

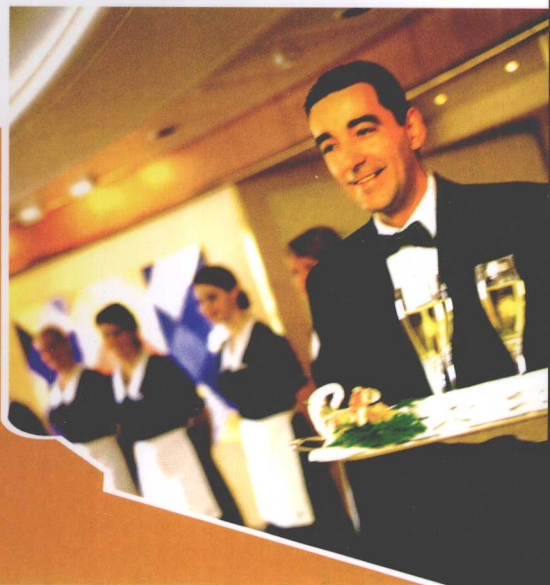


教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21世纪职业技术教育规划教材（酒店管理专业）

酒店服务礼仪

杨萍 主编

HOTEL SERVICE ETIQUETTE



南海出版公司

教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21 世纪职业技术教育规划教材(酒店管理专业)

酒店服务礼仪

主 编 杨 萍

副主编 詹荣菊 冬 梅 姜 兵

南海出版公司

2009·海口

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务礼仪/杨萍主编. —海口:南海出版公司,
2008.12

21世纪职业技术教育规划教材. 酒店管理专业

ISBN 978-7-5442-4290-5

I. 酒… II. 杨… III. 饭店—商业服务—礼仪—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 194873 号

JIUDIAN FUWU LIYI

酒店服务礼仪

主 编 杨 萍
责任编辑 邵 萍
装帧设计 水木时代(北京)图书中心
出版发行 南海出版公司
电 话 (0898)66568511(出版)、65350227(发行)、68658567(发行)
社 址 海南省海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编: 570206
电子信箱 nanhaicbgs@yahoo.com.cn
经 销 新华书店
印 刷 北京广达印刷有限公司
开 本 787×960 1/16
印 张 17.5
字 数 314 千字
版 次 2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5442-4290-5
定 价 28.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

内容简介

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,它贯穿于服务活动的全过程,是实现企业优质服务的基本保障。本教材全面系统地介绍了酒店基础礼仪中服饰礼仪、仪容礼仪、仪态礼仪、谈吐礼仪等基本常识,为学生更好地学习和从事服务接待奠定了基础;同时,本教材还突出了酒店岗位礼仪的重要性,力图强调“细节决定成败”在酒店服务礼仪中的特殊意义,以期从崭新的视角提升酒店形象。全教材分上、下两编共 11 章,主要内容包括:酒店服务礼仪概述,服饰礼仪,仪容礼仪,仪态礼仪,见面礼仪,谈吐礼仪,通讯礼仪,前厅服务礼仪,客房服务礼仪,餐饮服务礼仪及其他服务礼仪等。

本教材注重学生礼仪素质的培养,从细节入手,狠抓岗位实践,因此既可作为职业技术学院教材,也可作为酒店推行服务礼仪教育培训用书。

总 序

伴随着社会主义市场经济的发展,我国职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想上注重处理好教材编写中理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有一线丰富教学经验和教材编写经验的优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

在众多参编学校的共同努力下,本套教材基本上达到了以下几个方面的编写要求:

第一,适应性和层次性。针对近年来职业院校生源主要来自农村的特点,我们破除过去多年强调的学科性、系统性、理论性的束缚,坚持理论精练、够用为度的编写原则,同时注意与普通中学教育知识点的衔接,并针对各专业的职业特点,确定知识点和能力点。教材是教学的基本依据,因此在本套教材中,在理论概念上力求做到少而精,增加了图表和案例的比重,对各专业教材都努力做到通俗易懂,既利于教,又利于学。对一些专业又适当注重了拓展性,为学生今后深造与发展提供了扎实的基础。

