

<<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：9787308069021

10位ISBN编号：7308069028

出版时间：2009-9

出版时间：浙江大学出版社

作者：张秋堃

页数：143

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>

<<酒店服务礼仪>>

前言

课程改革是高等职业技术教育教学改革的重点和难点，特别是经济管理类专业，由于其课程的特点，长期以来，我们的教学基本照搬本科院校的教学方法，或者说是本科院校教材的压缩版，近年来较为流行的案例分析教学，我们认为仍然没有脱离本科院校以知识为教学核心的教学理念。

浙江经济职业技术学院借鉴发达国家优质高等职业教育的成功经验，提出了以能力本位课程改革为核心，积极探索经济管理类课程的教学改革，在多年以前，就率先在酒店管理类课程上进行了试点，几年来取得一些成果，也获得许多体会。

酒店服务礼仪贯穿在酒店管理和运行的每一个服务细节中，是体现酒店服务质量极其重要的核心环节之一。

它通过一定的形式帮助人们来表达服务过程中的相互尊重之心，是一门实用性、技能性极强的行为学科。

然而，目前的众多教材仍处于传统的注重基本理论讲授的状态，怎样针对酒店服务过程在教学中处理知识和能力的关系，怎样培养学生良好的礼仪习惯并培养专业素养，如何让学生将理论与实践结合并提高在酒店服务过程中的礼仪应用能力，这是近几年来我们一直在探索的问题。

基于这一思想，我们针对酒店服务的整体要求和岗位要求，用有限的课时，在教师的指导下，让学生在高度仿真的工作环境中，通过实实在在的能力训练，全面、系统地熟悉并掌握酒店对客服务过程中个人礼仪的要求及各岗位的礼仪要求，并熟练掌握个人形象塑造及在酒店服务活动中的各种礼仪操作技能，让学生今后进入酒店后不论到哪个岗位，从事何种工作，都能举一反三，零距离对接。

本教材有以下特点：1. 操作性。

每个模块的教学设计都是围绕学生操作训练进行的，通过教师简要讲解，学生根据课程要求查阅资料、操作训练、分工协作。

<<酒店服务礼仪>>

内容概要

本书是根据“任务驱动、项目导向”的教学改革需要进行编写的。全书根据实际工作岗位需要的职业能力进行内容设计，在内容组织上打破了以知识为教学核心的教学理念，让知识为能力培养服务，让学生在高度仿真的工作环境中，针对酒店服务的整体要求和岗位要求，通过训练掌握酒店对客服务过程中的礼仪规范，熟悉各种服务礼仪操作技能并学会在服务中整体运用。

