

<<饭店服务技能>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务技能>>

13位ISBN编号：9787310024070

10位ISBN编号：7310024079

出版时间：2005-10

出版时间：南开大学出版社

作者：张文侠

页数：242

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>

## <<饭店服务技能>>

### 前言

进入21世纪以来，旅游业的发展在全球有了更为崭新的篇章，人们开始从走出家门、国门去领略异国他乡的风情，逐步上升为在寻觅的旅途中追逐人生最美的经历，发掘和培育自己美的潜质和品位，激发热爱生活、珍惜生活的美好情愫。

饭店是人们在旅途中放松心情、补充体力的美好驿站，而“宾至如归”的冲动，则是他们进入饭店的第一憧憬。

当人们带着旅途的兴奋和倦意来到下榻的饭店时，呈现在眼前的温馨的氛围和热情的服务，将成为他们旅途经历中最深情的记忆。

饭店服务是一个以产品的方式直接提供给客人、满足客人精神与物质需求的过程。

在这整个过程之中，饭店员工的表情、举止、行为、语言，尤其是他们训练有素、精湛优美的服务技艺将直接展示在客人的面前，给客人留下深刻而美好的印象。

服务技艺是一种艺术，是现代文明的象征，极富欣赏性和实用性，体现着饭店的风格和品位。

员工的服务技艺是个人的自身素质和饭店的综合水准的最形象、最直接的展现，是客人评价饭店服务质量和感受精神和物质享受的重要标准。

近年来，随着消费需求的增长和消费水平的提高，服务技艺已经在业界引起了广泛的重视并在服务实践中不断地得到了发展与提高。

服务技艺的高水平、高品位以及服务技艺的规范与创新已成为饭店业界竞相追求的新的管理目标。

## <<饭店服务技能>>

### 内容概要

《饭店服务技能》依据和参照国家现行的有关标准和业界约定俗成的实践精华，采用图文并茂的方式，在饭店服务理论的基础上力争详尽地介绍饭店服务技艺的服务标准、运作程序、操作方法和动作要领。

全书共分为基础篇、房务篇、餐饮篇等三篇十二章。

基础篇诠释了服务技艺及其在饭店服务中的重要作用，服务技艺和饭店员工素质的关系，介绍了饭店各岗位的基本操作技能。

餐饮篇针对中西餐不同的服务方式和餐台布置及服务礼仪做了详尽的说明，同时对酒水服务的技艺也做了阐述。

## &lt;&lt;饭店服务技能&gt;&gt;

## 书籍目录

基础篇第一章诠释服务技艺第一节什么是服务技艺第二节服务技艺与形体语言第三节服务技艺与仪态训练第二章饭店服务基本技艺第一节“请”第二节引领、搀扶第三节递、上毛巾第四节端托、行进第五节上茶、续水第六节开、关车门房务篇第三章客房服务技艺第一节西式作床第二节中式作床第三节客房清扫第四节会客物品摆放第五节衣帽间服务第六节客房室内装饰第四章会议服务技艺第一节会议的类型第二节会议服务的程序第三节会议会场布置及其要求餐饮篇第五章餐台台形设计原则第一节中餐台形设计原则与特征第二节中餐台形设计方法及图示第三节西餐台形设计原则与特征第四节西餐台形设计方法及图示第五节设计台形需考虑的环境因素第六章中、西餐宴会席位安排与台面设计第一节宴会礼宾次序第二节宾主位次排列第三节台面设计种类与特点第四节餐具种类第五节餐台布置第六节西餐台面布置程序第七章餐饮服务方式第一节中餐上菜、分菜及服务方式第二节西餐的构成与服务方式第三节中、西餐正餐服务第四节中餐宴会服务第五节西餐扒房服务第八章插花与花台制作第一节插花的基本知识第二节插花与餐台造型第三节花台造型范例第九章日(本)餐餐台设计与服务第一节日本菜第二节日餐的进餐形式第三节日餐餐具特色第四节日本菜的拼摆第五节日本宴会程序第六节日餐餐台布置第七节日餐餐台礼仪第十章酒水与茶第一节酒的分类第二节宴会酒水设计第三节宴会酒水服务第四节茶水服务第五节资料：茶艺表演第十一章鸡尾酒的调制第一节鸡尾酒基本知识第二节鸡尾酒调制方法第三节鸡尾酒调制的规范动作第四节鸡尾酒的装饰物第五节装饰物的制作第六节鸡尾酒调酒配方案例第十二章餐巾折花第一节餐巾折花第二节餐巾折花的基本手法第三节餐巾花的折叠技法及图示第四节餐巾折花图示

## &lt;&lt;饭店服务技能&gt;&gt;

## 章节摘录

第二节服务技艺与形体语言一、形体语言1872年，达尔文积33年之研究而写成《人物和动物的表情》一书。

书中认为，表情是动物和人类进化过程中的适应性动作和遗迹。

人的表情和动作具有先天性和世界性两大特点。

以后，人类学家、语言学家经过多年的研究，形成一门形体语言学。

形体语言是一种非文字语言的交际手段，它包括人的体态、表情、动作、姿势等。

欲准确、精巧、简洁而清晰地运用形体语言进行交际，必须认真地研究形体语言的一般特征。

二、形体语言的特征由于形体语言的特点中包含着世界性，因此在饭店服务中，它起到了语言交际和沟通所不及的效果。

不同肤色、不同语言、不同文化背景的客人，通过形体语言的表达，更加清楚了他所提问题的答案，更加感觉到饭店对他的礼遇。

但是，由于“十里不同风，五里不同俗”，饭店服务中的形体语言还要遵循国际间惯例，针对不同地区的风俗习惯，正确使用形体语言。

形体语言的特征有：1．共通性。

指某些基本的形体语言信息可以为各民族、各国家、各文化背景的人们所接受。

2．传承性。

指形体语言是一种社会文化现象，来自人们的社会实践创造和约定俗成。

3．心理性。

指在具体的语境中能直接体现人的心态，以使对方心理上有相应的理解。

4．符号性。

指形体语言交际是以信息符号形态进行传递和交流的，既有运用其方式的经验和技巧因素，也受到对方多种理解的制约，即解释符号的能力、角度、语境等的制约。

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>