第二,职业性和实用性。为了达到培养技术型应用人才的目的,本套教材的专业特色鲜明,并大量选取在生产技术中应用的实用知识和技术作为教材主要内容。对于专业基础类课程,以应用知识为主,反映出为专业课服务的目的;对于专业课教材,则强调知识的应用,加强专业实践能力和职业技能的培养。在各专业教材的编写中,我们有计划地突出了实训内容,并根据职业特点对部分专业课教材配套出版习题集和教学课件,既为教师课堂教学和课下辅导提供了便利,也为学生复习和练习创造了条件,达到培养、锻炼、提高学生动脑、动手能力的目的。

第三,创新性和立体性。在教材内容上,我们果断摒弃了过时、陈旧的内容,大胆引进先进新颖的知识、技能,紧跟科学、技术、生产的发展,及时反映新知识、新技术、新工艺、新方法。同时适度预见各种技术的发展,用明天的技术培养今天的学生。在教材形式上,我们充分发挥了现代科学技术的特点,对一些专业的重点课程,将多媒体课件和网络教学与教材有机地结合在一起,形成了立体化教学体系,更好地为职业教育教学服务。在与社会需求的衔接上,我们将教材内容和课后练习有意地与社会化考证要求相结合,力求实现学校教学与社会化考证的协调和统一。

当代中国的飞速发展和科学技术进步的日新月异,对职业教育教学不断提出新目标,我们希望本套教材能够适应当前各职业院校教学需要,同时也真诚地希望各位老师及时提出修改意见,以便使本套教材日臻完善。

教育部商业职业教育教学委员会

主任、教授 王晋卿

编审说明

礼仪是现代社会文明进步的标志。中国素以“礼仪之邦”著称于世,讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的传统。“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”随着我国经济文化的发展,注重礼仪越来越成为人们的一种共识,讲礼貌、懂礼节成为衡量一个国家和民族文明程度的重要尺度。社会主义核心价值观体系的和谐理念,为普及礼仪知识、提高全民礼仪素养、提升民族形象提供了强有力的理论支撑。

酒店服务礼仪既是酒店深层文化的重要表现,也是酒店培植和弘扬的重点,它贯穿于服务活动的全过程,是实现企业优质服务的基本保障。为了适应教育的改革,积极发展 21 世纪职业技术教育,培养应用型人才,我们组织编写了这部《酒店服务礼仪》教材。本教材体系完整,结构新颖,内容充实,注重科学性、实用性、系统性、操作性的统一,系统阐述了酒店基础礼仪中服饰礼仪、仪容礼仪、仪态礼仪、谈吐礼仪等基本常识,为学生更好地学习和从事服务接待奠定了基础;同时,本教材还突出了酒店岗位礼仪的重要性,力图强调“细节决定成败”在酒店服务礼仪中的特殊意义,以期从崭新的视角提升酒店形象。

本教材共分上、下两编,共 11 章,主要包括:酒店服务礼仪概述、服饰礼仪、仪容礼仪、仪态礼仪、见面礼仪、谈吐礼仪、通讯礼仪、前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪及其他服务礼仪等。本书中各章设立了“小故事”、“小知识”、“思考与练习”,并在书后设有“附录”,以便于教师组织教学和社会各界朋友自学。为深化礼仪教学,我们参考了大量相关资料,进行了科学的归纳,力求使此教材较一般同类教材结构严谨、语言通俗、内容翔实。

本教材第一、二、三、五、六、七、八章及附录由青岛酒店管理职业技术学院杨萍老师编写,第四章由该院杨萍、冬梅老师编写,第九章由该院杨萍、詹荣菊老师编写,第十、十一章由杨萍、姜兵(山东城市服务职业技术学院)老师编写,图片由付强老师提供,最后由杨萍老师统稿。本教材在编写过程中还受到青岛酒店管理职业技术学院老师于秋平、周晓莉、李代玉、徐莉、曹慧萍、张晶、郭学道、沈金秋、于海亭等的无私帮助,

以及鞠红、邓冠亭、孟娜、苏海朋、朱兆钰、于凯丽、郭治全、宋述君、孙静等同学的鼎力支持,在此深表谢意!

