

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

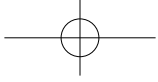
酒店服务礼仪

(第2版)

■王冬琨 主编 ■郝 璿 张 玮 副主编



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，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、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、会议服务礼仪、康乐部服务礼仪等内容。

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. —2 版. —北京：清华大学出版社，2019

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-53219-4

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 . ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 129371 号

责任编辑：王荣娉

封面设计：赵晋锋

版式设计：方加青

责任校对：牛艳敏

责任印制：李红英

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 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：三河市铭诚印务有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm 印 张：13 字 数：268 千字

版 次：2012 年 1 月第 1 版 2019 年 9 月第 2 版 印 次：2019 年 9 月第 1 次印刷

定 价：59.00 元

产品编号：080472-01



丛书编委会

主 任：田雅莉

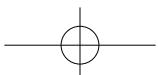
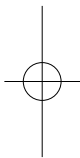
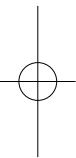
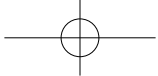
副 主 任：邓昕雯 林 静 汪珊珊

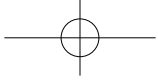
顾 问：俞启定 许 宁

成 员：杨秀丽 姜 楠 郑春英 王利荣 王冬琨

龚威威 荣晓坤 高永荣 徐少阳 王秀娇

赵 历 孙建辉 姚 蕾





丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

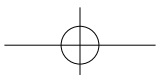
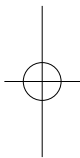
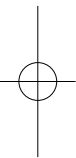
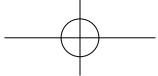
近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

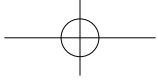
作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，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。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，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。

2019年1月





前言

《礼记》中写道：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁。”礼仪是人们素质提高的表现，是社会文明进步的象征。“不学礼，无以立”，礼仪搭架起人际交往成功的桥梁，发挥着协调人与人之间、组织与组织之间关系的重要作用。在现代社会，礼仪既是人际交往的方式、方法，也是生存的智慧 and 哲学。

从本质上讲，礼仪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。

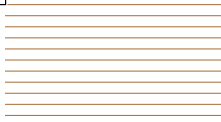
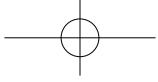
“酒店服务礼仪”作为酒店服务与管理专业的一门专业基础课，从培养酒店服务人员的礼仪习惯和礼仪服务规范入手，旨在强化学生的服务意识，训练其服务技能，规范其职业礼仪，使学生进入工作岗位时能合乎礼仪、自然得体地服务客人，从而展示出良好的职业风采。

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。本书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，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。

本书以任务和活动的形式设计框架结构，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、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，更多地融入典型案例、礼仪训练、情境模拟等，更具可读性和可操作性；精选了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，并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。

(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，进而提升服务礼仪能力。

(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，以便更好地掌握服务礼仪的要点，提升服务礼仪能力，进而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。

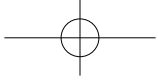
本书在第1版的基础上进行了相应修订，以期进一步提高教材的实用性，更贴近酒店岗位的需求，同时更换了更加规范的礼仪服务图片，以帮助教学者和学习者更容易、更清楚地理解相应礼仪知识。本书由王冬琨担任主编，郝璞、张玮担任副主编，其他参与编写的还有姚卫、单侠等。具体分工如下：郝璞编写单元一和单元二的前四个任务；单侠编写单元二的任务五；王冬琨编写单元三和单元四；姚卫编写单元五；张玮编写单元六。

本书在编写过程中，参考了许多酒店、礼仪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场地和部分图片支持的北京饭店、北京国贸饭店和香山假日商务会所，感谢为我们提供大力帮助的汪珊珊、田艳清、常鹏、李红和杨艳娟等几位老师，感谢北京饭店的贾丽、李欣、常佳。本书图片人物主要是北京市外事学校、北京水利水电学校在酒店工作或实习的学生。

