和推广名校、名师的教育教学经验是深化教育改革和提升职教吸引力的一件大事。教材作为教育教学的载体，其改革和创新势在必行。

由北京市外事学校发起、主持，并联合北京教育学院朝阳分院、北京市劲松职业高中、北京国际职业学校、北京市商务管理学校、北京水利水电学校、北京商贸学校、延庆县第一职业学校、北京怀柔区职业学校、北京黄庄职业高中、密云县职业学校、北京市宣武区第一职业学校、北京振华旅游学校和上海市商贸旅游学校等多所学校，与清华大学出版社联手推出了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。众所周知，酒店业是当今世界发展迅猛的行业之一，其产业规模不断扩大、集团化建设不断发展、标准化管理不断完善、产品服务不断延伸，随之而来的是酒店业用人需求旺盛，而对其从业人员的职业素养要求也越来越高。本套教材着眼于市场需求，力求推陈出新，以满足中等职业学校酒店服务与管理专业的人才培养需要，充分发挥职业教育服务经济社会发展的职能。

我国战国时期著名的思想家和教育家墨子早在两千多年前针对人才培养的问题就曾提出过“兼士”的概念，从“厚乎德行”“辩乎言谈”“博乎道术”3个方面分别阐述了教育的目的，其强调内在品质、德智并重、全面发展的态度与当代教育注重学生的全面发展是一致的。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中提及教育改革时强调，要遵循教育规律和学生身心发展规律，坚持德育为先、能力为重，改革教学内容、方法和评价制度，促进学生德智体美劳全面发展。古往今来，人才培养过程中对“德”的重视是一贯的。现实中，无论是职业领域的教育者还是行业企业的用工者，甚或是家长和学生本人，无不切实感受到中职学生的培养问题首先是“做人”的问题。单纯强调技能的训练是远远不够的，在学会“做人”的基础上才能更好地“做事”。遵循着这样的教育思想和理念，本套教材在编写过程中，强调在专业课教学中对学生职业道德的培养，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，让学生在完成工作任务的过程中逐步形成职业意识和规范，提升其职业素养。

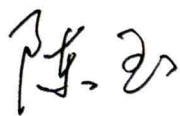
本套教材参编学校地处北京和上海这样的大都市，与国内很多一流的五星或超五星级

酒店均有专业实践和校本课程开发等多领域、多层次的合作。在编写过程中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导，以企业岗位需求为出发点，通过设置真实的或准工作情境，使学生的学习过程依照工作过程展开，促进学生的情感体验，激发学生的求知欲，以逐渐培养系统的职业能力。同时，课程体系与以往同类教材有一定区别，突出了酒店业新的岗位需求，编写时所选取的教学内容力争处于国内领先水平，具有一定的前瞻性。

近年来北京、上海两地的中等职业学校在功能定位上突出学历教育与职业培训并重，因此，编者中大部分老师除常规教学外同时还具备为酒店员工进行职业培训的经验。本套教材参与编写的老师们均来自中等职业学校酒店服务与管理专业的一线骨干教师。尤为难能可贵的是，很多老师具有高端酒店企业实践及国家高端活动礼仪服务的经历，真正将“双师型”落在了实处。还有相当一部分具有在德国、瑞士、荷兰、澳大利亚等国家参加职业教育课程开发、职业培训课程开发、酒店管理课程学习的培训和访学经历的老师，他们为教材的编写提供了本专业国际最前沿的资讯。经过一年多的努力，编委会的老师们集团队智慧，呕心沥血，通力合作，为中职教育奉献了这一成果。

总之，本套教材是编者在总结以往经验的基础上精心打造而成的，希望通过总结名师的教育教学经验和先进理念，在教育实践层面为中职教育的发展尽绵薄之力。编写过程中得到了国内知名教育专家和企业专家的倾力支持，教育专家的指导提升了本教材的理论高度，企业专家为教材的编写提供了鲜活的案例和实践指导，突出了行业特色和职业特点。本套教材适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

