



高职高专酒店管理专业工学结合规划教材

酒店服务礼仪

主编：张秋堃



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社



高职高专酒店管理专业工学结合规划教材

酒店服务礼仪

主编：张秋堃



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务礼仪 / 张秋莖主编. —杭州: 浙江大学出版社,
2009. 9

(高职高专酒店管理专业工学结合规划教材)

ISBN 978-7-308-06902-1

I. 酒… II. 张… III. 饭店—商业服务—礼仪—高等学
校: 技术学校—教材 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 116427 号

酒店服务礼仪

张秋莖 主编

策划组稿 孙秀丽 樊晓燕

责任编辑 孙秀丽(sunly428@163.com)

封面设计 卢涛

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 9.75

字 数 197 千

版 印 次 2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-06902-1

定 价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

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。全书根据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,让知识为能力培养服务,让学生在高度仿真的工作环境中,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学会在服务中整体运用。

本书共由八个模块组成。其中,模块二到六分别介绍了酒店服务人员的仪容仪表、仪态、语言艺术运用、会议服务礼仪、国际接待服务礼仪等方面的规范和操作。模块一和模块七则配合具体技能运用的需要,介绍了酒店服务礼仪的基础知识和我国主要客源国(地区)以及部分少数民族的常见习俗和礼节。模块八则是一个酒店服务礼仪的综合训练,对前面介绍的单项技能进行举一反三的综合运用,达到零距离对接岗位的目的。

本书可作为高职高专旅游类专业学生的教学用书,同时也适合成人高校、各职业高中以及一些培训学校或酒店内部培训使用。

课程改革是高等职业技术教育教学改革的重点和难点,特别是经济管理类专业,由于其课程的特点,长期以来,我们的教学基本照搬本科院校的教学方法,或者说是本科院校教材的压缩版,近年来较为流行的案例分析教学,我们认为仍然没有脱离本科院校以知识为教学核心的教学理念。浙江经济职业技术学院借鉴发达国家优质高等职业教育的成功经验,提出了以能力本位课程改革为核心,积极探索经济管理类课程的教学改革,在多年以前,就率先在酒店管理类课程上进行了试点,几年来取得一些成果,也获得许多体会。

酒店服务礼仪贯穿在酒店管理和运行的每一个服务细节中,是体现酒店服务质量极其重要的核心环节之一。它通过一定的形式帮助人们来表达服务过程中的相互尊重之心,是一门实用性、技能性极强的行为学科。然而,目前的众多教材仍处于传统的注重基本理论讲授的状态,怎样针对酒店服务过程在教学中处理知识和能力的关系,怎样培养学生良好的礼仪习惯并培养专业素养,如何让学生将理论与实践结合并提高在酒店服务过程中的礼仪应用能力,这是近几年来我们一直在探索的问题。

基于这一思想,我们针对酒店服务的整体要求和岗位要求,用有限的课时,在教师的指导下,让学生在高度仿真的工作环境中,通过实实在在的能力训练,全面、系统地熟悉并掌握酒店对客服务过程中个人礼仪的要求及各岗位的礼仪要求,并熟练掌握个人形象塑造及在酒店服务活动中的各种礼仪操作技能,让学生今后进入酒店后不论到哪个岗位,从事何种工作,都能举一反三,零距离对接。

本教材有以下特点:

1. 操作性。每个模块的教学设计都是围绕学生操作训练进行的,通过教师简要讲解,学生根据课程要求查阅资料、操作训练、分工协作。在这个过程中,通过教师指导,学生展示,然后教师点评,

学生修改,再教师评定整个过程,使学生真正掌握每个模块所要求的技能。

2. 针对性。本教程的内容组织及图片,体现了酒店服务行业的个性化要求,具体的能力训练则针对酒店服务过程中各岗位的实际要求设计,以期提高理论知识在酒店服务过程中的应用能力。

