

<<现代酒店礼仪规范>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店礼仪规范>>

13位ISBN编号：9787805217147

10位ISBN编号：7805217149

出版时间：2004-5

出版时间：广东旅游

作者：王兰英

页数：421

字数：310000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<现代酒店礼仪规范>>

### 内容概要

本书内容着重使酒店员工通过了解人际交际和酒店服务接待工作中的礼貌礼仪礼节常识，端正服务态度，增强服务意识，提高敬业精神，恪守职业道德，学会并掌握酒店服务接待工作中所常用的礼貌服务用语、基本礼节以及礼貌行为规范，培养人际交往的能力，养成礼貌待客的良好职业习惯，从而真正实现优质服务的酒店宗旨。

## <<现代酒店礼仪规范>>

### 作者简介

张四成 1955年2月出生，毕业于首都师范大学管理系。

曾任北京第二外国语学院旅游系副主任，饭店管理系总支书记兼副主任，北京第二外国语学院、香格里拉国际饭店管理集团培训中心副主任等职。

著有《现代饭店礼貌礼仪》一书，并在多种杂志刊物上发表《论饭店公关人员的素质》、《饭店服务人员素质与培训》、《论旅游从业人员的礼貌服务》、《饭店客房管理漫谈》、《旅游、旅游教育发展之我见》、《激励原则在饭店管理中的运用》等多篇论文。

王兰英，1954年5月出生，毕业于解放军洛阳外国语学院法语系。

曾任总参某部助理研究员，北京第二外国语学院夜大学外语教研室主任，北京第二外国语学院研究生管理科长、副研究员等职。

为《古代名人字号辞典》副主编，在多种杂志刊物上发表《谈旅游广告设计》、《礼貌服务在旅游工作中的重要性》、《论仿古旅游景点中的美学问题》、《风景名胜旅游资源的保护问题》等多篇论文。

。

## <<现代酒店礼仪规范>>

### 书籍目录

绪论第一章 酒店业发展史 第一节 世界酒店业发展史 第二节 中国酒店业发展沿革第二章 服务质量是酒店生存与发展的根本之道 第一节 树立正确的酒店服务和服务质量理念 第二节 不断更新服务观念 第三节 服务意识决定酒店服务第三章 礼貌、礼仪、礼节和礼貌修养 第一节 礼貌、礼仪、礼节 第二节 礼貌修养第四章 礼貌修养 第一节 礼貌服务的主要内容 第二节 礼貌服务的基本要求第五章 酒店服务接待部门的礼仪规范第六章 酒店住宿和餐饮的礼仪礼节第七章 宗教礼仪常识第八章 我国主要少数民族习俗礼仪；我国主要客源国和地区习俗与礼仪第九章 国际礼仪常识

## &lt;&lt;现代酒店礼仪规范&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘 酒店服务商品有其寿命周期。

酒店服务商品正因为是一个商品，它和其它商品的规律一样，有其寿命周期。

；生产力水平的提高，科技的进步，人们生活需求的变化，是产生商品寿命周期的原因。

酒店服务商品的使用价值由设备设施的使用价值，服务的使用价值及菜食的使用价值三部分组成。

这三个部分都存在着寿命周期，因而酒店要经常注意宾客的需求变化，注意服务商品对宾客的适应性，不能以不变应万变。

在一定时期需要对某些服务和管理进行调整和更新。

某地一家酒店，有人为酒店经理出主意，建议撕掉酒店门口“宾至如归”的字条，换上如下三个内容的告示：1. 进门一分钟内服务员不接待你，用餐半价；2. 碗筷没洗净，杯碟有缺口，用餐半价；3. 菜谱上便宜的菜如果没有或是售完了，宾客食用其他菜一律以便宜菜计价。

经理照此办理，果然宾客纷至沓来，生意一下子红火起来。

把“宾至如归”的字条换成看似平淡无奇的告示，却收到了始料不及的效果，引人深思。

中国加入世贸组织后，酒店业在管理和服务上也必须有相应的转变与跟进，要求我们酒店在尊重客人权利方面，尽快改变观念，强化一种理念。

从酒店本身来讲，应更加注重理解、尊重、服从客人的理念，完善赔偿制度，尊重客人特权、隐私等原来我国酒店业不完善甚至是空白之处。

在环境方面，要尽快适应国际上可持续发展战略，高度重视环境的管理思路，摆脱酒店管理的狭隘意识。

要营造绿色酒店，通过控制湿度、温度、照明度、噪音、空气清新度等新型指标，为酒店质量管理注入新的含义。

由于传统观念的影响，我们很多酒店经营管理者习惯于墨守成规，缺乏朝气，不肯动脑筋，满足于悬挂了“宾至如归”之类的条幅，而缺乏与之相匹配的具体措施，并付诸行动，致使不少酒店服务质量或是忽高忽低不稳定，或是徘徊无进。