本套教材肯定还存有遗憾和不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。



2011年5月

《礼记》中写到：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁。”人们在生活、工作中都需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重，讲究礼仪是社会文明发展和生活和谐的客观需要，是社会文明的重要标志。礼仪的本质是通过一些规范化的行为来表达人际间的相互敬重、友善和体谅。作为现代礼仪的重要组成部分，酒店服务礼仪是酒店员工向酒店宾客表示尊重和友好的一种形式，是为宾客提供服务时所应遵循的行为准则和规范，这种规范化的行为更是处处体现在仪容仪表仪态、服务用语及各种不同环境的礼仪规范上。

“酒店服务礼仪”作为酒店服务与管理专业的一门专业基础课，从培养酒店服务人员的礼仪习惯和礼仪服务规范入手，旨在强化学生的服务意识，训练学生的服务技能，规范学生的职业礼仪，使学生进入工作岗位时能合乎礼仪、自然得体地面对客人，从而展示出良好的职业风采。

本书根据实际工作岗位需要的职业能力进行内容设计，以能力培养为核心，让学习者在高仿真的工作环境中，针对酒店服务的整体要求和岗位要求，通过训练使学生掌握酒店对客服务过程中的礼仪规范，熟悉各种服务礼仪操作技能，并能在服务中灵活运用。

本书既注重培养学习者酒店服务岗位所具有的礼仪能力、酒店服务文化的实践操作能力，又能满足学习者个体的职业发展需要。书中以酒店工作的真实情境描述作为单元的引语，把酒店服务中的服务理念、意识、责任和情感等融入每一个具体的任务中，针对任务进行活动安排、信息学习、任务训练等，引导学习者自然地进入学习过程中，根据学习需求，设计礼仪服务、实现礼仪服务、做好礼仪服务，从而使服务更加完美。

本书在框架结构上以任务和活动的形式设计教材结构，共分为6个单元，每个单元由若干任务组成，并在每个任务下设计了活动项目、信息页、任务单及任务评价等，便于教师针对具体情境进行礼仪训练和学生自主学习，符合当前职业教育的教学指导思想。

本书在教材内容的安排上，根据实际工作环境的需要来设置，更多地融入了典型案例、礼仪训练、情境模拟等，使教材更具可读性和操作性；教材中选用了一些目前最新的礼仪规范图片，以贴近酒店服务的实际工作情境，更具有直观性。

本书的每个单元主要由以下几个部分组成。

(1) 工作情境：选择酒店服务不同环境出现的礼仪服务情境，通过描述，使学习者自然进入到情境中，引导学习者发现问题、找出满足宾客需要的礼仪要素。

(2) 具体工作任务：通过具体任务分析，使学习者明确不同环境下礼仪情境的不同，

针对不同情境找出满足需要的服务礼仪，再根据自己的需要进行下一步的自主学习。

(3) 活动：结合任务分析，确定相应的具体活动，从而获得不同的学习体会，目的性强。

(4) 信息页：提供学习者在不同活动中所需要的礼仪操作规范，获取必要的知识补充，进而提升礼仪能力。

(5) 任务单：给出技能分项训练和作业，使学习者采用小组合作或其他方式完成活动任务，更好地掌握服务礼仪的要点，提升能力，进而把服务礼仪做到更好，将服务礼仪规范转化成日常服务习惯。

(6) 任务评价：检验学习者活动任务的完成情况，使其更有针对性地找出问题所在，促进职业能力的发展。

本教材由王冬琨担任主编，姚卫担任副主编，其他参与本书编写的还有张玮、郝璨等。具体分工如下：郝璨编写单元一和单元二的前四个活动；王冬琨编写单元二的活动五、单元三和单元四；姚卫编写单元五；张玮编写单元六。本书在编写过程中，参考了许多旅游学界专家学者的相关书籍，在此一并表示感谢。同时，感谢教材编写中为我们提供图片支持的北京国贸饭店和香山假日商务会所，感谢为我们提供了大力帮助的汪珊珊、田艳清、常鹏、李红和杨艳娟等几位老师。本书图片人物主要是香山商务会所和北京水利水电学校的实习学生(已转正)。

