

<<酒店礼仪>>

图书基本信息

书名：<<酒店礼仪>>

13位ISBN编号：9787807280828

10位ISBN编号：7807280824

出版时间：2005-10

出版时间：广东旅游出版社

作者：何丽芳

页数：278

字数：304000

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>

<<酒店礼仪>>

前言

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。

虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。

这使所形成的酒店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。

通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期、不定期的脱产、在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系或机制。

平心而论，目前国内非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。

我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。

<<酒店礼仪>>

内容概要

本书内容着重使酒店员工通过了解酒店服务接待工作中的礼貌礼仪礼节常识，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，培养人际交往能力，养成礼貌待客的良好职业习惯，以真正实现优质服务的酒店宗旨。

<<酒店礼仪>>

作者简介

贺湘辉，1976年出生，籍贯湖南省，酒店管理讲师，企业培训师，餐厅技师，广东省餐厅考评员。一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。编著有《酒店人力资源管理实务》、《饭店客房管理与服务》、《酒店公关实务》、《酒店餐饮管理与服务》等多部教

<<酒店礼仪>>

书籍目录

第一章 酒店礼仪概述 第一节 现代礼仪的特征和功能 现代礼仪的特征 现代礼仪的功能 第二节 酒店礼仪 酒店礼仪的定义 酒店礼仪是酒店服务的支柱第二章 酒店员工仪容仪表第三章 酒店员工仪态礼仪第四章 酒店员工的语言艺术 第五章 酒店员工的基本礼节 第六章 酒店前厅服务礼仪 第七章 酒店客房服务礼仪 第八章 酒店餐饮服务礼仪 第九章 酒店涉外礼宾礼仪第十章 世界主要宗教礼仪 第十一章 中国主要少数民族餐饮、社交礼仪与禁忌第十二章 中国主要客源国和地区餐饮、社交礼仪与禁忌参考文献

<<酒店礼仪>>

章节摘录

2.礼仪能规范人们的社交行为。

提高人们的修养 在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。

它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映着一个人的阅历见识、气质修养、道德情操和精神面貌。

在社交场合，人们按照礼仪所规定的要求进行交往，有助于相互间的沟通和达成共识。

礼仪作为一种共同遵守的行为规范，执行着对人际关系的整合和疏导功能，如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼等。

同时还制约着人们按照社会公认的行为模式去生活、去交往，造就和谐统一的良好的人际关系。

礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵，使人们在社会生活中时刻注意自己的言行，养成良好的文明习惯，彬彬有礼。

在这个意义上，完全可以说礼仪即教养。

有道德才能高尚，有教养才能文明。

通过一个人对礼仪运用的程度，可以察知其教养的高低，以及文明的程度和道德的水准。

礼仪有助于提高个人的修养，真正提高个人的文明程度。

3.礼仪有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明建设 礼仪能陶冶人们的情操，规范社会成员的行为，形成一种具有约束力的道德力量。

每个人都应将自己的言行纳入符合社会期望和时代要求的“礼”的轨道，并按着社会需要来调整自己的言行。

抛弃有碍社会文明和民族文明的陋习，选择适合社会风尚的言行。

加强自身的道德修养，遵守公德，用礼仪、礼节、礼貌来造就良好的社会秩序和社会风气，用礼仪文化促进社会文明的发展。

礼仪是构成社会主义精神文明的基本要素。

加强社会主义精神文明建设，不可不重视礼仪教育。

通过礼仪教育，提高人们的修养，规范人们的行为，使人们温文有礼、谈吐不俗，养成守纪律、有礼貌、讲卫生的习惯，自觉遵守公共秩序和劳动纪律，培养待人以礼、助人为乐的社会公德和优良品质，追求高尚的精神境界。

<<酒店礼仪>>

编辑推荐

酒店培训行业著名图书品牌，执业资格认定考试参考用书。

<<酒店礼仪>>

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>