由于编者水平有限,加上编写时间仓促,不足之处在所难免,衷心地希望广大读者不吝批评、指正。

21 世纪职业技术教育规划教材编审指导委员会

2009 年 7 月

目 录

上 编 酒店基础礼仪

| | |
|---------------------------|------|
| 第一章 酒店服务礼仪概述 | (2) |
| 第一节 酒店服务礼仪的概念、作用与核心 | (2) |
| 第二节 酒店服务礼仪的基本理念..... | (9) |
| 本章小结 | (15) |
| 思考与练习 | (16) |
| 案例分析 | (16) |
| 第二章 服饰礼仪 | (19) |
| 第一节 服饰与审美 | (19) |
| 第二节 着装原则 | (24) |
| 第三节 礼服与工装 | (29) |
| 第四节 西装的穿着 | (33) |
| 第五节 饰品佩戴 | (37) |
| 本章小结 | (43) |
| 思考与练习 | (43) |
| 案例分析 | (43) |
| 第三章 仪容礼仪 | (45) |
| 第一节 良好卫生习惯的养成 | (45) |
| 第二节 容貌的修饰 | (51) |
| 本章小结 | (56) |
| 思考与练习 | (57) |
| 案例分析 | (57) |
| 第四章 仪态礼仪 | (58) |
| 第一节 三姿训练 | (58) |
| 第二节 其他姿态 | (65) |
| 第三节 表情礼仪 | (70) |
| 本章小结 | (78) |
| 思考与练习 | (78) |

| | |
|-----------------------|-------|
| 案例分析 | (80) |
| 第五章 见面礼仪 | (82) |
| 第一节 握手礼 | (82) |
| 第二节 致意礼 | (85) |
| 第三节 鞠躬礼 | (86) |
| 第四节 介绍礼 | (88) |
| 第五节 名片礼 | (92) |
| 本章小结 | (93) |
| 思考与练习 | (94) |
| 案例分析 | (95) |
| 第六章 谈吐礼仪 | (96) |
| 第一节 礼貌用语 | (96) |
| 第二节 交谈的艺术 | (106) |
| 本章小结 | (113) |
| 思考与练习 | (113) |
| 案例分析 | (113) |
| 第七章 通讯礼仪 | (114) |
| 第一节 电话礼仪 | (114) |
| 第二节 收发传真和电子邮件礼仪 | (122) |
| 本章小结 | (125) |
| 思考与练习 | (125) |
| 案例分析 | (126) |

下 编 酒店岗位礼仪

| | |
|-------------------------|-------|
| 第八章 前厅服务礼仪 | (128) |
| 第一节 前厅迎送礼仪 | (128) |
| 第二节 前厅接待礼仪 | (131) |
| 第三节 前厅服务现存问题 | (137) |
| 第四节 处理投诉礼仪 | (139) |
| 本章小结 | (146) |
| 思考与练习 | (146) |
| 案例分析 | (146) |
| 第九章 客房服务礼仪 | (148) |
| 第一节 客房服务礼仪规程 | (148) |

| | |
|---------------------------|-------|
| 第二节 客房服务现存主要问题····· | (155) |
| 本章小结····· | (156) |
| 思考与练习····· | (156) |
| 案例分析····· | (156) |
| 第十章 餐饮服务礼仪 ····· | (157) |
| 第一节 餐饮礼仪须知····· | (157) |
| 第二节 中餐服务礼仪····· | (167) |
| 第三节 西餐服务礼仪····· | (172) |
| 第四节 酒吧、茶室服务礼仪····· | (182) |
| 第五节 送餐服务礼仪····· | (186) |
| 第六节 餐饮服务现存主要问题····· | (190) |
| 本章小结····· | (192) |
| 思考与练习····· | (192) |
| 案例分析····· | (193) |
| 第十一章 其他服务礼仪 ····· | (195) |
| 第一节 康乐/商务服务礼仪····· | (195) |
| 第二节 康乐/商务服务现存主要问题····· | (203) |
| 本章小结····· | (205) |
| 思考与练习····· | (205) |
| 案例分析····· | (205) |
| 附 录 ····· | (207) |
| 附录1 星级饭店细微服务基本标准(试行)····· | (207) |
| 附录2 中外传统节日····· | (226) |
| 附录3 校园礼仪····· | (242) |
| 参考文献 ····· | (265) |