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，企盼在今后的教学和实践，能有所改进和提高，恳请读者不吝赐教，以使其日臻完善。

编者

2011年8月

目 录

单元一 礼宾服务礼仪 / 1

任务一 酒店外(机场代表)迎送 服务礼仪 / 2

活动一 宾客见面服务礼仪 / 2

活动二 机场代表迎送宾客服务
礼仪 / 6

任务二 酒店前厅(门童)迎送 服务礼仪 / 13

活动一 迎送宾客服务礼仪 / 14

活动二 开关车门服务礼仪 / 16

活动三 送别宾客及其他服务
礼仪 / 18

任务三 行李(员)服务礼仪 / 21

活动一 行李员基本服务礼仪 / 22

活动二 行李员迎送服务礼仪 / 23

活动三 行李员引领宾客进房服务
礼仪 / 26

单元二 前台服务礼仪 / 29

任务一 前台预订服务礼仪 / 30

活动一 客房预订服务礼仪 / 30

活动二 客房推销服务礼仪 / 33

任务二 前台接待服务礼仪 / 36

活动一 登记入住服务礼仪 / 36

活动二 解答问讯服务礼仪 / 39

活动三 离店结账服务礼仪 / 42

任务三 前台投诉处理服务 礼仪 / 44

活动 前台投诉处理服务
礼仪 / 44

任务四 商务中心服务礼仪 / 50

活动 商务中心服务礼仪 / 50

任务五 总机服务礼仪 / 52

活动一 语言服务礼仪 / 53

活动二 接听电话服务礼仪 / 55

活动三 转接电话服务礼仪 / 57

活动四 电话叫醒服务礼仪 / 59

单元三 客房服务礼仪 / 65

任务一 客房服务中心服务 礼仪 / 66

活动一 满足宾客需求服务礼仪 / 66

活动二 处理宾客遗留物品服务
礼仪 / 67

任务二 楼层服务员服务 礼仪 / 70

活动一 楼层迎送服务礼仪 / 71

活动二 客房日常服务礼仪 / 74

活动三 客房生活服务礼仪 / 78

任务三 公共区域清洁员服务 礼仪 / 85

活动一 公共区域卫生间清洁服务
礼仪 / 85

活动二 公共区域清洁服务
礼仪 / 86

单元四 餐饮服务礼仪 / 89

任务一 中餐服务礼仪 / 90

- 活动一 餐厅预订服务礼仪 / 90
- 活动二 餐饮迎送服务礼仪 / 93
- 活动三 开餐与就餐服务礼仪 / 97

任务二 西餐服务礼仪 / 109

- 活动一 西餐点菜服务礼仪 / 110