3. 实用性。每个模块一开始就给出知识和能力目标,所有教学环节都围绕目标环环相扣,使学生边学边练,实用性好。

4. 创新性。本教材在结合案例分析教学的基础上,通过给出的实训任务,让学生通过图书馆、网络查阅资料或进行实地调查来完成实训作业,并通过分项实训后过渡到自行设计并组织实施在酒店服务过程中的礼仪综合实训,从而获得在服务过程中恰当应用礼仪细节的能力。实训作业没有统一的标准答案,教师对学生实训作业的评定和评分,重点放在完成作业的完整性、思考问题和解决问题的合理程度、团队合作精神、作业结果与实际情况的符合程度等方面。

本书是主编结合多年从事酒店礼仪教育的实践经验和体会,与编写组全体成员共同努力完成的。参加编写的成员是:浙江经济职业技术学院的张秋堃、王秀玲、阮晓明;浙江工贸职业技术学院的任杰玉;绍兴越秀外国语学院职业学院的楼燕芳;义乌工商学院的金萍;育英职业技术学院的周丹。其中,由张秋堃编写教材大纲,模块一、模块三由任杰玉编写,模块二、模块三由楼燕芳、张秋堃编写,模块五由张秋堃编写,模块六、模块七由金萍编写,模块八由张秋堃、王秀玲、周丹、阮晓明编写,张秋堃负责全书的统稿和定稿工作。

本书在编写过程中,得到杭州凯悦大酒店餐饮部周鲸先生、人事部TRACY小姐,杭州国大旅游集团人力资源总监傅京女士和杭州国大雷迪森酒店培训部郑明洪先生的悉心指导,同时编写小组成员在编写过程中参阅了大量相关资料,在此向相关人员及作者致以衷心的感谢。

张秋堃

2009年6月于杭州

CONTENTS



模块一	酒店服务礼仪基础知识	1
一、	什么是礼仪/2	
二、	酒店服务礼仪/3	
(一)	酒店服务礼仪的定义/3	
(二)	酒店服务礼仪的原则/3	
(三)	酒店服务礼仪的内容/4	
(四)	酒店服务礼仪的作用/4	
(五)	学习酒店服务礼仪的方法/5	
(六)	学习酒店服务礼仪的意义/6	
三、	角色定位与服务意识/7	
(一)	角色定位/7	
(二)	服务意识/8	
能力训练	/12	
知识拓展	/13	
礼仪的产生与发展	/13	
思考与练习	/15	
模块二	酒店服务人员的仪容仪表	16
一、	概 述/16	
二、	仪 容/17	
(一)	酒店服务人员仪容的基本要求 /17	
(二)	酒店服务人员的化妆原则/19	
三、	仪 表/20	
(一)	着装的原则/20	
(二)	酒店服务人员服饰礼仪/21	
能力训练	/23	
项目一:化淡妆训练	/23	
项目二:系领带训练	/23	
项目三:穿工装、服饰搭配训练	/23	

知识拓展 /23	
化妆美容常识 /23	
系领带的要领 /24	
服饰色彩搭配 /25	
思考与练习 /26	
模块三 酒店服务人员的仪态	27
一、概述 /28	
二、表情语 /28	
(一)微笑/28	
(二)目光/30	
三、动作语 /30	
(一)手势语/30	
(二)站姿/31	
(三)坐姿/32	
(四)走姿/34	
(五)蹲姿/34	
能力训练 /36	
项目一:微笑、目光训练 /36	
项目二:站姿训练 /37	
项目三:走姿训练 /38	
项目四:坐姿训练 /38	
项目五:蹲姿训练 /38	
项目六:手势礼仪训练 /38	
项目七:鞠躬礼 /39	
项目八:综合训练 /39	
知识拓展 /40	
酒店服务人员常见的不良举止/40	
思考与练习 /41	
模块四 酒店服务的语言艺术	42
一、酒店服务语言概述 /43	
(一)酒店服务语言的基本要求/43	
(二)酒店服务语言的基本原则/44	
(三)酒店服务的语言艺术及其作用/50	
二、酒店服务语言的应用/54	
(一)迎候语言/54	
(二)交流语言/55	