上 編

酒店基础礼仪

第一章 酒店服务礼仪概述

【本章提要】

- 酒店服务礼仪的概念与作用。
- 酒店服务礼仪的基本理念。

中国素以“礼仪之邦”著称于世,讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的传统。“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”礼仪使我们的社会生活更有秩序,使人际关系更加和谐。

酒店服务礼仪既是酒店深层文化的重要表现,也是酒店培植和弘扬的重点,它贯穿于服务活动的全过程,是实现酒店优质服务的基本保障。

第一节 酒店服务礼仪的概念、作用与核心

酒店服务礼仪是礼仪在酒店服务行业的具体运用,因而脱离不了一般礼仪的规定性。

一、酒店服务礼仪的概念与特征

(一)酒店服务礼仪的概念

酒店服务礼仪通常是指礼仪在酒店服务行业内的具体运用,即酒店服务人员在自己的工作岗位上所应遵循的行为规范与交往程序。所谓行为,指的是人们受自己的思想意志的支配而表现在外的活动。所谓规范,是指标准的、正确的做法。行为规范即人们在特定场合进行活动时的标准的、正确的做法。酒店服务礼仪更侧重于服务人员提供服务时的标准的、正确的做法。



小知识 1-1

礼仪、礼貌与礼节

礼仪是现代社会文明进步的标志。随着我国经济文化的发展,注重礼仪越来越成为人们的一种共识。讲礼貌、懂礼节既是衡量一个国家和民族文明程度的重要尺度,也是一个人道德修养水平的体现。

礼仪是指人们在社会交往中相互之间为了表示尊重而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪既可以指在较大、较正规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。

礼貌是指人们在日常交往中相互表示敬重和友好的品质和行为。礼貌体现了时代的风尚和道德规范,体现了人们的文化层次和文明修养。礼貌总是在一个人待人接物中,通过仪表、仪容、仪态及谈吐等体现出来的。礼貌是文明行为的基本要求,是维护社会生活正常秩序的客观条件。

礼节是人们在相互交往中相互表示问候、致意、祝愿等的惯用规则和形式。礼节是表示对他人尊重与友好的外在行为规范,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。

礼貌、礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,三者是相互联系、相辅相成的。从本质上说,三者是一致的,但又各有其自身的特殊含义和要求。如果说礼貌侧重于强调的是个人的道德品质,那么礼节则侧重于强调的就是这种品质的外在表现形式,讲礼貌、懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。而礼仪的文化内涵要相对深些,它既包含礼(礼貌、礼节)又侧重仪(程式化了的礼仪)。

目前,在酒店服务行业内普及、推广礼仪具有多方面的重要意义,必将有助于提高酒店服务人员的个人素质,有助于更好地对顾客表示尊重,有助于进一步提高服务水平与服务质量,有助于塑造并维护服务单位的整体形象,有助于使服务单位创造出更好的经济效益和社会效益。当前,在我国加速市场运行的条件下,酒店服务行业若对普及、推广礼仪的重要性认识不足、行动迟缓,迟早会为此付出沉重的代价。

(二)酒店服务礼仪的特征

酒店服务礼仪的重要特征是实用性强,即同礼仪的其他门类相比,酒店服务礼仪具有明显的规范性和可操作性特点。具体来讲,酒店服务礼仪主要以服务人员的服饰规范、仪容规范、仪态规范、语言规范和岗位规范为其基本内容。在其中的各个具体问题上,酒店服务礼仪对于服务人员到底应该怎么做和不应该怎么做,都有周详的规定和特殊的要求。离开了这些基本内容,酒店服务礼仪的规范性与可操作性便无从谈起。