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

2019年3月



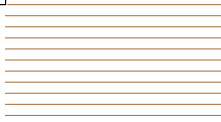
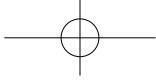
目 录

| 单元一 礼宾服务礼仪 |

任务一	酒店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	酒店礼宾(门童)迎送服务礼仪	13
活动一	迎送宾客服务礼仪	13
活动二	开关车门服务礼仪	15
活动三	送别宾客及其他服务礼仪	19
任务三	酒店礼宾(行李员)服务礼仪	22
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	24
活动三	行李员引领宾客进房服务礼仪	27

| 单元二 前台服务礼仪 |

任务一	前台预订服务礼仪	32
活动一	客房预订服务礼仪	32
活动二	客房推销服务礼仪	34
任务二	前台接待服务礼仪	37
活动一	登记入住服务礼仪	38
活动二	解答问讯服务礼仪	41
活动三	离店结账服务礼仪	43
任务三	前台投诉处理服务礼仪	45
活动	前台投诉处理服务礼仪	46



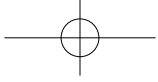
任务四	商务中心服务礼仪	51
活动	商务中心服务礼仪	52
任务五	总机服务礼仪	54
活动一	语言服务礼仪	54
活动二	接听电话服务礼仪	57
活动三	转接电话服务礼仪	60
活动四	电话叫醒服务礼仪	62

| 单元三 客房服务礼仪 |

任务一	客房服务中心服务礼仪	68
活动一	满足宾客需求服务礼仪	68
活动二	处理宾客遗留物品服务礼仪	70
任务二	楼层服务礼仪	72
活动一	楼层迎送服务礼仪	72
活动二	客房日常服务礼仪	75
活动三	客房生活服务礼仪	80
任务三	管家服务礼仪	86
活动	管家服务礼仪	86
任务四	公共区域清洁员服务礼仪	89
活动一	公共区域卫生间清洁服务礼仪	90
活动二	公共区域清洁服务礼仪	91

| 单元四 餐饮服务礼仪 |

任务一	中餐服务礼仪	94
活动一	餐厅预订服务礼仪	94
活动二	餐厅迎送服务礼仪	97
活动三	开餐与就餐服务礼仪	102
活动四	中餐宴会服务礼仪	111
任务二	西餐服务礼仪	116
活动一	西餐点菜服务礼仪	116
活动二	西餐酒水服务礼仪	119



目 录

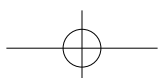
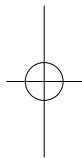
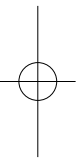
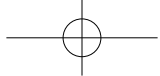
活动三 西餐席间服务礼仪·····	121
活动四 自助餐服务礼仪·····	124
任务三 其他服务礼仪·····	128
活动一 酒吧服务礼仪·····	129
活动二 音乐茶吧服务礼仪·····	132
活动三 咖啡吧服务礼仪·····	135
活动四 客房送餐服务礼仪·····	138

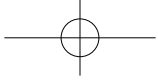
| 单元五 会议服务礼仪 |

任务一 会前接待、签字仪式服务礼仪·····	146
活动一 会前接待服务礼仪·····	146
活动二 签字仪式服务礼仪·····	153
任务二 迎接贵宾、接见与会见服务礼仪·····	158
活动一 迎接贵宾服务礼仪·····	158
活动二 接见与会见服务礼仪·····	161
任务三 大型会议、会谈服务礼仪·····	165
活动一 大型会议服务礼仪·····	165
活动二 会谈服务礼仪·····	169

| 单元六 康乐部服务礼仪 |

任务一 康乐部迎送服务礼仪·····	174
活动一 迎宾服务礼仪·····	174
活动二 送客服务礼仪·····	176
任务二 康乐部接待服务礼仪·····	178
活动一 游泳池接待服务礼仪·····	179
活动二 健身房接待服务礼仪·····	182
活动三 保龄球接待服务礼仪·····	186
活动四 歌舞厅接待服务礼仪·····	188
活动五 桑拿洗浴服务礼仪·····	190
参考文献·····	193



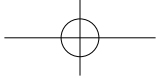


单元一

礼宾服务礼仪

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。





酒店机场代表迎送服务礼仪

任务一

酒店机场代表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。“酒店机场代表”代表酒店在机场、车站、码头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，主动、热情，时刻关注、重视宾客，让宾客有回到家的感受。

