

<<现代饭店礼仪>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店礼仪>>

13位ISBN编号：9787504731876

10位ISBN编号：7504731870

出版时间：2009-9

出版时间：中国物资出版社

作者：陈瑜 主编

页数：171

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>

<<现代饭店礼仪>>

内容概要

《现代饭店礼仪》为专业核心课程的学习奠定了意识基础。

学好礼仪，才能更好的开展其他科目的教学，对学生也有一个深远而长久的影响。

饭店专业的学生学习这门课程，就是要达到“内强素质，外塑形象”这样一个目的，更好的为将来的饭店工作奠定基础。

因为对于饭店行业的工作人员来说，个人的礼仪不仅仅代表着员工自己的形象，从另一个侧面也反映了饭店的形象，是饭店的一张“活名片”。

提供良好的礼仪服务，不仅是饭店行业发展的需要，也是树立良好的企业形象的需要。

本教材结合了饭店对员工的礼仪要求，改变了以往按类别划分章节的方法，从服务意识、职业形象、专业礼仪服务、独特的专业礼仪服务四个方面进行循序渐进式由局部到全面的学习。

让饭店专业学生养成良好的服务意识和职业道德；同时利用行业标准，打造符合企业要求的职业形象。

具体要做到：能对礼仪在日常生活及将来工作中的重要作用有一个大概了解；学会如何在生活和工作 中培养良好的职业意识和道德；学会在工作中养成积极主动、迎难而上的心态；学会从仪容、仪表和 仪态三个方面为自己塑造良好的外表和气质；学会在不同的场合为自己打造不同的形象；学会在社交 过程中规范的运用握手礼仪；学会在社交过程中规范的运用名片礼仪；学会在社交过程中规范的运用 电话服务礼仪；学会在社交过程中规范的运用饮宴礼仪；学会使用标准的普通话；学会使用标准的普 通话进行自我介绍和相互沟通；学会在自我介绍与相互沟通中运用语言艺术及技巧；掌握饭店不同部 分的专业礼仪服务；在与外国顾客或有宗教习惯的顾客进行沟通交往时，会在运用一段社交手段的同 时尊重对方国家的文化、礼仪风俗及宗教习惯。

以上的内容构成了本书的主要内容。

本书在一些操作性比较强的章节配合了相应的图片，这样编排更加直观，便于读者理解。

同时，本书在每个章节后配合了相应的实训项目和案例分析以及习惯练习，做到理论和实践能充分的 结合，对教师的教学和学生的学习都有一定的指导作用。

<<现代饭店礼仪>>

书籍目录

第一章 树立良好的服务意识 第一节 饭店礼仪员工必知 第二节 树立正确的服务观念 精选习题
走近饭店第二章 塑造良好的职业形象 第一节 塑造良好的仪容、仪表、仪态 第二节 饭店员工须知
的一般的社交手段 第三节 饭店员工的语言礼仪 精选习题 走近饭店第三章 提供优质的专业礼仪
服务 第一节 饭店前厅部礼仪服务规范 第二节 饭店客房部礼仪服务规范 第三节 饭店餐饮部礼仪
服务规范 第四节 饭店康乐部礼仪服务规范 第五节 饭店安全保卫部礼仪服务规范 第六节 饭店商
场部礼仪服务规范 精选习题 走近饭店第四章 提供独特的专业礼仪服务 第一节 我国主要客源国
的礼仪礼貌 第二节 我国主要少数民族礼仪 第三节 宗教礼仪 精选习题 走近饭店参考文献

<<现代饭店礼仪>>

章节摘录

插图：三、饭店礼仪的功能（一）沟通功能人际关系是人类社会生活中极为重要的关系。礼仪作为一种规范、程序和传承至今的文化传统，对人与人之间的相互关系起着固定、维护和调节的作用。

人际交往中尊重是相互的，当你向对方表示敬意时，对方也会还之以礼，即“礼尚往来”。只要双方按照礼仪规范行事，彼此就容易沟通感情，使得交往能够顺利进行，进而有助于其事业的发展。

（二）协调功能礼仪是人际交往的润滑剂，是人际关系和谐发展的调节器。以礼仪规范约束自己的言行，有助于建立和加强人与人之间互相尊重、友好合作的新型关系，缓和或避免某些不必要的情感对立与矛盾冲突。

礼仪使得人际关系更为和谐，社会生活更为有序。

（三）维护功能礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志，同时礼仪又反作用于社会，对精神文明产生广泛、持久和深刻的影响，使社会更加和谐稳定。

在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束力。

礼仪一经制订和推行，便成为社会的行为规范和习俗。

如果一个人我行我素，不遵守社会上普遍的礼仪要求，他会受到道德和舆论的谴责，甚至要负有关法律责任。

（四）教育功能礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。

遵守礼仪原则的人客观上也起着榜样的作用，无声地影响着周围的人。

礼仪作为一种道德习俗，对全社会的每一个人都在施行教育。

礼仪一经形成和巩固，就成为社会传统文化的重要组成部分，世代相传。

在人类社会的发展和进步中，礼仪的教育作用具有重要意义。

四、饭店礼仪的特点（一）礼仪的特点从根本上说，礼仪作为人们的行为模式，属于社会领域中的上层建筑。

它由一定的社会经济基础决定，并随着经济基础的变化而变化，随着社会实践的发展而不断发展。

礼仪具有以下特点。

1.国际性礼仪作为一种文化现象，不是哪一个国家所独有的，而是属于全人类所共有的。

尽管不同的国家、地区、民族，不同的社会制度，礼仪的具体内容有一定的差异性，但其所蕴涵的基本精神，即相互尊重、信任和友谊，却是一致的。

<<现代饭店礼仪>>

编辑推荐

《现代饭店礼仪》：职业院校饭店服务与管理专业系列教材

<<现代饭店礼仪>>

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>