中国菜食系列博大精深，自有口碑。

但有的酒店有时过分强调正宗而不管对象及现代口味变化的要求。

一日本旅游团到我国某地旅游，下榻在某酒店。

用餐时第一顿饭菜是川菜，许多菜是辣味，客人们不禁被刺激得胃口大开。

不承想第二顿、第三顿乃至三天都是如此，客人们便由新鲜转为反感最后到厌恶而拒食了。

至于一些酒店的浴缸积垢，龙头漏水都被认为是见怪不怪的现象。

我们有一些酒店服务员在岗时，就是站不起来，习惯于坐着工作。

而中国某记者访问团在日本京都旅行期间，却遇到这样一件事：他们住宿的新都酒店特地为他们配备了一位刚从学校毕业正在酒店实习的小姐导游。

在一起游览京都时，司机便成了导游小姐的老师，他边开车边向导游小姐介绍着沿途景点的特点、规模、历史等。

导游小姐恭敬地站在他身边，用心地记着。

一天下来，游客们已是个个累得腰酸腿痛，站了一天的导游小姐却依然笑眯眯地迎候游客上下车，毫无倦意。

第二天，游客们不忍，邀请导游小姐也入座，并表示对此不会介意。

导游小姐微笑着说：“谢谢大家。

但我的工作以后也是要求站着的，所以我必须养成习惯。

”轻轻的几句话，令人回味无穷。

一名中国员工在日本人经营的酒店清理卫生间，日本老板要求他将手伸进座便器的拐弯处清洗，尽管手上戴着胶皮手套，这位员工还是觉得这日本人太“苛刻”。

他悄悄地转过身去，装作去找工具，暗地里却对着镜子里日本人的后脑勺，做出了一个“大刀向鬼子们的头上砍去”的姿势，日本老板以为他没有听懂，就毫不犹豫地把手伸进座便器的拐弯处清洗起来