工作情境

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

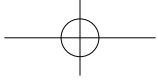
- 掌握各种宾客见面礼仪；
- 掌握机场代表迎送宾客礼仪；
- 完成任务单中各项服务礼仪的案例分析及处理；
- 完成各项礼仪训练。

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，为了更好地接待各国宾客，酒店机场代表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：3~5秒。在与宾客交流时，要注视对方，但时间不宜过长或过短，目光也不要突然移开。掌握好给予宾客微笑的次数，一般保持在2~3次为最佳
- 注视区域：面部双眉到唇心的倒三角区域。要注意注视角度，一般以平视或仰视为主，以表示尊敬、注意倾听对方的谈话
- 关于微笑：微笑是要发自内心的。有礼貌的微笑是温馨自然的，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，应时刻注意将真诚的微笑与美好的语言相结合

知识链接

希尔顿酒店的成功秘诀

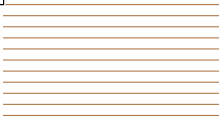
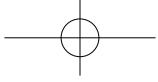
创立于1919年的美国希尔顿酒店，在近100年的时间里，从一家普通的酒店扩展到全球300多家连锁店，成了酒店业的“巨无霸”。如今，希尔顿酒店已是世界顶级豪华酒店的代名词。入住希尔顿酒店，宾客不仅能享受到宾至如归的服务，而且也成为尊贵身份的象征。

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，只要掌握一个秘诀，这个秘诀简单、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。此后，“微笑服务”就成了希尔顿酒店经营的一大特色。

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)
- 行鞠躬礼时的距离：一般是在离对方2m左右的位置
- 行鞠躬礼时的体态：立正站好，保持身体端正，两腿并拢，双手自然放在身体两侧，女士可双手叠放在腹前。以髋关节为轴，上身向前倾斜，使头、颈、背成一条直线
- 行鞠躬礼时的表情：鞠躬时目光应向下看，表示一种谦恭的态度，视线由对方脸上落至自己脚前方的相应位置，面带真诚的微笑，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

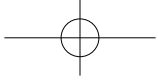
信息页三 握手礼仪

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，如果要使用握手礼接待宾客，一定要了解握手的相应礼规，避免出现失礼的行为。



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，用力均匀，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
- 迎客时主动伸手，送客时则不可
- 与多人握手时，要讲究先后顺序：明确对方身份时，按身份高到身份低的顺序握手；不明确对方身份时，按距离近到距离远的顺序握手



(续表)

**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……”可见，握手能够表明你对他人的态度，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，以及你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，将立刻传送出不利于你的信息，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

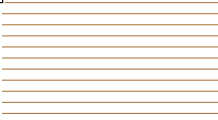
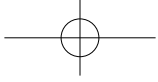
1. 准备工作：一面镜子，一本书，一首节奏欢快令人心情愉悦的乐曲。

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，请让自己的眼睛也笑起来吧。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: 问题:					

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, 也是礼仪服务成功与否的关键。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

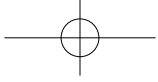
注重仪容仪表应该是酒店从业者的一项基本素质, 它反映了酒店员工的精神面貌, 更代表了酒店的整体形象。

一、仪容礼仪



头发要求

- 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; 如有头帘, 在眉毛上方为宜
- 男士发型: 保持简单的发式并经常修剪, 前额头发不可超过眉毛, 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



(续表)

**卫生要求**

- 作为酒店员工，每个人都要养成良好的卫生习惯，要随时保持口气清新，头发、面部、手部洁净。可适度使用淡香水
- 面容修饰：女士化妆时要淡雅自然，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。女士可涂无色透明指甲油

二、仪表礼仪**着装要求**

- 着装要得体、大方，按要求系好纽扣，打好领带，与自身的职业、年龄、体型相协调，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

配饰选择

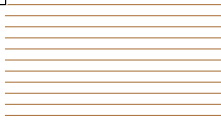
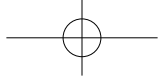
- 无论女士还是男士，如佩戴戒指，选择一只样式简单的结婚或订婚戒指；佩戴各类饰物都要简单、精致，不可夸张、奢华
- 女士：只佩戴一副耳饰，项链不可露出，饰物不可过多
- 男士：不可佩戴耳饰、项链、手镯等饰物，手表除外