在普及、推广酒店服务礼仪的过程中,强调其规范性与可操作性是完全必要的。服务人员只有明确了服务过程中正确做法与不正确做法之别,才能够更好地为服务对象进行服务。

与此同时,也必须使服务人员学习并掌握一些酒店服务礼仪的基本理念,以便更好地领会和运用礼仪,争取在实践中融会贯通。

二、酒店服务礼仪的社会作用

(一) 约束行为

礼仪是人们在长期社会交往活动中逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范,是协调社会成员相互交往关系的行为准则。酒店服务礼仪作为社会规范,不同于法律规范。法律由国家制定,体现统治阶级意志,是以国家权力机关强制实施的社会行为规则。法律的强制性是以国家暴力为后盾的。而礼仪规范则是约定俗成的,虽然也有一定的强制性,但对违反了礼仪规范的人,不能用强制的方法让其执行,更不能给其判刑,让其坐牢。

任何一种规范都带有约束性,都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。但若违反了礼仪规范,就会受到社会舆论的谴责,受到“道德法庭”的审判,使其良心受到鞭笞,进而唤起其良知,规范其行为,从而建立起融洽、和谐、美好的社会环境。



小故事 1-1

天壤之别的两次就餐待遇

2004年春,一位叫王阿兰的残疾老人跟着家人一起来酒店吃团圆饭。为方便这位“特殊”客人用餐,服务员A主动、快捷地帮她找到距离最近、最合适的位置坐下。席间,家人玩起了游戏,只有这位残疾老人孤零零地坐在角落里。A便主动过去帮她倒茶,闲聊中得知现在残疾人在社会上仍然得不到公正的待遇。老人诉说了一件伤心的往事:

2003年的一天,王阿兰被安排参加为期一周的广州残疾人文化活动,与她一组的10名妇女都是香港特区成员。王阿兰决定以东道主身份到广州西关的一家酒楼招待她的伙伴们吃一顿广式小吃宴。由于上午的活动比预定的时间稍长了一些,所以她们直到中午一点半才到达酒楼。一进酒楼,王阿兰就对酒楼的领班说需要一张桌子。可领班说午餐时间已过,没有桌子能提供给她们,要等到晚餐的时候才行。这样的话,她们至少要等4个小时才能吃饭。王阿兰看到有好几帮人都在吃饭,而且就在她们进酒楼时,刚好有两位先生进来并被安排坐在她们旁边的一张桌子上。由于酒楼现在并不忙,王阿兰要求领班把她们安排在她自己觉得能坐得下她们这些人的一张大桌子上。服务员回答道:“阿姨,随你的便。”领班把她们安排到这张大桌子的座位坐了下来,可并没有给她们菜单。等了10分钟也没有服务员搭理她们,甚至连杯茶也没有人给她们倒。她们试着招呼一个服务员模样的人过来,可人家也不搭理。20

分钟后,王阿兰实在等不下去了,她找到酒楼的经理,经理竟然告诉她自己很忙,并建议王阿兰她们如果不喜欢酒楼里的服务,可以换一家别的酒楼。王阿兰知道,她已经别无选择,只好对朋友们说这家酒楼现在已经停止供应午餐,她们只好离开了。酒楼里没有人对此事向她们表示道歉,只是站在旁边看着。由于事先考虑不周,王阿兰感到非常尴尬,心绪极为烦乱……

通过交谈,残疾老人凝重的心情轻松了下来。A引导老人讲出了藏了很久的苦闷,其真诚、热情的服务赢得了老人的信任,后来这位老人成为这家酒店的重要客人之一。

(二)形象塑造

“形象”是一个人的外观、形体在社交对象心目中形成的综合化、系统化的印象,是影响交往能否融洽与成功的重要因素。酒店作为窗口行业之一,大力推行服务礼仪,是塑造与提升自身形象的重要举措。在酒店服务工作中讲究礼仪,可以使人的言谈变得文明、举止变得高雅、穿着变得大方、行为变得美好,从而使酒店塑造出良好的社会形象,在激烈的市场竞争中得到社会的信任与认可,进而产生出良好的社会效益和经济效益。



