

<<酒店服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787544242905

10位ISBN编号：7544242900

出版时间：2009-7

出版单位：南海出版公司

作者：杨萍 编

页数：264

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>

前言

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。

<<酒店服务礼仪>>

内容概要

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。

《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》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，《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》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。

《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》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。

<<酒店服务礼仪>>

书籍目录

上编 酒店基础礼仪第一章 酒店服务礼仪概述第一节 酒店服务礼仪的概念、作用与核心第二节 酒店服务礼仪的基本理念本章小结思考与练习案例分析第二章 服饰礼仪第一节 服饰与审美第二节 着装原则第三节 礼服与工装第四节 西装的穿着第五节 饰品佩戴本章小结思考与练习案例分析第三章 仪容礼仪第一节 良好卫生习惯的养成第二节 容貌的修饰本章小结思考与练习案例分析第四章 仪态礼仪第一节 三姿训练第二节 其他姿态第三节 表情礼仪本章小结思考与练习案例分析第五章 见面礼仪第一节 握手礼第二节 致意礼第三节 鞠躬礼第四节 介绍礼第五节 名片礼本章小结思考与练习案例分析第六章 谈吐礼仪第一节 礼貌用语第二节 交谈的艺术本章小结思考与练习案例分析第七章 通讯礼仪第一节 电话礼仪第二节 收发传真和电子邮件礼仪本章小结思考与练习案例分析下编 酒店岗位礼仪第八章 前厅服务礼仪第一节 前厅迎送礼仪第二节 前厅接待礼仪第三节 前厅服务现存问题第四节 处理投诉礼仪本章小结思考与练习案例分析第九章 客房服务礼仪第一节 客房服务礼仪规程第二节 客房服务现存主要问题本章小结思考与练习案例分析第十章 餐饮服务礼仪第一节 餐饮礼仪须知第二节 中餐服务礼仪第三节 西餐服务礼仪第四节 酒吧、茶室服务礼仪第五节 送餐服务礼仪第六节 餐饮服务现存主要问题本章小结思考与练习案例分析第十一章 其他服务礼仪第一节 康乐 / 商务服务礼仪第二节 康乐 / 商务服务现存主要问题本章小结思考与练习案例分析附录附录1 星级饭店细微服务基本标准 (试行) 附录2 中外传统节日附录3 校园礼仪参考文献

<<酒店服务礼仪>>

章节摘录

第二节 酒店服务礼仪的基本理念 一、尊重为本 酒店服务讲究宾客至上，尊重为先。尊重为本，要做到：讲究得体，贵在真诚，基在修养，要在尊敬，重在自律。

(一) 讲究得体 讲究得体即要求酒店服务人员在施礼、讲礼时要把握好“度”，要求适中，不能过分。

过犹不及，就会适得其反。

这与穿衣戴帽一样，整体和谐才好看顺眼。

(1) 恰如其分。

讲礼应恰到好处。

古语“礼过盛者情必疏”，耐人寻味。

刻板讲礼、过分拘谨，既没有必要，也违背了礼仪宗旨。

服务讲究“零干扰”，即服务时要审时度势，恰如其分。

(2) 因地制宜。

场合是礼仪最重要的背景，礼仪的使命是适应场合营造秩序，因此场合不同，礼仪要求也就不同。

作为酒店服务人员，讲究热情周到；但作为酒店代表出外参加会议，则要求落落大方。

(3) 因人制宜。

礼仪属于上层建筑，针对不同社会阶层、不同级别、不同社会背景的人，应实施不同的礼仪要求。

礼仪讲究内外有别，尤其面对外宾，酒店服务人员代表的不仅是酒店形象，更是国家形象，“外事无小事”，马虎不得。

(二) 贵在真诚 “著诚去伪，礼之经也。

”真诚才是礼仪的真谛。

礼仪应是发自内心对人真诚的尊重、关心与爱护，并用自然得体的言行表达出来的行为。

诚于内才能形于外。

笑里藏刀、表里不一的行为是对礼仪的玷污。

真正彬彬有礼的人应是表里一致、内外和谐统一的。

真诚是为人最宝贵的品格，也是礼仪的本质要求。

<<酒店服务礼仪>>

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>