

<<饭店服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787300083308

10位ISBN编号：7300083307

出版时间：2007-12

出版单位：人民大学

作者：李嘉珊

页数：159

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>

<<饭店服务礼仪>>

前言

当前我国旅游业的迅猛发展，给饭店业在服务上提出了更高要求。

本教材是根据饭店服务人员的实际工作需要，从提高饭店管理与服务人员的礼仪修养出发进行构思、设计和编写的，全书选材独到，以任务引领内容，突出针对性，并大量运用案例说明原理，对中职院校饭店服务与管理专业学生进行礼仪强化训练，具有一定的实用价值。

本教材涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶吧、康乐中心等数个职业岗位群的多项服务礼仪，每章分为七个部分：一是知识结构。

在该部分，学生可以用一分钟的时间了解各章将要讲授的内容，提前进行思考。

二是工作任务。

该部分阐述学生将来走上工作岗位后将要完成哪些任务，旨在增强本书的实战性。

三是导入案例。

通过列举与各章内容相关的案例，引导学生思考相关的礼仪规范。

四是问题探究。

阐述学生在将来的工作实践中可能会遇到哪些问题，引导学生在学习各章之前认识这些问题的重要性。

五是知识讲解。

这是每章的主干部分，简明扼要地阐述各个工作岗位的服务礼仪，在行文中穿插案例及小贴士，以增加读者的认知和理解。

六是任务拓展。

在每节的最后，都给出了一个与该节内容相关的任务拓展，鼓励学生独立思考和探究问题。

七是思考题。

思考题以案例分析为主，引导学生自主思考，延展课堂教学内容。

本书既可供饭店培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训，也可供饭店各工种员工在参加考核前自学。

本书在编写过程中参考了大量的文献资料，在此，特别感谢王一小、范莹莹在资料收集整理过程中所付出的辛勤劳动。

由于编者水平有限，编写时间仓促，疏漏之处在所难免，恳请广大读者不吝指正。

<<饭店服务礼仪>>

内容概要

当前我国旅游业的迅猛发展，给饭店业在服务上提出了更高要求。本教材是根据饭店服务人员的实际工作需要，从提高饭店管理与服务人员的礼仪修养出发进行构思、设计和编写的，全书选材独到，以任务引领内容，突出针对性，并大量运用案例说明原理，对中职院校饭店服务与管理专业学生进行礼仪强化训练，具有一定的实用价值。

<<饭店服务礼仪>>

书籍目录

第一章 饭店服务礼仪概述 第一节 礼仪及现代礼仪特征 第二节 饭店礼仪的特征及在饭店服务中的作用
第二章 饭店服务人员的形象礼仪 第一节 服务人员的仪容礼仪 第二节 服务人员的仪表礼仪
第三节 服务人员的仪态礼仪
第三章 饭店前厅服务礼仪 第一节 总服务台服务礼仪 第二节 门童服务礼仪 第三节 前厅其他部门服务礼仪
第四章 饭店客房服务礼仪 第一节 客房接待人员服务礼仪 第二节 客房安全服务人员服务礼仪 第三节 商务中心服务人员服务礼仪
第五章 饭店餐饮部门服务礼仪 第一节 中餐厅服务礼仪 第二节 西餐厅服务礼仪 第三节 “三吧”服务礼仪
第六章 饭店康体娱乐中心服务礼仪 第一节 健身中心服务礼仪 第二节 休闲中心服务礼仪
第七章 饭店会展中心服务礼仪 第一节 新闻发布会服务礼仪 第二节 研讨会服务礼仪 第三节 拍卖会服务礼仪 第四节 国际会议服务礼仪
第八章 饭店其他部门服务礼仪 第一节 商品部服务礼仪 第二节 销售部服务礼仪 第三节 传媒部服务礼仪 第四节 预订部服务礼仪
第九章 宗教礼仪 第一节 基督教礼仪 第二节 伊斯兰教礼仪 第三节 佛教礼仪 第四节 犹太教礼仪
附录 附录1 我国饭店主要客源国家和地区餐饮、社交礼仪与禁忌 附录2 我国主要少数民族的餐饮、社交礼仪与禁忌 附录3 各国的手势语言参考文献

<<饭店服务礼仪>>

章节摘录

第一章 饭店服务礼仪概述 知识结构工作任务 作为旅游业三大支柱之一的饭店业，是旅游综合接待能力的重要构成因素，在旅游业中占有重要的地位，发挥着举足轻重的作用，如果说个人礼仪是一张人际交往的名片，那么，现代饭店礼仪就是一个企业，甚至是一个国家对外交往的名片。打造一张优质的名片，才能与国际接轨，通过本章的学习，我们要了解有关礼仪的知识，体会礼仪在现代社会中与个人文明修养、审美修养的密切关系，把握饭店经营管理活动中礼仪所扮演的得要角色。

导入案例在日本，行鞠躬礼是司空见惯的，可是我国某留学生却对其在日本学习期间看到的一次日本人行鞠躬礼留下了深刻的印象。

一天，这位留学生来到了日航大阪饭店的前厅。

那时正是日本国内旅游旺季，大厅里宾客进进出出，络绎不绝，一位手提皮箱的客人走进大厅，行李员立即微笑着迎上前去，鞠躬问候，并跟在客人身后问客人是否需要帮助，这位客人也许是有争事，嘴里说了声“不用，谢谢”，就头也不回地径直朝电梯走去。

那位行李员向匆匆离去的背影深深地鞠了一躬，嘴里还不断地说：“欢迎！
欢迎！”

<<饭店服务礼仪>>

编辑推荐

<<饭店服务礼仪>>

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>