第一图书网, tushu007.com

<<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：9787561766507

10位ISBN编号：7561766505

出版时间：2009-12

出版时间：华东师范大学出版社

作者：任杰玉

页数：166

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《酒店服务礼仪》是为高职院校学生量身定做的饭店、旅游服务与管理专业的项目课程教材，特色如下：以职业能力为目标　本教材以饭店服务人员的职业能力为依据，让学生在以项目为载体所设计的综合化情境中学习完成完整工作过程，获得相关的知识和技能，力求有效增强学生就业竞争力。

以工作过程为导向　本教材强调以工作过程为导向来确定教学目标、选取教材内容、设计教学活动，并充分考虑高职教育对理论知识学习的需求和相关职业资格证书的需要，让学生通过完成具体项目来发展职业能力。

依据项目组织学习　本教材中每个项目的学习都是按饭店服务人员的典型服务为载体来进行，并注重各个项目活动及之间的完整性和联系性，促进学生在项目教学的情境中“ 做中学 ”。

作者简介

石伟平，教育学博士，华东师范大学职业教育与成人教育研究所所长、教授、博士生导师，国际职业技术教育科学研究委员会委员、中国职教学会学术委员会主任、中国职业技术教育学专业学科建设与研究生培养写作组组长、全国教育科学规划领导小组职教评审组成员、教育部高职高专人才培养工作水平评估委员会委员。
主要研究领域为比较职业技术教育，著有《比较职业技术教育》、《时代特征与职业教育创新》、《职业教育课程开发技术》等。

<<酒店服务礼仪>>

书籍目录

序 前言 项目1服务人员基础礼仪 模块1仪态礼仪 模块2仪容礼仪 模块3服饰礼仪 模块4交际礼仪 模块5涉外礼仪 模块6语言艺术 项目2前厅客房服务礼仪 模块1迎宾服务礼仪 模块2总台服务礼仪 模块3问讯服务礼仪 模块4商务总机服务礼仪 模块5客房服务礼仪 项目3餐饮会议服务礼仪 模块1中餐服务礼仪 模块2西餐服务礼仪 模块3宴会服务礼仪 模块4酒吧服务礼仪 模块5会议服务礼仪 参考书目 后记

章节摘录

版权页： 插图： （2）口齿清楚。
口齿清楚并不是简单要求服务人员口齿伶俐，而是强调服务人员在为宾客服务时，对于自己要表达的内容说得清、道得明。
这就要求服务员思路清楚、表达顺畅。
（3）用词准确。
不同的词汇，表达的意思不同，感情色彩也完全不同。
因此，在为宾客服务时，用词准确就显得尤为重要。
服务人员在与宾客交流时使用的字、词、句都应是准确、明白无误的。
应避免使用容易产生歧义、模棱两可的词语。
另外，应尽量避免使用网络语言。
（4）语气亲切。
酒店服务人员与宾客说话时，口气应和蔼可亲，容易让人产生亲近感，能够拉近同宾客间的感情距离。
（5）语调柔和。
语调指声音的高低变化。
酒店服务人员与宾客说话时的语调应适中、温和而不强烈，切忌语调低沉、沉闷或尖锐刺耳。
（6）语言简练。
酒店服务人员在与宾客交流时，使用的语言应当简练，言简意赅，不能重复，避免引起客人的不满。
（7）语意明确。
酒店服务人员在表达意思时使用的语言应该是明确的、无误的，不会使宾客产生歧义。
（8）一视同仁。
酒店服务人员在为宾客服务时，会遇到不同身份、不同职业、不同年龄的客人。
面对这些不同的客人，在语言的使用上不能让客人感到厚此薄彼，应一视同仁。
2.酒店服务语言的基本原则 酒店服务语言，必须在“服务”二字上做文章，即在服务语言的实践中，把服务的精神与理念充分体现出来，这是酒店服务语言运用的根本出发点。
（1）情感性原则 语言不仅仅是一种口头表达的艺术，更是一种心灵沟通的艺术。
作为表达，主要是“善言”，而作为沟通，则主要是产生深刻的情感效应。
所谓“情感性”，从语言的角度就是酒店服务人员对宾客说话要亲切、热情，要善于运用语言的“亲和性”功能。
在接待过程中，把宾客当作自己的亲朋好友，营造出一种生动活泼、亲切随和的服务气氛，通过语言实现服务与被服务两者之间情感上的沟通和交流，实现心与心的交融。
在这种气氛里，服务与被服务的双方都可以感受到一种轻松自然、水乳交融的温馨与舒畅，为服务人员实现自己的工作目标打下坚实的情感基础。
酒店服务人员与宾客交谈中的情感表现，不仅取决于服务者个人的情绪，更取决于其服务意识和工作责任心。
作为一名酒店服务人员，与宾客的交谈仅仅达到清楚、准确传递信息是远远不够的，还必须通过自己的语言表达，沟通与宾客的情感，激发宾客对自己的服务以赞赏的态度和积极的参与，从而实现优质服务的最终目的。

编辑推荐

《高职高专项目课程系列教材:酒店服务礼仪(饭店、旅游服务与管理专业)》依据项目组织学习本教材中每个项目的学习都是按饭店服务人员的典型服务为载体来进行，并注重各个项目活动及之间的完整性和联系性，促进学生在项目教学的情境中“ 做中学 ”。

第一图书网, tushu007.com

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