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、深蓝色，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，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，往往会使西装黯然失色。

一、领带佩戴的注意事项

- (1) 记得要将衬衫的第一粒纽扣扣好；
- (2) 衣领后方领带一定要藏在衣领中；
- (3) 领带结和衣领间不能有空隙出现；
- (4) 领带长度以到皮带扣中间处为佳。

二、领带打法之温莎结

据说，温莎结是英国著名的温莎公爵发明的系法，是一个形状对称、尺寸较大的领带结。打好的领结饱满沉稳，位置很正，适合宽衣领衬衫，亦适合在商务会见、谈判等较严肃的社交场合与公务西装搭配时使用。

第一步：领带在颈部搭好，以大箭头在左，小箭头在右为例；大箭头长于小箭头，长度把握在打好领带后小箭头不长于大箭头即可(如图1)；

第二步：将大箭头搭放在小箭头上(如图2)；

第三步：大箭头从右侧由内向外穿过环节，大箭头仍保持在右侧(如图3)；

第四步：大箭头再由后向前绕过环节(如图4)；

第五步：再由前到后穿过环节，此时，大箭头保持在左侧(如图5)；

第六步：继续让大箭头绕过整个环节，从右侧环节下方往上穿出(如图6)；

第七步：大箭头从打结处穿过，拉紧完成(如图7)。



图1



图2



图3



图4



图5



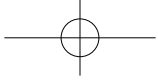
图6



图7

信息页三 女士们，请淡妆上岗吧

化妆，是修饰面容的一种方法。在人际交往中，女士化一点淡妆，不仅可以让自己变



得更加美丽，增添自信，更是对他人的尊重。

一、化妆的规则

不要当众化妆，应在专用的化妆间进行(更衣室/洗手间)；不要将妆化得过于浓重；当妆面出现残缺时，应及时补妆；应避免借用他人的化妆品。

二、化妆前的准备工作

- (1) 洁面，清洁皮肤。
- (2) 保湿水或爽肤水，给皮肤补充水分或收缩毛孔。
- (3) 精华液，可以是美白、保湿等类型的。
- (4) 眼霜，防黑眼圈、祛皱，对眼周进行简单按摩。
- (5) 面霜，保湿或控油类面霜，给皮肤补充营养。
- (6) 防晒隔离霜，隔离空气中的粉尘、污垢、紫外线等。
- (7) 修颜液，调整肤色，偏黄的皮肤可以用淡紫色。

三、化工作淡妆的步骤

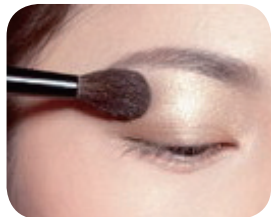


底妆

- 打粉底：完美妆容的关键在于底妆。选择和肤色同色号的粉底液，上轻薄的一层。皮肤不错的女士可以不用粉底液，避免妆面呈现厚重感。整体妆容效果应自然通透

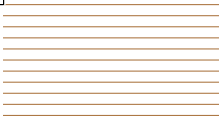
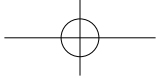
定妆

- 定妆与画底妆同样重要。先用粉扑蘸取适量的蜜粉，弹去多余的粉末，均匀地按压在肌肤上，再用大号化妆刷刷去多余的粉末。千万不可遗忘眼角、鼻翼、嘴角这些多油脂区域。这不仅仅是为了定妆吸油，更重要的是可起到二次修饰的作用



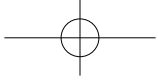
眼影

- 工作淡妆的眼影色彩不宜鲜艳，可选择浅咖啡色系，或是现在流行的大地色系、裸妆系。画眼影可以用无名指指肚，既方便又能够很好地掌握上眼影的力度；指肚的温度可以使眼影更均匀，还可以模糊深浅眼影的分界，使眼妆看上去更加自然



(续表)