(三)电话语言/59

(四)语言禁忌/61

三、服务语言艺术的培养途径/63

能力训练 /63

项目一：迎候语言/63

项目二：交流语言/64

项目三：电话语言/64

知识拓展 /65

酒店服务礼貌用语中英文应用举例/65

思考与练习/70

模块五 会议服务礼仪 73

一、会议的概念/74

二、会议的类型/74

三、会议服务礼仪的基本流程/75

四、会前准备服务礼仪/75

(一)会议厅(室)环境礼仪规范/76

(二)会议会场布置礼仪规范/76

(三)会议摆台礼仪规范/78

(四)会议厅(室)设备使用礼仪规范/80

五、会议期间的服务礼仪/81

(一)礼仪原则/81

(二)操作标准/81

(三)一般会议服务礼仪/81

(四)特殊会议服务礼仪/82

(五)会议附属设施服务礼仪/83

六、会后服务礼仪/84

(一)送客服务/84

(二)会场清洁/85

(三)处理会议文件/85

(四)其他服务/85

能力训练 /85

项目一：习惯培养；会议台签摆放/85

项目二：倒茶、续水姿势/85

项目三：敬茶姿势/86

项目四：衣帽间服务/86

项目五：会间茶歇服务/86

项目六：会议服务综合礼仪/86

知识拓展/87

新闻发布会服务礼仪/87

展览会服务礼仪/87

开业、剪彩、颁奖仪式服务礼仪/88

思考与练习/90

模块六 国际接待礼仪常识 91

一、国际接待礼仪原则/92

(一)依法办事/92

(二)遵时守约/92

(三)尊重隐私/92

(四)女士优先/92

(五)尊重他人/92

(六)保护环境/92

二、迎送接待礼仪/93

(一)接待准备/93

(二)迎送/93

(三)会见、会谈/93

(四)签字/96

(五)宴请仪式/97

(六)西餐宴请/99

三、礼宾次序与国旗悬挂法/101

(一)礼宾次序/101

(二)国旗悬挂法/101

能力训练/102

项目:宴会桌次和座位的排列/102

知识拓展/102

涉外活动中坐车位置的讲究/102

思考与练习/102

综合训练/102

模块七 我国主要客源国和地区以及部分少数民族 的习俗和礼节 103

一、我国主要客源国和地区的习俗与礼节/104

(一)亚洲/104

(二)欧洲/108

(三)美洲、大洋洲/110

(四)非洲/111

二、我国部分少数民族的习俗与礼节/112	
(一)壮族/112	
(二)蒙古族/112	
(三)回族/113	
(四)藏族/113	
(五)维吾尔族/113	
(六)彝族/114	
能力训练/114	
项目:习俗和礼节知识竞赛/114	
知识拓展/115	
基督教礼仪/115	
伊斯兰教礼仪/115	
佛教礼仪/116	
思考与练习/116	
综合训练/116	
模块八 酒店服务礼仪综合训练	118
一、概 述 /119	
二、酒店各岗位服务礼仪规范 /119	
(一)前厅服务礼仪规范/119	
(二)客房服务礼仪规范/121	
(三)餐饮服务礼仪规范/124	
(四)康乐服务礼仪规范/130	
(五)其他服务礼仪规范/130	
能力训练/132	
项目一:前厅服务礼仪/132	
项目二:客房服务礼仪/133	
项目三:餐饮服务礼仪/134	
项目四:宴会服务礼仪/136	
项目五:其他服务礼仪/137	
项目六:专题仪式礼仪综合训练/138	
知识拓展/138	
处理客人投诉/138	
思考与练习/143	
综合训练/143	

模块一 酒店服务礼仪基础知识

学习目标

知识目标

- ◎ 礼仪的定义、原则和作用。
- ◎ 酒店服务礼仪的定义、内容及在酒店经营中的重要意义。

能力目标

- ◎ 准确进行角色定位,树立正确的职业心态和职业意识。

案例导入

酒店服务无小事

小赵大学毕业后就职于某大酒店公关部,经过几年的艰苦奋斗,被聘为科长。一次,酒店接待一位前来投资的大老板,经理把接待任务交给小赵。小赵虽认真准备,可是一不小心,把客人主宾位次弄错了。由于当时很忙,大家都未发现,等发现时已经迟了。结果这次投资项目告吹了,小赵也被调离了公关部。

