

全面 新颖 权威 实用

新编

现代酒店(饭店)礼仪礼貌 服务标准

◆编著 / 章 洁

现代酒店(饭店)人员培训教材

现代酒店(饭店)礼仪礼貌范本

现代酒店(饭店)经营管理必备

蓝天出版社

新编

现代酒店(饭店)礼仪礼貌

服务标准

- ◆ 礼仪礼貌服务基本知识
 - 礼仪礼貌服务概述
 - 礼貌、礼节、礼仪基本知识
 - 礼貌服务

- ◆ 酒店各部门的礼仪礼貌服务标准
 - 前厅部礼仪礼貌服务标准
 - 客房部礼仪礼貌服务标准
 - 餐饮部礼仪礼貌服务标准
 - 商场部礼仪礼貌服务标准
 - 康乐部礼仪礼貌服务标准
 - 安全保卫部礼仪礼貌服务标准

- ◆ 宗教与涉外礼仪、各国餐饮、社交礼仪与禁忌
 - 宗教礼仪常识
 - 涉外迎宾礼仪
 - 涉外餐饮礼仪
 - 各国餐饮、社交礼仪与禁忌

ISBN 7-80158-427-9



9 787801 584274 >

ISBN 7-80158-427-9/Z · 122

定价：25.00 元

新编现代酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准

章 洁/编著

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准 / 章洁编著.
北京:蓝天出版社,2004.1

ISBN 7-80158-427-9

I.新... II.章... III.饭店-商业服务
IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 115417 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66983715

新华书店经销

北京牛山世兴印刷厂印刷

880 × 1230 32 开本 14.5 印张 字数:37.7 千字

2006 年 1 月第二版 2006 年 1 月第二次印刷

印数:17001—18000 册

定价:25.00 元

前 言

礼仪、礼节、礼貌是酒店深层文化的重要表现,也是酒店培植和宏扬的重点,贯穿在接待服务活动的全过程之中。所以说,现代酒店行业是礼貌的行业。

酒店礼仪礼貌无处不在。无论是语言、行为,还是服务人员的一举一动,无不渗透着礼仪的内涵。如接待或与人见面时的称呼、握手;服务时的语言技巧、语音语调(电话总台服务)、说话的分寸;与宾客相处或在公共地方的举手、投足、站立姿势、行走姿势;参加约会、舞会、宴会等应注意的仪表、仪态、装束等等。因此,为了使酒店(饭店)员工深入理解并掌握这些礼仪礼貌规范,我们特组织人员编写了《新编现代酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准》一书。

本书较为全面系统地介绍了酒店(饭店)服务质量的重要性,礼仪礼貌礼节的基本知识、酒店(饭店)各部门的礼仪礼貌服务,以及宗教礼仪与涉外礼仪、各国餐饮、社交礼仪与禁忌等基本常识。其目的是想使酒店(饭店)员工通过了解人际交往和酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准,端正服务态度,增加服务意识,恪守职业道德,以真正实现优质服务的酒店(饭店)宗旨。

——编者

2004年2月

目 录

第一篇 礼仪礼貌服务基本知识

第一章 礼仪礼貌服务概述.....	(2)
第一节 酒店礼仪礼貌服务员工须知.....	(2)
一、酒店礼仪礼貌的含义.....	(2)
二、酒店礼仪礼貌服务的重要性.....	(3)
三、酒店礼貌服务的要求.....	(3)
四、酒店员工的服务要求.....	(4)
五、酒店的服务质量要求.....	(5)
第二节 树立正确的服务观念.....	(6)
一、树立一切从宾客出发的观念.....	(6)
二、更新服务观念是提高酒店服务质量的保证.....	(7)
第三节 要有良好的服务意识.....	(7)
一、如何认识服务意识.....	(7)
二、服务第一的意识——宾客至上.....	(8)
三、一视同仁的意识——来者都是客.....	(9)
四、如何做好礼仪礼貌服务.....	(9)
第四节 员工礼仪礼貌服务守则	(10)