## &lt;&lt;现代酒店礼仪规范&gt;&gt;

。这位员工一时惊呆了：老板居然连手套都不戴！

日本人清洗完后对这位员工说，别小看了刷厕所，曾经担任过日本政府邮政大臣的一位女士，在她年轻从事酒店工作时，就曾是一个“刷厕所最出色的人”。

当初她参加刷马桶训练课程，不但将马桶刷得异常干净，而且还在刷完马桶后，毅然盛了一杯马桶水喝下去，“以身试净”。

这样干一行爱一行的敬业精神，难道不值得回味吗？

服务产品周期性的更新，有赖于观念的更新，这样才有可能适应宾客需求的变化而不断花样翻新，出奇制胜。

云南某酒店思路独到，发挥云南是少数民族最多的省这一特点优势，推出手舞足蹈、大快朵颐的民族风情篝火晚会，颇富创意。

当夜幕降临，半个月亮爬上来时，“寨门”拉开了，傣族姑娘用树叶轻轻往来宾身上洒香水；服务员身着各民族服装笑盈盈在竹凳竹桌之间轻步穿梭往返。

不一会儿，扑鼻的香味随风飘扬，凑近一看，馋涎欲滴，一排现烹制的美味勾引食欲：风味烤野兔、烤野鸡、麂子干巴、松木瓦块肉、香茅草烤鱼、菠萝紫米饭等，前所未吃。

两堆篝火噼啪燃烧，从山村里招来的“原汁原味”的演员伴随着悠扬的声乐翩翩起舞，让你一次看个够。

兴头上，你可以上场纵情歌舞，亲身体会。

此举倾倒了众多中外宾客，使大家余兴未尽，流连忘返。

与此相对应，对我们一些酒店常遭宾客抱怨投诉的设备不良和服务不周、项目单调，我们又该作何感想呢？

其实每个地区、每座酒店都有自己的特色或是独到之处，关键是你观念转变了没有，开动脑筋了没有，挖掘潜力了没有，设身处地为宾客着想了没有。

当然，服务方法也是提高服务质量的一个不可忽视的重要环节。

服务方法是指工作程序、服务规范和操作技巧等。

它对酒店服务质量起着最终的最直接的作用，是决定服务质量好坏、高低的大事。

因此，必须加以重视，把又快又准又好的服务通过语言、动作、技巧等方面扎实的基本功奉献给宾客。

。我们常常可以看到这样的情形：在一般情况下，客人对于酒店员工服务态度的重视程度，往往会高于对于服务技能的重视程度。

作为一名普通客人的心目中，如果酒店员工的服务态度与服务技能俱佳最好。

退而求之，如果酒店员工的服务态度很好，至少还能让人感到几分温暖，那么即使他的服务技能稍逊一筹，尚且情有可原。

但是如果酒店员工的服务技能尚可，而服务态度却不好乃至恶劣，则往往是不能够被接受和容忍的。因为精神美好感受被粗暴地剥夺，会直接导致客人在心理产生相当的不愉快，完全有可能忽视酒店员工在服务技能方面所做的努力。

如此看来，所谓接受服务对象，说到底，实际上就是一个服务态度是否端正的问题，就是一个能否自然而然认可对方的问题。

这既是一个熟得不能再熟的话题，同时也是一个始终尚未解决好的话题。

这里，既有一个理念的问题，也有一个在实际行动中如何贯彻执行的问题。

像无端排除、议论乃至攻击他人的话语，任意指出他人的种种不足之处，随意坦言他人在生理上、衣着上的缺陷等，都是不应该发生在服务对象身上的。

倘若如此，那实际上就是等于宣告酒店员工不接受服务对象。

其次来看重视对方：所谓重视对方，就是酒店员工对于服务对象表示敬重之意的具体化。

它主要应当表现为认真对待服务对象，主动关心服务对象。

换言之，就是酒店员工要通过为服务对象所提供的以自己的身心能够深切感受到的体贴入微的服务，使客人真切地体验到自己是受到酒店员工的关注和看重的。

## <<现代酒店礼仪规范>>

从理论上和理念上重视服务对象，对于酒店员工来说，应该已经是耳熟能详了。但是要真正在实际服务过程中做到目中有人，招之即来，有问必答，有求必应，有应必行，有行必果，认真满足服务对象的合理需求，却不是轻而易举就能做到的。

例如，在服务过程中，能够记住服务对象的姓名，通过为其提供的感性服务，将温馨与舒畅最直接地展现给宾客，具体体现了对于宾客的重视程度。

反之，如果酒店员工连一位常来常往的宾客都熟视无睹，不知其名，那么这种重视恐怕只能停留在水中月、镜中花的境地了。

当然，酒店本身就是一个来去集散频仍之地，让酒店员工无误地记住每一位宾客的姓名，确也有些强人所难。

但一般而言，酒店员工对于自己直接服务或接触过的几类宾客的姓名，应该是不能轻易忘记的：一是非常非常重要的客人（Very Very Important Person），英文缩写为VVIP。

他们是指国宾或本国的国家领导人；二是非常重要的客人（Very Important Person），英文缩写为VIP。

他们通常是指重要的外宾、政府的高级官员和社会各界知名人士；三是重要的客人（Important Person），英文缩写为IP。

他们一般包括与本酒店关系密切的其他单位的负责人、决策者以及政界、商界、军界、学术界和新闻界的负责人员；四是特殊的客人（Special），英文缩写为SP.他们主要是指经常下榻酒店、曾经有过投诉或有特殊要求、需要特别关照的宾客。

以上几类的宾客，虽然重要的程度有所不同，但因其身份、地位、特殊要求和影响力所致，所以必须重点关照。

如果酒店员工不能记住他们的姓名，重视宾客又从何说起呢？

当然，在记住宾客的姓名时，也有相应的技能技巧，也有一个责任感的问题。

很难想象，如果宾客在酒店内被员工称呼问候，却张冠李戴，或是叫错了姓名，无疑令双方都会感到尴尬。

如果没有把握，宁可采用其他称呼方法变通一下，也不要想当然行事，以免弄巧成拙。

酒店员工重视宾客，还要注意在准确地对宾客进行角色定位的前提下，善用宾客的尊称以示尊重，同时要注意倾听宾客的要求，在友好沟通的基础上以利相互理解。

其实质，就是对于宾客最大的重视。

.....