案例分析:主宾位次,就是礼仪问题,位次弄错了,就是对客人的不尊敬。如果是涉外接待,位次安排不当或不符合国际惯例,不但会引起不必要的争执和麻烦,甚至会影响到国家关系。由此可见,一个很偶然的很小的疏忽,若一不小心,也会因小失大。

在酒店接待中,事无大小,一定要符合礼仪规范。掌握礼仪的基本常识,结合岗位的要求和提高自身道德修养的需要,努力在实践中运用,在熟练掌握本职工作业务和技能技巧的基础上,真正胜任本职工作,成为酒店业的合格人才。

一、什么是礼仪

要真正了解礼仪,首先应明确礼仪的基本含义。

在一般人的表述之中,与“礼”相关的词最常见的有三个,即礼貌、礼节、礼仪。在大多数情况下,它们是被视为一体,混合使用的。其实,从内涵上来看,三者不可简单地混为一谈,它们之间既有区别又有联系。

1. 礼貌

礼貌,一般是指在人际交往中,通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

2. 礼节

礼节,通常是指人们在社交场合相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体体现方式。它与礼貌之间的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然需要具体的礼节。

3. 礼仪

礼仪,是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己敬人的完整行为。

显而易见,礼貌是礼仪的基础,礼节则是礼仪的基本组成部分,礼仪的内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法,而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。从本质上讲,三者所表现的都是对人的尊敬、友善。

站在不同的角度上,还可以对“礼仪”这一概念做出种种殊途同归的界定。

从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。

从道德的角度来看,“道德仁义,非礼不成”。礼仪被界定为为人处世的行为规范,或曰标准做法、行为准则。因此,在2001年9月20日公布的《公民道德建设实施纲要》里,将“明礼”列为我国公民的基本道德规范之一。

从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中一种实用的艺术,也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度来看,礼仪既是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,也是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。“礼出于俗,俗化为礼”。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,它是人心灵美的必然外化。

了解上述各种对礼仪的诠释,可以进一步地加深对礼仪的理解,并且更为准确

地对礼仪进行把握。

二、酒店服务礼仪

(一)酒店服务礼仪的定义

酒店服务礼仪是酒店从业人员在服务过程中对服务对象表示尊重的一种规范化行为。它是在酒店服务工作中形成并得到共同认可的礼节和仪式,同时也是酒店从业人员在自己的工作岗位上应该遵行的礼仪规范,属于职业礼仪的范畴。

酒店服务礼仪的宗旨是礼貌服务、客人至上。主要表现在全心全意为客人服务的理念上,要求在服务工作中以本国国情、民族文化和道德为基础,讲究服务艺术,遵守服务礼仪规范;尊重客人的风俗习惯和宗教信仰,关心客人,使客人获得满意的感受,认可酒店的服务,从而赢得更多的回头客,树立良好的个人形象和酒店形象。

(二)酒店服务礼仪的原则

酒店服务礼仪以礼仪为基础,并渗透到服务的每一个环节和过程。在学习和运用酒店服务礼仪的过程中,应掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律,举一反三,应用自如。

酒店服务礼仪的原则归纳起来有以下六个方面。

1. 尊敬原则

“治礼,敬为大”,“守礼莫若敬”。这是中国的古训,也说明礼的核心就是尊敬。你要得到别人的尊重吗?首先你必须自尊,更应懂得尊重他人。酒店服务礼仪的规则也是围绕着自尊和尊人这个核心而制定的。掌握了尊敬原则,就等于掌握了酒店服务礼仪的灵魂。

2. 遵守原则

礼仪是约定俗成的,是人们共同遵守的社会规范。这种社会规范是为维护社会稳定而形成和存在的,反映了人们的共同利益和要求。酒店服务从业人员都应自觉遵守酒店服务礼仪规范。这样才能提升质量,顾客才更能得到最佳服务。