第二章 礼貌、礼节、礼仪基本知识	(21)
第一节 礼貌和礼貌修养	(21)
一、礼貌	(21)
二、礼貌修养	(22)
第二节 礼节、礼仪知识	(29)
一、礼节	(29)
二、礼仪	(32)
第三章 礼貌服务	(45)
第一节 礼貌服务的主要内容	(45)
一、热情服务	(45)
二、主动服务	(46)
三、周到服务	(46)
第二节 礼貌服务的基本要求	(47)
一、酒店员工仪表的基本要求	(47)
二、酒店员工个人仪容的塑造	(53)
三、酒店员工个人仪容保健	(63)
四、酒店员工要讲究仪态	(65)
五、酒店员工要讲究语言艺术	(70)
六、酒店员工要树立良好的服务态度	(72)
七、熟知和自如地运用见面时的礼节	(72)

第二篇 酒店各部门礼仪礼貌服务标准

第四章 前厅部礼仪礼貌服务标准	(75)
第一节 前厅部员工的素质要求	(75)
一、必须品行端正、正直	(75)

二、具有良好的服务意识	(75)
三、要有敬业乐业精神	(76)
四、要有流畅的语言表达能力	(76)
五、要精神饱满、举止得体	(76)
六、要富有幽默感	(77)
第二节 前厅部员工的岗位职责	(77)
一、大堂经理服务职责	(77)
二、前台主管服务职责	(78)
三、前台文员服务职责	(79)
四、商务中心主管服务职责	(80)
五、商务中心领班服务职责	(81)
六、商务中心服务员服务职责	(81)
七、预订员服务职责	(82)
八、接待员服务职责	(83)
九、迎宾主管服务职责	(83)
十、迎宾员服务职责	(84)
十一、行李员服务职责	(84)
第三节 前厅部礼仪礼貌服务标准	(85)
一、大堂助理服务礼仪	(85)
二、前厅礼仪小姐迎宾服务要求	(86)
三、门卫迎送客人礼仪	(88)
四、电话服务员礼仪	(91)
五、电梯服务礼仪	(95)
六、总服务台接待礼仪	(96)
七、商务中心文员礼仪礼貌服务要求	(107)

第五章 客房部礼仪礼貌服务标准	(109)
第一节 客房部员工的素质要求	(109)
一、具有较高的自觉性	(109)
二、责任心强、善与同事合作	(109)
三、要有充沛的精力和较强的动手能力	(110)
第二节 客房部员工的业务要求	(111)
一、客房部经理业务要求	(111)
二、财产经理业务要求	(111)
三、客房部领班业务要求	(112)
四、低值易耗品保管员业务要求	(112)
五、劳动用品类保管员业务要求	(112)
六、酒水类保管员业务要求	(113)
第三节 客房部员工的岗位职责	(113)
一、洗手间值班员服务职责	(113)
二、客房清洁员服务职责	(113)
三、客房杂工服务职责	(114)
四、夜班主管服务职责	(115)
五、楼层领班服务职责	(116)
六、白班楼层服务员服务职责	(116)
七、中班楼层服务员服务职责	(117)
八、服务中心领班服务职责	(118)
九、服务中心服务员服务职责	(119)
十、服务中心夜班服务员服务职责	(120)
第四节 客房部员工礼仪礼貌服务标准	(121)
一、客房规范的行为礼仪	(121)
二、迎送客人服务礼仪	(123)
三、客房送餐服务礼仪	(125)

四、洗衣服务礼仪·····	(126)
五、擦鞋服务礼仪·····	(126)
六、失物招领服务礼仪·····	(127)
第六章 餐饮部礼仪礼貌服务标准 ·····	(128)
第一节 餐饮部员工的素质要求 ·····	(128)
一、要有爱岗敬业的精神·····	(128)
二、具有良好的形象·····	(128)
三、能做到殷勤周到地服务·····	(129)
四、要有经济头脑·····	(129)
五、能熟练运用专业操作技能·····	(130)
六、讲究各种服务礼节·····	(131)
七、掌握文明语言运用技巧·····	(132)
第二节 餐饮部员工的业务要求 ·····	(132)
一、饮食总监的业务要求·····	(132)
二、行政总厨的业务要求·····	(133)
三、餐厅经理的业务要求·····	(133)
四、领班的业务要求·····	(134)
五、迎宾员的业务要求·····	(134)
第三节 餐饮部员工的岗位职责 ·····	(135)
一、餐饮部经理服务职责·····	(135)
二、餐厅领班服务职责·····	(136)
三、餐厅厨师服务职责·····	(136)
四、中餐厅经理服务职责·····	(137)
五、中餐厅领班服务职责·····	(138)
六、中餐大厨服务职责·····	(139)
七、中餐总厨服务职责·····	(140)
八、中餐厅服务员服务职责·····	(141)