## &lt;&lt;现代酒店礼仪规范&gt;&gt;

## 媒体关注与评论

绪论在汉语中，“礼”、“理”、“义”、“利”四字的发音相同或相近。

这说明四者是相互关联、彼此补充的。

有礼则合理、有礼则近父、有理则得利。

随着我国改革的继续深入和对外开放的不断扩大，随着旅游业和商贸的蓬勃发展，尤其是我国加入世贸组织后，我国同国外交往日益广泛并空前增多。

我国更加稳步地积极地走向世界，而世界也渴望更多地了解中国，了解这个崛起于东方的大国。

当今世界，各国尽管社会制度有差异，风俗习惯有差异，文化背景有差异，但都倡导文明礼貌。

在人际交往和日常工作、生活中，都愿意并且以不同方式，十分注重礼仪，讲究礼节。

这在很大程度上已成为一个国家或民族文明程度的重要标志，也是衡量一个国家、一个民族有无教养和道德水准高低的尺度。

在日益全球化的今天，各国相互了解其他国家的民族习俗礼仪并尊重之，无疑是十分必要的。

无知与夜郎自大都会被摒弃于世界之林之外。

文明舒适的工作和生活环境是人人所希望的，人们都希望自己的生活能在愉快、舒心、温馨的环境中度过。

而文明环境的创造，又是人们共同努力协作的结果，从这个意义上说，个人的语言、行为都会影响到他人、群体乃至社会。

同样，他人或群体的影响也会作用于个人。

协同共事的人们，言行分文野，水平有高低，所以，在相互交往中也应在现代文明的理念中遵守一定的礼仪礼节准则。

我国被称为“礼仪之邦”，富有文明礼貌的传统。

而礼仪礼貌的本质，是表示对别人的尊重和友善。

人们对礼仪礼貌的心理需求是超越时间和空间的，是超越时代和国界的。

我国古代孔融让梨的故事流传千古，妇孺皆知，它体现了中国传统美德的一种精神——“让”，而让的精神被古人视作“礼”的基本精神。

《左传》说，辞让之心，礼之端也。

直到今天，“礼让”还经常连用。

由此可见，对他人的尊重与自我的辞让、谦虚是所谓“君子之风”的相辅相成的两个方面。

中国古代不少“明君”都会“礼贤下士”，这固然是一种统治术，但也说明，即使贵为天子，若放不下架子，以礼待贤才，也会拒贤人于千里之外，失去共振国家的机会，孔子说：“不知礼，无以立。”

对国家来说是如此，对个人来说也是如此。

现代社会，越是竞争激烈，越是要靠礼仪礼貌来协调关系。

企业要正常运行和获取最大利润，必须与社会各方面建立良好的人际关系和业缘关系，力争外部环境的和谐和内部关系的统一。

而人与人之间要建立相互尊重、平等友爱、相互合作的正常关系，就需要人人讲文明礼貌。

现代礼貌礼仪的本质就是平等基础上的相互尊重。

高人一等，居高临下，即使再装出绅士模样，也毫无礼貌礼仪可言。

现代礼貌礼仪的另一个本质内涵是公正。

购物排队，讲先来后到，是公正；扶老携幼，帮助弱者，是公正；向别人承认自己的缺欠或不当之处——即道歉，也是公正。

“对不起”之所以能成为世界上最能起和解作用的词语，“谢谢”之所以是使用频率最高的礼貌用语，才良本原因是它们体现着尊重、公正和补偿。

越来越多的事实显示，在现代市场经济中，礼貌礼仪作为现代文明素质的重要组成部分和外在表现，正在成为现代生产力的一部分。

这种生产力，同样可以创造价值。

而且，礼貌礼仪的程度越高，创造的价值也相对就高；礼貌礼仪的程度越低，创造的价值也相对就低

<<现代酒店礼仪规范>>

o  
.....

## <<现代酒店礼仪规范>>

### 编辑推荐

学以致用，是本书特别关注的，也是本书编写的一个重要原则。只有将有关酒店服务的礼貌礼仪礼节方面的各种常识在学习的基础上，结合相应的行为规范，融会贯通在酒店各工种岗位的实际工作中，本书所讲的礼貌礼仪才算实现了自己的价值和意义。

<<现代酒店礼仪规范>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>