3. 真诚原则

“著诚去伪,礼之经也”,真诚是礼仪的真谛。酒店服务礼仪也应是发自内心的对人真诚的尊重、关心和爱护,并用自然得体的言行表达出来的行为。笑里藏刀、表里不一的行径是对礼仪的玷污。真正彬彬有礼的君子则应是表里如一、内外和谐统一的人。真诚是礼仪的本质要求。

1. 适度原则

适度原则是要求人们在运用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意把握分寸,讲究得体。这是因为凡事过犹不及,运用酒店服务礼仪

时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然,运用酒店服务礼仪要真正做到恰到好处,恰如其分,因地制宜,因人而宜,只有勤学多练,积极实践,此外别无他途。

5. 宽容原则

礼之用,和为贵;人无完人,金无足赤。在酒店服务中,客人可能会因为文化层次、风俗习惯、职业、年龄等原因,产生失礼行为。出现这种情况时,服务人员也应以宽容的态度原谅对方。

6. 平等原则

礼仪作为一种社会规范,任何人都有平等使用的权利。酒店服务礼仪的使用范围不能因身份、地位、收入、职业等的不同而不同。在服务过程中,任何人都应一视同仁地平等对待对方,都应按礼仪要求尊重对方,不能厚此薄彼,区别对待。

(三)酒店服务礼仪的内容

酒店服务的标准是热情、礼貌、主动、周到和耐心。对于酒店服务人员来说,酒店服务礼仪一般体现在个人基础礼仪、岗位礼仪、相关礼仪三个方面。其中个人基础礼仪主要包括仪表、言谈、举止;岗位礼仪主要包括前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、康乐服务礼仪、会议服务礼仪等;相关礼仪主要包括跨文化交往礼仪、习俗宗教礼仪,等等,具体内容将在各模块详细阐释。

(四)酒店服务礼仪的作用

礼仪贯穿于酒店服务工作的始终。重视礼仪对改善员工服务形象、提高员工的服务水平有积极作用,同时也会为酒店赢得良好的经济效益和社会效益。酒店服务礼仪的作用具体表现在以下几个方面:

1. 酒店服务礼仪是酒店竞争的需要

在改革开放大潮的推动下,我国旅游业虽然起步晚,但发展十分迅速。随着旅游业的发展,酒店业亦发展十分迅速。酒店越开越多,加剧了酒店之间的竞争,客人对酒店的服务要求也越来越高。酒店业竞争激烈,大浪淘沙,这对每一家酒店都是一个考验,同时也是一次难得的机会,一次友好的挑战。酒店要在激烈的竞争中取胜,就要争取更多的客源,以优质的服务赢得客源,走以质取胜的道路。质,就是优质服务,服务礼仪是酒店提供优质服务的重要内容和基础。如果不讲服务礼仪,酒店员工一不小心,一句话就可以把客人“赶跑”。

2. 文明有礼是酒店服务的一个重要内容,可提高客人的满意度

酒店是综合性服务企业,既能为客人提供吃、住、购、游、娱等比较齐全的服务设施,同时又给客人提供满意的服务,它奉行的服务宗旨是客人至上、服务周到、文明有礼。酒店服务人员只有做到礼貌服务才能够使客人满意,给客人留下美好的印

象,同时也能弥补设施等方面的不足。反之,即使是具有第一流的服务设施,但若对客人冷若冰霜,傲慢无礼,客人也会望而却步。

3. 服务礼仪是提高服务质量的保证

当今酒店林立,客源市场竞争激烈。客源是酒店的财源,是酒店赖以生存和发展的基础,创造客源,最根本、最基础的措施就是靠提高服务质量。以质取胜,创造客源,这是世界酒店的成功之路。当然,酒店管理人员的管理水平高低影响服务质量,服务员的服务水平在很大程度上更决定着酒店的服务质量,因为客人是否住店,住店后是否还住此店,服务员的素质、形象、仪表、举止、言行、礼貌直接影响客人的决策。一句话,酒店员工的礼仪风范是决定客人是否购买酒店这一特殊服务的因素之一。服务礼仪是提高服务质量的保证。