- 活动二 西餐酒水服务礼仪 / 111
- 活动三 西餐席间服务礼仪 / 114

任务三 宴会服务礼仪 / 118

- 活动一 宴会迎宾服务礼仪 / 118
- 活动二 宴会席间服务礼仪 / 120

任务四 “三吧”服务礼仪 / 123

- 活动一 酒吧服务礼仪 / 123
- 活动二 音乐茶吧服务礼仪 / 127
- 活动三 咖啡吧服务礼仪 / 129

单元五 会议服务礼仪 / 137

任务一 签字仪式服务礼仪 / 138

- 活动一 会前接待服务礼仪 / 138
- 活动二 签字仪式服务礼仪 / 143

任务二 会见、会谈服务礼仪 / 148

- 活动一 迎接贵宾服务礼仪 / 148
- 活动二 会见服务礼仪 / 151
- 活动三 大型会议服务礼仪 / 153
- 活动四 会谈服务礼仪 / 156

单元六 康乐部服务礼仪 / 159

任务一 康乐部迎送服务礼仪 / 160

- 活动一 迎宾服务礼仪 / 160
- 活动二 送客服务礼仪 / 162

任务二 康乐部接待服务礼仪 / 164

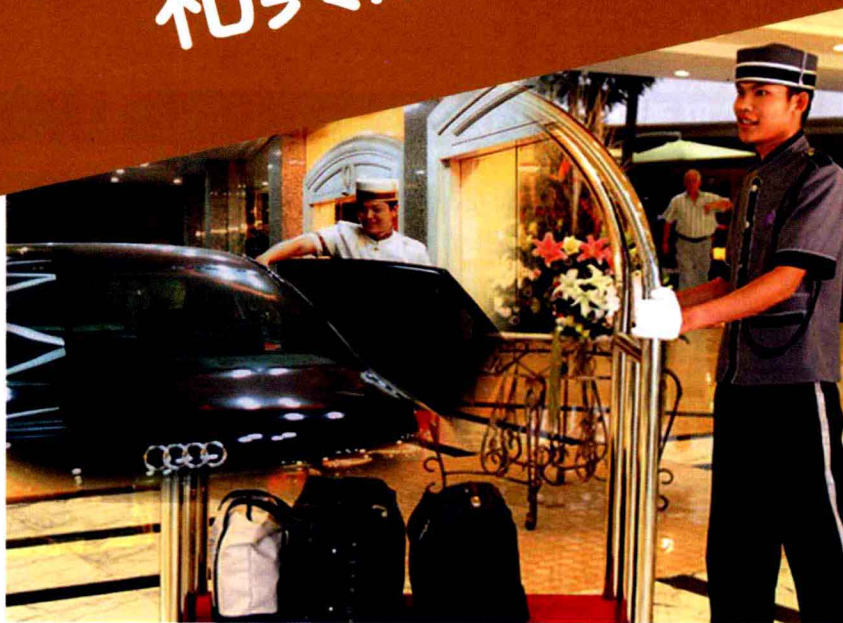
- 活动一 游泳池接待服务礼仪 / 164
- 活动二 健身房接待服务礼仪 / 167
- 活动三 保龄球接待服务礼仪 / 169
- 活动四 歌舞厅接待服务礼仪 / 172
- 活动五 桑拿洗浴服务礼仪 / 173

参考文献 / 177

礼宾服务礼仪是酒店在为宾客办理入住之前、结账离开之后，店外的迎来送往服务工作中所需具备的礼仪。一般包括酒店外(机场代表)迎送服务礼仪、酒店前厅(门童)迎送服务礼仪和行李(员)服务礼仪等。从宾客抵达酒店到离开酒店，礼宾服务人员都应以亲切、有礼、周到、细致的服务，为宾客营造愉悦的氛围。

单元一

礼宾服务礼仪



任务一 酒店外(机场代表)迎送服务礼仪

工作情境

酒店外迎送服务是宾客对酒店的第一印象，一个美好的开始决定了宾客对酒店满意程度的评价，所以至关重要。“酒店代表”代表酒店在机场、码头、车站等主要交通口岸为宾客提供接送服务，并及时介绍宾客需要的信息，做到主动、热情，时刻关注、重视宾客，让宾客有回到家的感受。

Bruce 作为某五星级酒店的机场代表，从酒店前台领到了明天要去机场迎宾的任务单：本次接机共有6位宾客，其中有1位中国宾客、2位美国宾客、3位日本宾客。他需要做好充分的接机准备，为宾客留下深刻的第一印象。