九、熟食(凉菜)工服务职责	(141)
十、传菜员服务职责	(142)
十一、酒水部领班服务职责	(142)
十二、西餐厅经理服务职责	(143)
十三、西餐厅领班服务职责	(144)
十四、西餐厅迎宾员服务职责	(145)
十五、西餐厅服务员服务职责	(145)
第四节 餐饮部员工礼仪礼貌服务	(146)
一、餐厅员工卫生礼仪	(146)
二、迎宾领位人员服务礼仪	(148)
三、中餐服务礼仪	(149)
四、西餐服务礼仪	(151)
五、团体用餐服务礼仪	(153)
六、散餐的服务礼仪	(155)
七、重要宴会接待服务礼仪	(159)
八、酒吧服务礼仪	(160)
九、洋酒服务礼仪	(161)
第七章 商场部礼仪礼貌服务标准	(163)
第一节 商场部员工的素质要求	(163)
一、注重仪容仪表	(163)
二、一视同仁、微笑服务	(163)
三、要有相应的知识	(164)
四、要有吃苦耐劳精神	(164)
五、具有熟练的业务技能	(164)
第二节 商场部员工的业务要求	(165)
一、商品部经理的业务要求	(165)
二、营业部经理的业务要求	(165)

三、业务部经理的业务要求	(166)
四、采购员的业务要求	(166)
五、营业员的业务要求	(167)
第三节 酒店商场部员工的服务职责	(167)
一、商场部经理服务职责	(167)
二、商场部副经理服务职责	(168)
三、商场部领班服务职责	(169)
四、商场部班组长服务职责	(169)
五、商场部会计服务职责	(170)
六、商场部出纳员服务职责	(171)
七、商场部财务主管服务职责	(172)
八、商场部业务主管服务职责	(172)
九、商场部柜台主管服务职责	(173)
十、商场部文员服务职责	(174)
十一、商场部收银员服务职责	(174)
十二、商场部营业员服务职责 (一)	(175)
十三、商场部营业员服务职责 (二)	(175)
第四节 商场部员工礼仪礼貌服务标准	(176)
一、商场部营业员服务礼仪	(176)
二、营业员仪表礼仪	(177)
三、为顾客服务时的站姿礼仪	(180)
四、柜台营业员待客站姿礼仪	(181)
五、恭候顾客站姿礼仪	(182)
六、商场部柜台售货员服务礼仪	(183)
七、收银员礼貌用语使用礼仪	(184)
八、营业员施展微笑服务标准	(186)
九、营业员饰物佩戴标准	(187)
十、营业员着装与饰品佩戴标准	(189)

十一、营业员日常用品(工作中)使用标准	(191)
十二、营业员工作用品佩戴标准	(193)
十三、营业员基本服务用语使用标准	(196)
十四、营业员敬语使用标准	(198)
十五、商场部导购人员服务礼仪	(201)

第八章 康乐部礼仪礼貌服务标准 (202)

第一节 康乐部员工的素质要求 (202)

一、注重仪容仪表	(202)
二、一视同仁、周到服务	(202)
三、具备和掌握相关知识	(203)

第二节 康乐部员工的业务要求 (204)

一、娱乐部经理的业务要求	(204)
二、领班的业务要求	(204)
三、服务台迎宾员的业务要求	(204)
四、游泳池服务员的业务要求	(205)
五、健身房服务员的业务要求	(205)
六、桑拿浴服务员的业务要求	(205)
七、网球场服务员的业务要求	(206)
八、保龄球馆服务员的业务要求	(206)
九、台球室服务员的业务要求	(206)
十、壁球室服务员的业务要求	(207)
十一、舞厅服务员的业务要求	(207)
十二、美容理发服务员的业务要求	(208)
十三、按摩室服务员的业务要求	(208)
十四、游艺室服务员的业务要求	(208)
十五、咖啡厅服务员的业务要求	(209)

第三节 康乐部员工的岗位职责 (209)