4. 服务礼仪是评价酒店水平的标准之一

客人对一个酒店的评价,不仅仅取决于它的硬件设施,更多的是客人的一种心理感受。创造这种感受除了硬件之外,更主要的是依靠酒店员工的服务水准。现代最佳酒店的十条标准,第一条就是“要有一流的服务员,一流的服务水平”。在酒店物质条件确定的前提下,酒店员工素质是否达到一流水平是关键因素,而酒店员工素质要达到一流水平,其中很重要的一条就是要仪表、礼节优良,这一条是必不可少的。

作为酒店员工,必须掌握服务礼仪知识,否则,就容易引起客人的不满与误会,从而影响服务质量,损害酒店声誉,甚至影响国家形象。

(五)学习酒店服务礼仪的方法

礼仪修养是一个自我认识、自我养成、自我提高的过程,必须经过有意识地学习、效仿、积累而逐步形成,需要高度的自觉性。只有把礼仪修养看做自身素质不可或缺的一部分,是完美人格的组成部分,是事业发展的基础,才会真正有自觉意识和主动性。酒店从业人员学习礼仪,提高自身礼仪修养可以通过以下途径实现。

1. 联系实际

酒店从业人员交际、接触的对象较多较复杂,懂得的礼仪知识越广博、越全面,在待人接物时就越能应对自如,所以首先要加强理论学习。古今中外的礼仪知识博大精深,只有坚持学习、用心领会、注意积累,才会使自己的礼仪知识日渐丰富、系统起来。同时礼仪本身就是一门应用学科,在学习过程中,务必要坚持知和行的统一。要注重实践,将知识运用于实践,不断地从实践中学习。

2. 重复渐进

学习过程中不可贪多,细大不捐,而应当有主有次,抓住重点。若从与自己最密切的地方开始,往往可以事半功倍。当然必须注意,学习礼仪是一个渐进的过程,对一些规范、要求,只有反复运用、重复体验,才能真正掌握。

3. 自我监督

古人强调提高个人修养要注意反躬自省，“吾日三省吾身”。学习礼仪，对自己既要在这方面有所要求，又要处处注意自我检查。这样，将有助于发现自己的缺点，找出不足，将学习、运用礼仪真正变为个人的自觉行动和习惯做法。

4. 多头并进

在学习礼仪的同时，不应将其孤立于其他学科，而应当将这种学习，与其他科学、文化知识的学习结合起来。这样做，不但可以全面提高个人素质，而且还有助于个人更好地掌握、运用礼仪。

从总体上看，礼仪是由一系列的规范、程式、活动所构成的。学习礼仪，要讲全面性、系统性，但是不能繁琐，不能脱离实际，死抱着条条框框不放。礼仪根据具体情形恰当应用是很重要的。

(六)学习酒店服务礼仪的意义

学习的目的在于运用。当前，礼仪之所以被提倡，受到社会各界的普遍重视，主要是因为它具有多重重要的功能，既有助于个人，又有助于社会。学习酒店礼仪服务即可在对客服务中提高客人的满意度，又可以给自己及客人以美的享受。其意义主要有：

1. 加强职业素养，提高自身修养

在酒店服务中，通过服务人员礼仪运用的程度，可以察知其教养、文明程度和道德水准。良好的服务礼仪是酒店从业人员的必备职业素养。这是由酒店业的特点所决定的。从一定程度上说，服务礼仪水准的高低决定了酒店档次的高低。同时，学习礼仪，运用礼仪，有助于提高个人的修养，有助于“用高尚的精神塑造人”，真正提高个人的文明程度。

2. 美化自身，美化服务过程

个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而酒店服务礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。当个人重视了美化自身，大家都能以礼待人时，宾客关系将会更和睦，生活将变得更加温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活，客人在酒店消费将得到更多精神层面的享受，这也是酒店服务礼仪所发挥的作用。

3. 促进社会交往，改善宾客关系

古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话，讲的其实就是交际的重要性。服务人员在酒店为客人服务时，不能不讲究礼仪。运用服务礼仪，除了可以使个人在服务过程中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，还能够帮助从业人员规范服务流程，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此之间的了解与信任。