具体工作任务

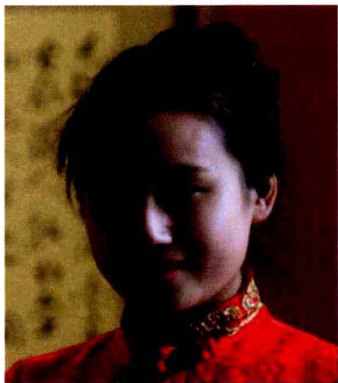
- 掌握各种宾客见面礼仪；
- 掌握机场代表迎送宾客礼仪；
- 完成任务单中各项服务礼仪的案例分析及处理；
- 完成各项礼仪训练。

活动一 宾客见面服务礼仪

在与宾客见面时行一个标准的见面礼，会给对方留下深刻而美好的印象，体现出酒店员工良好的工作素质和个人修养。从工作情境中可以看出，酒店机场代表为更好地接待各国宾客，要了解不同形式的见面礼节。

信息页一 微笑礼仪

微笑是一种表情，起着沟通人际关系、表达感情的重要作用。同时，在酒店服务行业，微笑还是一种职业需要，是酒店员工对宾客服务心理的外在体现，也是宾客对酒店服务形象最直观的第一印象。



- 注视时间：在与宾客交流时要注视对方，目光不要突然移开。注视宾客的时间不宜过长或过短，3~5 秒为宜。掌握好给予宾客微笑的次数，一般可以保持在 2~3 次为最佳
- 注视区域：要注意注视角度，一般以平视或仰视为主，注视宾客面部双眉到嘴唇的倒三角区域，以表示尊敬，并注意倾听对方的谈话
- 有礼貌的微笑是温馨自然的，是发自内心的，是富有亲和力并扣人心弦的，是一个人真实情感的表露。语言和微笑都是传播信息的重要符号，应时刻注意将真诚微笑与美好语言相结合

知识链接 希尔顿酒店的成功秘诀

创立于 1919 年的美国希尔顿酒店，在 90 多年的时间里，从一家普通的酒店扩展到全球 300 多家连锁店，成了酒店业的“巨无霸”。如今，希尔顿酒店已是世界顶级豪华酒店的代名词。入住希尔顿酒店，宾客不仅能享受到宾至如归的服务，而且也成为尊贵身份的象征。

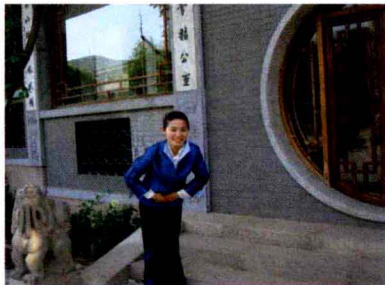
希尔顿酒店成功的秘诀之一就是牢牢确立自己的企业理念，并把这一理念贯彻到每一个员工的思想和行为当中。希尔顿酒店创造“宾至如归”的文化氛围，注重企业员工礼仪的培养，并通过“秘诀”体现出来。这个秘诀是什么呢？希尔顿的母亲说：

“要使经营真正得到发展，只要掌握一种秘诀，这种秘诀简单、易行，不花本钱却又行之长久。”希尔顿冥思苦想，终得其解。这秘诀不是别的，就是微笑，只有微笑才同时具备以上 4 个条件，且能发挥强大的功效。以后，“微笑服务”就成了希尔顿旅馆经营的一大特色。

希尔顿酒店的创始人唐拉德·希尔顿在几十年里，不断地到他分设在世界各地的希尔顿酒店视察业务。每天他至少到一家希尔顿酒店与酒店的工作人员接触，向他们问得最多的一句话必定是：“今天，你对宾客微笑了没有？”

信息页二 鞠躬礼仪

鞠躬礼，源于中国的商代，是一种古老而文明的对他人表示尊敬的郑重礼节，既适用于庄严肃穆或喜庆欢乐的仪式，也适用于一般的社交场合。在酒店服务中，行鞠躬礼是对宾客表示尊重的体现。