一、娱乐部经理服务职责	(209)
二、娱乐部副经理服务职责	(210)
三、歌舞厅经理服务职责	(211)
四、歌舞厅迎送员服务职责	(212)
五、歌舞厅服务员服务职责	(212)
六、卡拉 OK 厅服务员服务职责	(213)
七、桑拿部服务员服务职责	(213)
八、桑拿部水吧服务员服务职责	(214)
九、桑拿部水池服务员服务职责	(215)
十、桑拿部按摩员服务职责	(215)
十一、桑拿部杂工服务职责	(216)
十二、健身房主管服务职责	(217)
十三、健身房服务员服务职责	(217)
十四、美容美发主管服务职责	(218)
十五、美容美发领班服务职责	(219)
十六、美容美发服务员服务职责	(219)
第四节 康乐部员工礼仪礼貌服务标准	(220)
一、游泳池服务礼仪	(220)
二、健身房服务礼仪	(221)
三、桑拿浴服务礼仪	(222)
四、网球场服务礼仪	(223)
五、保龄球馆服务礼仪	(223)
六、台球室服务礼仪	(224)
七、壁球室服务礼仪	(224)
八、电子游戏室服务礼仪	(225)
九、卡拉 OK 厅服务礼仪	(226)
十、卡拉 OK 包房服务礼仪	(226)
十一、美容理发服务礼仪	(227)

十二、按摩室服务礼仪	(228)
第九章 安全保卫部礼仪礼貌服务标准	(229)
第一节 安全保卫部员工的素质要求	(229)
一、要有较高的业务水平	(229)
二、以礼相待、文明值勤	(229)
第二节 安全保卫部员工的业务要求	(230)
一、保安部经理的业务要求	(230)
二、治安保卫部经理的业务要求	(230)
三、治安警卫班班长的业务要求	(231)
四、保安员的业务要求	(231)
第三节 安全保卫部员工的岗位职责	(232)
一、保安部经理服务职责	(232)
二、保安部副经理服务职责	(233)
三、保安主管服务职责	(234)
四、大门口保安员服务职责	(235)
五、大堂保安员服务职责	(236)
六、娱乐场所保安员服务职责	(236)
七、停车场保安员服务职责	(237)
八、巡逻保安员服务职责	(238)
九、当值保安主管服务职责	(239)
十、保安员服务职责	(239)
十一、警卫班主管服务职责	(240)
十二、警卫人员服务职责	(241)
十三、商场警卫服务职责	(242)
十四、巡逻队主管服务职责	(242)
十五、巡逻队员服务职责	(243)
十六、综合楼警卫服务职责	(244)

第四节 安全保卫部礼仪礼貌服务标准	(244)
一、酒店正门前保安服务礼仪	(244)
二、保安部综合服务礼仪	(245)

第三篇 宗教礼仪与涉外礼仪， 各国餐饮、社交礼仪与禁忌

第十章 宗教礼仪常识	(248)
第一节 佛教礼仪	(248)
一、佛教的节日与习俗	(248)
二、佛教的一些礼仪	(249)
第二节 基督教、伊斯兰教礼仪常识	(250)
一、基督教的节日与习俗	(250)
三、伊斯兰教礼仪常识	(251)
第十一章 涉外迎宾礼仪	(253)
第一节 迎接来宾的礼仪	(253)
一、确定邀请规格	(253)
二、排定礼宾序列	(253)
三、慎重悬挂国旗	(254)
四、拟定接待计划	(255)
五、掌握人员状况	(256)
六、举行欢迎仪式	(256)
七、举办专门宴会	(257)
八、认真话别送行	(258)
第二节 见面的礼仪	(259)
一、见面时介绍的礼节	(259)

二、见面时的行礼	(260)
三、互换名片时注意的事项	(262)
第三节 交谈的礼仪	(263)
一、交谈的态度	(263)
二、称呼的使用	(264)
三、内容的选择	(265)
第四节 馈赠的礼仪	(266)
第五节 娱乐的礼仪	(271)
一、文艺晚会的礼仪	(271)
二、交谊舞会的礼仪	(273)
三、游览观光的礼仪	(275)
 第十二章 涉外餐饮礼仪	(277)
第一节 西餐的礼仪	(277)
一、席次的安排	(277)
二、餐具的排列	(277)
三、西餐厅迎宾员礼仪	(278)
四、餐具的使用礼仪	(278)
五、点菜服务礼仪	(279)
六、上菜顺序、酒水搭配及酒杯的使用	(280)
七、西餐厅服务员礼仪	(282)
八、吃西餐的礼仪	(283)
九、西餐厅服务礼仪	(285)
十、餐后清洁整理礼仪	(287)
第二节 中餐的礼仪	(288)
一、中餐坐席和桌次的排列方法	(288)
二、中餐的餐具及使用礼仪	(289)
三、中餐的上菜顺序及劝菜、劝酒的礼仪	(290)