	眼线 - 在睫毛根部描画眼线。眼线要贴近睫毛根部描画才自然，先用手指撑住眼皮，露出睫毛根部，将睫毛缝隙填满，最后用棉棒整理不够顺滑的部位，同时沿着眼线的边缘慢慢地小范围晕染，让眼线和眼影过渡自然 - 工作淡妆不画下眼线
	睫毛 - 夹睫毛：一般分3部分夹睫毛——睫毛根部、中部、尾部。从睫毛根部夹起，然后向尾部移动，一边移动一边轻夹睫毛 - 刷睫毛：睫毛刷取出后，先于瓶口刷去多余的睫毛膏，自睫毛根部往外、往上涂，再以“Z”字形方式左右涂
	眉毛 - 眉头：最佳位置是与鼻翼、眼头对齐成一直线 - 眉峰：最佳位置是眼睛直视正前方，从鼻翼往黑眼珠外缘向上延伸 - 眉尾：最佳位置是从鼻翼往眼尾方向向上延伸 - 眉色：应与自身发色接近 - 无论使用眉粉还是眉笔，画好后均可用眉刷刷匀，使眉毛看起来更加自然
	腮红 为避免上色过重，在用腮红刷蘸取腮红后，可轻轻掸掉部分色粉。腮红最简单的画法就是，微笑时以脸颊的最高点为腮红中心，再以打圈或横向涂抹出适合自己脸型的腮红。最后用粉扑轻轻按压腮红，使色彩完全服帖于肌肤，红润的好气色自然透出来
	口红 - 用口红代替唇彩，因口红颜色要比唇彩颜色更加持久 - 颜色：口红颜色不宜过于浓烈，可以选择裸色系、桃红色、珊瑚色等淡雅的色彩



信息页四 自我介绍礼仪

自我介绍，顾名思义就是把自己介绍给其他人，以使对方认识自己。同时，自我介绍也是向别人展示自己、推销自身形象和价值的一种方法和重要手段。自我介绍好不好，甚至直接关系到给别人第一印象的好坏及以后交往的顺利与否。

(1) 要抓住时机，在适当的时间进行自我介绍。介绍的内容要言简意赅，尽可能地节省时间，还可利用名片、介绍信加以辅助。

(2) 要注意态度，一定要自然、友善、落落大方、彬彬有礼。要表示出渴望认识对方的真诚情感。需要注意的是，如果有介绍人在场，自我介绍则被视为不礼貌。

(3) 作为酒店的代表，无论是自我介绍还是他人介绍，都一定要正确、规范，注意表情、语言、仪态的结合。这不仅是个人知识能力和基本素质的最好体现，也是酒店整体素质的有力呈现。

知识链接

他人介绍礼仪

在人际交往活动中，经常需要在他人之间架起人际关系的桥梁。他人介绍，是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种介绍方式。为他人作介绍时，必须遵守“尊者优先了解情况”的规则。首先要确定双方地位的尊卑，然后先介绍位卑者，后介绍位尊者。根据规则，为他人作介绍时的礼仪顺序大致有以下几种：

- (1) 把下级介绍给上级；
- (2) 把主人介绍给来宾；
- (3) 把男士介绍给女士；
- (4) 把晚辈介绍给长辈，年幼者介绍给年长者；
- (5) 把家人介绍给同事、朋友；
- (6) 把后来者介绍给先到者。

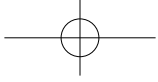
任务单一 礼仪训练

训练项目一：发型设计训练

训练目的：掌握发型设计技巧，熟练操作。

程序及礼仪要求：

- (1) 挑选身材高矮不同、脸型不同、头发长短不一的同学到台前，向大家展示；
- (2) 5人分成一组，各自选择台上的一位同学为其设计发型，讨论完成；
- (3) 选出代表发言；
- (4) 同学互评；



(5) 教师点评。

训练项目二：美容化妆训练

训练目的：掌握化妆技巧，熟练操作。

程序及礼仪要求：

- (1) 挑选脸型不同、肤色不一的同学到台前，向大家展示；
- (2) 5人分成一组，各自选择台上的一位同学为其设计妆容，讨论完成；
- (3) 选出代表发言；
- (4) 同学互评；
- (5) 教师点评。

任务单二 自我介绍训练

如果你是Bruce，请根据所学内容进行机场接机情境展示：向宾客进行自我介绍。

评价项目	表情流露 (2分)	自我介绍 (3分)	仪容仪表 (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	时间、态度、内容、仪态	整体形象、精神面貌	条理清楚，用语规范	自评	互评
第 组						
第 组						
点评小组记录	优点： 问题：					