- 行鞠躬礼前，应脱帽(摘下围巾)
- 行鞠躬礼时，一般是在离对方 2m 左右的位置，在与对方目光交流的时候行礼
- 行鞠躬礼时，要立正站好，两腿并拢，保持身体端正，双手自然放在身体两侧，女士可双手叠放在腹前
- 面带真诚的微笑，以髋关节为轴，上身向前倾斜，使头、颈、背成一条直线，同时向宾客表示问候
- 鞠躬的幅度可根据施礼对象和场合决定鞠躬的度数。一般见面时，行 30° 鞠躬礼即可
- 90° 大鞠躬常用于特殊情况

信息页三 握手礼仪

社会交往过程中，见面时习惯以握手相互致意，分别时以握手告别。关于握手，其间的讲究是不能忽视的。作为酒店员工，如果宾客没有主动上前握手，最好不要先行握手，否则是非常失礼的行为。



握手礼仪

- 行握手礼时，要身姿挺拔，双腿立正站好，上身略向前倾 15° 左右，以表示对对方的尊敬，与对方的距离掌握在 70~75cm
- 面带微笑，自然大方地伸出右手，伸手的高度保持在腰部位置，四指并拢、拇指张开，手掌与地面垂直，左手自然垂放在左侧
- 握手时要握住对方整个手掌，注意用力要均匀，上下晃动两到三下，时间一般以 2~3 秒为宜，并结合相应问候语言
- 注意握手顺序：与多人握手时，要讲究先后顺序。明确身份时，由身份高到低的顺序握手；不明确对方身份时，按距离近到距离远的顺序握手



带着手套与人握手多么失礼啊!

握手禁忌

- 不要用左手与他人相握
- 不要交叉握手
- 不要在握手时戴着手套
- 不要在握手时将另外一只手插在衣袋里或拿着东西
- 不要在握手时面无表情、一言不发或长篇大论、点头哈腰、过分热情
- 不要在握手时只握住对方的手指尖，好像有意与对方保持距离
- 不要手部不洁或握手后擦拭手部
- 不要拒绝与他人握手

美国著名盲聋女作家海伦·凯勒说：“我接触的手，有的能拒人千里之外；也有些人的手，充满阳光，你会感到很温暖……”这表明，握手的质量是在表现你对他人的态度，是热情还是冷淡，积极还是消极，是尊重别人、诚恳相待，还是居高临下、敷衍了事。

一个积极的、有力度的正确的握手方式，表达了你友好的态度和可信度，也表现了对别人的重视和尊重。一个无力的、漫不经心的、错误的握手方式，将立刻传送给不利于你的信息，无法用语言来弥补，在对方心里留下不好的第一印象。

对于酒店服务行业来说，最重要的就是为每一位宾客提供优质的服务，并渗透到每一个细节。掌握好与宾客见面的礼仪，是酒店待客服务的良好开始。

任务单一 微笑礼仪训练——最美的你

1. 准备工作：一面镜子，一本书，一首节奏欢快愉悦心情的乐曲。

2. 训练内容：

(1) 微笑眼神：播放音乐的同时，用书遮住面部，只露出眼睛，看着镜子里的自己，听着美妙的音乐，心情会随之舒畅，那么请让自己的眼睛笑起来吧。眼睛呈月牙状，眉头也舒展开，也就是我们常说的“眉开眼笑”。

(2) 微笑嘴型：听着音乐，面对着镜子。把书从面部移开，看着自己的嘴唇，摆出普通话“一”音的嘴型，嘴角两端微微上扬，微露齿或不露齿均可。

(3) 最美微笑：眼含笑意，嘴角向上翘起，两者的配合就是微笑的表情。相同的动作反复几次，看着镜中的自己，找到最美的微笑。

任务单二 见面服务礼仪训练

如果你是 Bruce，请根据所学内容进行机场接机情境展示：向宾客微笑、行鞠躬礼。

评价项目	表情流露 (2分)	鞠躬致意 (3分)	握手致意 (3分)	展示内容 (2分)	总分 (10分)	
评价标准	表情(微笑)和语言适度结合	度数的把握标准规范	仪态大方, 规范适度	条理清楚, 用语规范	自评	互评
第 组						
第 组						
点评小组记录	优点: 缺点:					