本书共由八个模块组成。

其中，模块二到六分别介绍了酒店服务人员的仪容仪表、仪态、语言艺术运用、会议服务礼仪、国际接待服务礼仪等方面的规范和操作。

模块一和模块七则配合具体技能运用的需要，介绍了酒店服务礼仪的基础知识和我国主要客源国（地区）以及部分少数民族的常见习俗和礼节。

模块八则是一个酒店服务礼仪的综合训练，对前面介绍的单项技能进行举一反三的综合运用，达到零距离对接岗位的目的。

本书可作为高职高专旅游类专业学生的教学用书，同时也适合成人高校、各职业高中以及一些培训学校或酒店内部培训使用。

<<酒店服务礼仪>>

书籍目录

模块一 酒店服务礼仪基础知识 一、什么是礼仪 二、酒店服务礼仪 (一) 酒店服务礼仪的定义 (二) 酒店服务礼仪的原则 (三) 酒店服务礼仪的内容 (四) 酒店服务礼仪的作用 (五) 学习酒店服务礼仪的方法 (六) 学习酒店服务礼仪的意义 三、角色定位与服务意识 (一) 角色定位 (二) 服务意识 能力训练 知识拓展 礼仪的产生与发展 思考与练习模块二 酒店服务人员的仪容仪表 一、概述 二、仪容 (一) 酒店服务人员仪容的基本要求 (二) 酒店服务人员的化妆原则 三、仪表 (一) 着装的原则 (二) 酒店服务人员服饰礼仪 能力训练 项目一：化淡妆训练 项目二：系领带训练 项目三：穿工装、服饰搭配训练 知识拓展 化妆美容常识 系领带的要领 服饰色彩搭配 思考与练习模块三 酒店服务人员的仪态 一、概述 二、表情语 (一) 微笑 (二) 目光 三、动作语 (一) 手势语 (二) 站姿 (三) 坐姿 (四) 走姿 (五) 蹲姿 能力训练 项目一：微笑、目光训练 项目二：站姿训练 项目三：走姿训练 项目四：坐姿训练 项目五：蹲姿训练 项目六：手势礼仪训练 项目七：鞠躬礼 项目八：综合训练 知识拓展 酒店服务人员常见的不良举止 思考与练习模块四 酒店服务的语言艺术 一、酒店服务语言概述 (一) 酒店服务语言的基本要求 (二) 酒店服务语言的基本原则 (三) 酒店服务的语言艺术及其作用 二、酒店服务语言的应用 (一) 迎候语言 (二) 交流语言 (三) 电话语言 (四) 语言禁忌 三、服务语言艺术的培养途径 能力训练 项目一：迎候语言 项目二：交流语言 项目三：电话语言 知识拓展 酒店服务礼貌用语中英文应用举例 思考与练习模块五 会议服务礼仪 一、会议的概念 二、会议的类型 三、会议服务礼仪的基本流程 四、会前准备服务礼仪 (一) 会议厅 (室) 环境礼仪规范 (二) 会议会场布置礼仪规范 (三) 会议摆台礼仪规范 (四) 会议厅 (室) 设备使用礼仪规范 五、会议期间的服务礼仪 (一) 礼仪原则 (二) 操作标准 (三) 一般会议服务礼仪 (四) 特殊会议服务礼仪 (五) 会议附属设施服务礼仪 六、会后服务礼仪 (一) 送客服务 (二) 会场清洁 (三) 处理会议文件 (四) 其他服务 能力训练 项目一：习惯培养；会议台签摆放 项目二：倒茶、续水姿势 项目三：敬茶姿势 项目四：衣帽间服务 项目五：会间茶歇服务 项目六：会议服务综合礼仪 知识拓展 新闻发布会服务礼仪 展览会服务礼仪 开业、剪彩、颁奖仪式服务礼仪 思考与练习模块六 国际接待礼仪常识 一、国际接待礼仪原则 (一) 依法办事 (二) 遵时守约 (三) 尊重隐私 (四) 女士优先 (五) 尊重他人 (六) 保护环境 二、迎送接待礼仪 (一) 接待准备 (二) 迎送 (三) 会见、会谈 (四) 签字 (五) 宴请仪式 (六) 西餐宴请 三、礼宾次序与国旗悬挂法 (一) 礼宾次序 (二) 国旗悬挂法 能力训练 项目：宴会桌次和座位的排列 知识拓展 涉外活动中坐车位置的讲究 思考与练习 综合训练模块七 我国主要客源国和地区以及部分少数民族的习俗和礼节 一、我国主要客源国和地区的习俗与礼节 (一) 亚洲 (二) 欧洲 (三) 美洲、大洋洲 (四) 非洲 二、我国部分少数民族的习俗与礼节 (一) 壮族 (二) 蒙古族 (三) 回族 (四) 藏族 (五) 维吾尔族 (六) 彝族 能力训练 项目：习俗和礼节知识竞赛 知识拓展 基督教礼仪 伊斯兰教礼仪 佛教礼仪 思考与练习 综合训练模块八 酒店服务礼仪综合训练 一、概述 二、酒店各岗位服务礼仪规范 (一) 前厅服务礼仪规范 (二) 客房服务礼仪规范 (三) 餐饮服务礼仪规范 (四) 康乐服务礼仪规范 (五) 其他服务礼仪规范 能力训练 项目一：前厅服务礼仪 项目二：客房服务礼仪 项目三：餐饮服务礼仪 项目四：宴会服务礼仪 项目五：其他服务礼仪 项目六：专题仪式礼仪 综合训练 知识拓展 处理客人投诉 思考与练习 综合训练

<<酒店服务礼仪>>

章节摘录

插图：2. 服务质量和服务意识是酒店向客人出售的特殊商品。

既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为客人提供的服务适合和满足客人需要的程度，或者说，是指服务能够满足客人需求特性的总和。

服务质量对酒店竞争具有决定性作用。

对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。

服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。

服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素，二是人的因素。

其中人的因素更为重要。

酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”是必须遵循的宗旨。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。

这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求、让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。

酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

3. 衡量酒店服务质量的标准顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”——给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感和物有所值感。

酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及两者的结合上均应体现这“五感”，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

1. 优质服务的具体表现什么是优质服务？

行家认为，规范服务+超常服务=优质服务。

现从以下五个方面阐述什么是优质服务。

(1) 良好的礼仪、礼貌。

酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。

酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务质量。

而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。

在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对客人的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争制胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

<<酒店服务礼仪>>

编辑推荐

《酒店服务礼仪》：高职高专酒店管理专业工学结合规划教材

<<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>