任务评价

酒店机场代表迎送服务礼仪

评价项目	具体要求	评价			
					建议
酒店机场代表迎送服务礼仪	1. 了解宾客见面礼仪				
	2. 掌握机场代表迎送宾客礼仪				
	3. 能够独立完成迎送服务				
学生自我评价	1. 准时并有所准备地参加团队工作				
	2. 乐于助人并主动帮助其他成员				
	3. 遵守团队的协议				
	4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用				

(续表)

评价项目	具体要求	评价				建议	
		😊	😐	😞			
小组活动评价	1. 团队合作良好, 都能礼貌待人						
	2. 工作中彼此信任, 互相帮助						
	3. 对团队工作都有所贡献						
	4. 对团队的工作成果满意						
总计		个	个	个		总评	
在酒店机场代表迎送服务礼仪的学习中, 我的收获是:							

任务二

酒店礼宾(门童)迎送服务礼仪

酒店前厅设有专门负责迎送宾客的岗位, 主要职责是代表酒店在酒店门口、前厅接待宾客, 是宾客来到酒店后见到的第一批员工, 称为门童。门童为宾客提供迎送服务, 要特别注意礼仪, 向宾客表示敬意, 随时恭候宾客的光临。

工作情境

Tom作为某五星级大酒店的门童, 每天都要在热闹的大厅门前迎来送往大量的宾客。他引导车辆手势规范, 为宾客开车门、护顶, 并亲切地问候……

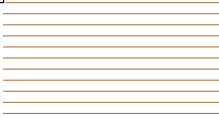
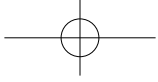
具体工作任务

- 掌握迎送宾客服务礼仪;
- 掌握开关车门服务礼仪;
- 完成任务单中各项服务礼仪的案例分析及处理。



活动一 迎送宾客服务礼仪

酒店应该努力为宾客营造一种“宾至如归”的氛围。门童代表酒店的形象, 要站有站



相、坐有坐相，工作中的各种姿态都要符合规范。宾客来到酒店，第一眼看到的就是迎宾的门童。下面我们就来进行站姿礼仪训练，做一名站姿挺拔、气宇轩昂的门童吧！

信息页一 站姿礼仪

良好的站姿会给人以精力充沛、信心十足、积极向上的印象，还能够给周围人带来蓬勃的朝气，更可以体现出酒店员工良好的素质及形象。



标准站姿

- 头部：头正，双目平视，下颌微收
- 双肩：双肩展开，放松、稍向下沉，呼吸自然
- 上身：收腹、立腰，上身挺直，身体有向上的感觉，双臂自然下垂，处于身体两侧，手指自然弯曲
- 双腿：立正，双腿并拢，两脚后跟靠紧，脚尖分开呈“V”形，两脚尖距离约一拳左右的宽度



服务站姿

- 服务站姿1：此站姿无论男士还是女士均可采用。在标准站姿的基础上，双手相握，右手搭在左手上，大拇指交叉放于掌心内，自然垂放于体前(或腹部)。眼睛平视前方，面带微笑，显示出彬彬有礼的姿态
- 服务站姿2：此站姿只适用于男士，且与宾客交谈时不可使用。将相握的双手置于背后，双臂肘关节内侧与腰间距离约一拳，双脚平行分开，分开宽度以一个脚长为宜，双脚不可呈“八”字形
- 在迎送宾客时，站姿要规范。当采用站姿与宾客交谈时，要掌握好与宾客的安全距离，一般保持在50~70cm，不要过近或过远
- 工作时段，不能出现身斜体歪、弯腰驼背、两腿交叉、倚桌靠墙、双腿弯曲或不停颤抖、双手叉腰或插兜、双臂交叉抱于胸前等不雅和失礼的姿态，这些都会破坏自己的形象，甚至破坏酒店形象



信息页二 致意礼仪

致意是用行为向别人表示问候，是最常用且最简单的礼节。致意的种类有很多，比如点头致意、欠身致意、挥手致意等。致意能够拉近酒店员工与宾客的距离，表达对宾客的