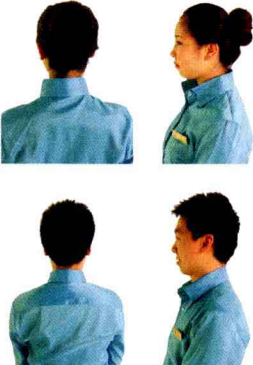
活动二 机场代表迎送宾客服务礼仪

树立良好的自我形象, 才能对外增强吸引力、感召力、信任力。酒店员工的自我形象影响着酒店的生存与发展, 也是礼仪服务成功的关键。机场代表的仪容仪表礼仪展示了酒店员工的精神风貌, 体现了酒店的规格和服务标准, 下面我们就一起来进行相关的礼仪训练, 为宾客展示最佳礼仪形象。

信息页一 仪容仪表礼仪

注重仪容仪表应该是酒店从业者的一项基本素质, 它反映了酒店员工的精神面貌, 更代表了酒店的整体形象。

一、仪容礼仪

	<p>头发要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 头发要勤洗、勤理, 保持清洁, 无头屑、杂物, 梳理整齐, 保持自然发色, 不染奇怪发色, 不留怪异发型 • 女士发型: 长发要盘起, 发髻高度保持在脑后方中间位置, 不宜过高或过低, 两侧及后方细发、碎发用无任何装饰物的黑色卡子固定; 短发要梳理整齐, 长不过肩 • 男士发型: 保持简单的发式并经常修剪, 前额头发不可触到眉毛, 两侧鬓角保持在耳中部位置, 脑后方头发长度不可触及衣领, 不得剃光头、蓄胡须
---	--



个人卫生要求

- 作为酒店的工作人员，每一个人都要养成良好的个人卫生习惯，要随时保持口气清新，头发、面部、手部洁净。可以适当使用淡香水
- 面容修饰：女士修饰时要淡雅自然，不能浓妆艳抹；男士修饰时要大方得体，展示出酒店员工良好的精神风貌
- 手部要求：指甲修剪整齐、长短适宜，符合岗位要求。女士可以涂无色透明指甲油

二、仪表礼仪



着装要求

- 着装总体要合体、大方，按要求系好纽扣，打好领带，与自身的体型、年龄、职业相协调，色彩搭配自然，符合酒店形象。服装要时刻保持干净整洁、外观平整，没有油渍、汗迹或褶皱
- 工牌佩戴于左胸前，与地面保持水平，无倾斜，无破损

佩饰选择

- 无论女士还是男士，如佩戴戒指，选择一只样式简单的结婚或订婚戒指；佩戴各类饰物都要简单、精致，不可夸张、奢华
- 女士：只佩戴一副耳饰，项链不可露出，饰物不可过多
- 男士：不可佩戴耳饰、项链、手镯等饰物，手表除外

鞋袜要求

- 女士：应选择黑色无明显装饰的船形高跟鞋，配肉色丝袜。着裙装时，要穿长筒袜或连裤袜，袜子不能有破洞或抽丝，不可穿带有花纹的长袜；袜口不应外露
- 男士：应选择深色系中筒袜，如黑色、深灰色等，袜口高度应以落座后不会露出腿部肌肤为佳；皮鞋应保持鞋面光亮，鞋子要与着装相协调

信息页二 你会打领带吗

领带是男士衣着品位和绅士风度的象征，通常最抢眼的不是西装本身而是领带。因此，领带常被称为西装的灵魂，能起到“画龙点睛”的作用。穿西装套装时不打领带，往往会