

《酒店礼仪》

图书基本信息

书名：《酒店礼仪》

13位ISBN编号：9787562311645

10位ISBN编号：7562311641

出版时间：2002-2-1

出版社：华南理工大学出版社

作者：张文

页数：384

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《酒店礼仪》

前言

随着我国社会经济的迅速发展，我国酒店业也发展迅猛，其管理理念和服务质量正大步直赶世界先进水平。但毕竟我国现代酒店业的发展时间不长，与一些发达国家相比，还存在着明显的差距。我国素有“礼仪之邦”美誉，但由于经济和文化教育的落后，酒店礼仪还有待努力改进和提高，才能适应现代社会的发展需要。我国加入WTO之后，外国人到我国旅游或进行商务活动日益增多。酒店礼仪在树立中国和中国人的良好形象方面，在发扬中国优良传统、创造中国特色方面，在提高酒店管理水平和服务质量方面，可以起到很大作用。而且，礼仪的讲究在我国精神文明建设中的作用也不容忽视。所以，酒店礼仪的学习和研究是摆在酒店管理者和众多从业人员面前的重要课题。酒店礼仪是职业性较强的礼仪，但它不是机械的，它要求酒店员工发自内心地尊重人和关怀人，真心实意地与人为善，“诚于中而形于外”。所以，酒店礼仪不仅仅是方式方法的问题，更重要的是它所体现的人的深刻的精神内蕴。

《酒店礼仪》

内容概要

经过多年的教学、研究和实践的积累，《酒店礼仪》在1997年版内容的基础上作了新的修订，使第二版的内容更加充实、完善、适时。《酒店礼仪》内容大致分为：礼仪规范、礼节要求、酒店部门礼仪。《酒店礼仪》试图通过大量的实例、细致的剖析、新而实的观点去把握酒店礼仪，希望对酒店业工作者和广大读者有所裨益。

书籍目录

- 第一章 酒店礼仪概述
- 第二章 仪表端庄 形象美好
- 第三章 态度和蔼 热情待客
- 第四章 礼貌语言 温暖如春
- 第五章 遵纪守法 维护公德
- 第六章 讲究卫生 焕然一新
- 第七章 尊老爱幼 传统美德
- 第八章 礼仪规范的特点
- 第九章 礼节礼貌在酒店服务中的重要作用
- 第十章 举止仪态礼节要求
- 第十一章 问候礼节要求
- 第十二章 称呼礼节要求
- 第十三章 应答礼节要求
-
- 附录一 广州部分三星级以上酒店名录
- 附录二 部分国家和地区名称英汉对照

《酒店礼仪》

章节摘录

我国一般把“Hotel”翻译成饭店、宾馆、大厦、酒店，准确地说，酒店应该是自主经营、自负盈亏、独立核算的经济实体，是能为旅客提供吃、住、购、旅游、交通、邮电、银行、娱乐、贸易、文化、信息交流等比较齐全的服务设施，以旅客至上、服务周到、文明有礼为服务宗旨，并讲求经济效益的综合服务系统比较齐全的企业。简单地说，酒店是为旅客提供住宿和餐饮服务的场所。（二）酒店的形成酒店的形成与旅游业是紧密相关的。自从有文字出现开始，就有关于旅游的记载。在古代，旅游者的安全是不能得到充分保证的，而食、饮料和住宿都得就地解决，由于旅游需要有食宿的地方，于是形成了酒店与旅游二者紧密相连的关系。酒店是旅游的基本，是旅游的重要组成要素之一，是旅游业经营活动必不可少的物质，因而也是旅游业必不可少的一个组织活动。现代的酒店被称为旅游者的“家外之家”。一个独具特色的高质量的酒店，不仅可以使客人得到物质上的满足，而且也可以获得精神上的享受，其本身就是一个具有吸引力的旅游资源，可以招徕众多的旅游者。旅游活动自古就有，酒店随后应运而生。相传欧洲最初的食宿设施约始于古罗马时期，其发展进程经历了所谓客栈时期、大酒店时期、商业酒店时期等阶段，其间潮起潮落，几经荣衰。第二次世界大战后，欧美各地旅游业迅速发展，进入了现代新型酒店时期。至20世纪60年代，已出现了不少在世界各地拥有数十上百家企业、大酒店公司、连号酒店公司，从而形成了庞大的有联系而又独立的酒店行业。

《酒店礼仪》

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：www.tushu111.com