

# 《饭店服务礼仪学习手册/跟我学饭店服务》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2006年01月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787563713325

丛书名：跟我学饭店服务

## 内容简介

与同类出版物相比，本套教材具有以下特点：

第一，可操作性强。本套教材以读者的实际需要为出发点，紧密结合饭店工作实际，结合新技术、新理念在旅游饭店内的实际运用，在编写中坚持“用什么，编什么”的原则。理论知识言简意赅，以够用为度；在实际操作环节中，条理清晰，操作规范，重在学员服务技能的培养。

第二，内容简洁。本书文字简练且生动，书中没有过多的文字描述，主要运用各种流程图，说明技能操作的步骤及服务质量标准。此外，在行文中穿插案例及服务小贴士，以增加读者的认知和理解力。

第三，紧扣职业技能鉴定。本书内容紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求，在基本保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，突出针对性、实用性，使读者在学完本书后，对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训，也可供旅游企业各工种员工在参加考核前自学。

## 目录

### 第一单元 仪表礼仪篇

#### 仪容训练

##### 模块1 良好卫生习惯的养成

##### 模块2 容貌的修饰

##### 模块3 发型设计

##### 模块4 表情训练

#### 能力测试题

#### 着装礼仪

##### 模块1 规范的着装

##### 模块2 饰物的选佩

#### 能力测试题

#### 体态礼仪

##### 模块1 身体基本姿势训练

##### 模块2 动态训练

##### 模块3 礼节动作训练

### 第二单元 服务礼仪篇

#### 迎宾员的礼仪

##### 模块1 迎宾员礼节知识的储备

##### 模块2 迎送礼仪

##### 模块3 厅室礼仪

#### 能力测试题

行李员的礼仪

模块1 行李员接送车礼仪

模块2 行李员提、拾物礼仪

能力测试题

前台服务礼仪

模块1 前台迎宾礼

模块2 处理危机事件的礼仪

能力测试题

客房服务礼仪

模块1 做房礼仪

模块2 值班员礼仪

能力测试题

中餐服务礼仪

模块1 摆台和领位礼仪

模块2 点菜、上菜、斟酒礼仪

西餐服务礼仪

模块1 西餐厅与西餐席位礼仪

模块2 西餐摆台和基本服务礼仪

能力测试题

第三单元 语言礼仪篇

口语发音技巧训练

.....

后记

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)