小故事 1-2

冒牌货

游客沈女士写投诉信给本市一家颇有名气的四星级宾馆。信中说,她是该宾馆的老顾客,不论是出差、开会或旅游都喜欢住这家宾馆。但这一次宾馆却给她留下了极坏的印象。事情的经过是这样的:沈女士在离开宾馆去机场前,在宾馆商场替她先生买了一套名牌西装。她先生穿着这套西装到公司上班,周围的同事们横看竖看觉得不对劲,于是拿到有关部门去鉴定,这才知道除了款式有点相似之外,其余的如商标、衣料、纽扣等都是冒牌货。沈女士在信中最后写道:真没想到,你们是一家颇有名气的宾馆,竟然能卖出如此假冒伪劣的商品,这是你们在往自己脸上抹黑,也有损于自己的光辉形象,千万不要让一粒老鼠屎坏了一锅粥……

上述小故事主要是由于沈女士在颇有名气的四星级宾馆里买到了一套冒牌西装引起的。据调查,该宾馆的商场是出租给个体户经营的,宾馆每季度向他们收取场租费,其他的事情从不过问。所以,问题就出在只收钱、不管理的做法上。这些卖假冒伪劣商品的人,就是利用该宾馆的“金字”招牌,在背后却怀着不可告人的目的,干着昧良心的事儿,但最后受损害的不仅是沈女士,还有宾馆本身。假如买主不是沈女士,而是换成外国来宾或是有影响力的特殊

人物,如外国元首与夫人,那么其负面影响恐怕会不寒而栗,后果不堪设想。

(三)协调关系

礼仪是“润滑剂”、“调节器”,是“纽带”、“桥梁”、“黏合剂”,它可以使人与人、集体与集体、个人与集体之间建立起相互理解、信任、关心和帮助的良好气氛和融洽、稳定的社会关系。酒店服务礼仪在其各个原则的支配下所表现出的尊重、道德、平等、真诚、守信的精神和种种周全的礼仪形式,必然会赢得顾客的好感与信任,使顾客心理需求得到满足,从而有助于矛盾得到化解、朋友成为知己、合作达成协议。

在激烈的市场竞争中,各个市场主体之间为了自身利益,必然会不断产生矛盾。解决矛盾的方法,可以通过诉诸法律等方式解决。但是有些矛盾如果通过“礼仪”的方法,双方都持真诚、理解的态度,通过摆事实、讲道理、平衡利害关系,动之以情、晓之以理,互谅互让,那么,不但矛盾会合理解决,取得“双赢”的结果,而且还会使双方成为更加亲密的合作伙伴,这比打官司效果要更合算。



小故事 1-3

外地游客遂心愿

2007年7月12日,正值营业旺季,晚上,烧烤是一片繁忙喧闹的景象。有几位慕名而来的外地游客晚上来某酒店就餐。因客人没有预订,当晚烧烤广场已经满座,所有的宴会单间也都有客人。为满足顾客的需求,不让客人留有遗憾,餐饮部经理积极与客人协调,经客人同意,在烧烤广场给客人加了两张桌子,满足了客人的需求。客人感动地说自己是慕名而来的,自己的几位朋友以前来过酒店,对酒店的环境和服务赞不绝口,今天自己也有了深切的体会。

酒店服务礼仪是一种高尚、美好的行为方式,它可以净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品味,完善人的人生。一个人讲究礼仪,会使自己心胸豁达,谦虚诚恳,遵纪守法,乐于助人;在礼仪的熏陶教育下提高修养、匡正缺点,会使自己成为一个道德高尚的人。礼仪会通过评价、示范、劝阻等教育形式去矫正人们的不良行为和习惯,倡导人们按照礼仪的规范要求去协调人际关系,维护健康、正常的社会生活。遵守礼仪原则的人,客观上起着榜样的作用,无声地影响、教育着周围的人们。