

<<饭店职业形象>>

图书基本信息

书名：<<饭店职业形象>>

13位ISBN编号：9787563712649

10位ISBN编号：756371264X

出版时间：2005-4

出版时间：旅游教育出版社

作者：ANGIE MICHAEL,姜德顺

页数：164

译者：姜德顺

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>

<<饭店职业形象>>

内容概要

如果你在与旅游饭店业有关的任何领域工作，那么，本书就是为你而写的。

饭店业不仅是一种专业，而且是一种生活方式。

它是种富有挑战而令人激动的职业，它不仅牵涉到技能，而且与你的整个身体有关。

在一个飞速发展的全球化社会中，我们不仅需要跟上最新技术的发展，还必须适合具有多元文化背景的顾客及同事的行为方式。

饭店业中的第一印象至关重要。

人们相遇是短暂的，而影响却是持久的。

你的外表、你的话语、你的表达方式以及做事方式，都对与你一道工作的人以及你的取务对象，有着显著影响。

请你以开放的思路阅读和学习本书。

你最初可以集中注意适合于你现职的那几章。

如果你还是学生，那么，本书将成为让你带着工具进入饭店业的路线图，这些工具将使你进入这个行业的途径变得简捷。

<<饭店职业形象>>

作者简介

作者：（美国）迈克尔

<<饭店职业形象>>

书籍目录

前言第一章 第一印象 当我们理解了我们的着装和外表对别人会有多大影响时，我们就会知道更加仔细地挑选自己每天要穿着什么衣服来面对世界。

第二章 饭店人的职业着装 要达到优秀的职业形象，就应有挑选衣服的艺术，即衣服与我们身体特征相得益彰。

第三章 饭店业中男士的职业着装 今天，男士的套装都是令人舒适而精巧裁剪的，不再像从前那种枯燥乏味的样子了。

第四章 饭店业中女士的职业着装 当我们想到穿着优良的女性饭店业专业人士时，“适宜”是出现在脑海中的一个关键词；还有，在挑选布料、款式、花色、配件饰物以及把它们配在一起的技巧方面，要注意一些细节。

第五章 饭店业中的随意的日子吗 服装是专业外表其中的一个关键因素，丢失了这种可以当作强有力视觉工具的东西，就可能对你不利。

第六章 通用标准 关于修饰的指导方针——已经被全世界大多数饭店业组织所接受，被当作提供优质服务的方式，得到所有的顾客和宾客赏识——不管他们来自哪里。

第七章 按种类穿衣服 如果你的衬衫是长袖的，衬衫袖子在外套上衣袖子下面露出了1/8英寸到1/4英寸了吗？

第八章 饭店业：你的所言和所行 如果你真的想传达出为宾客服务的真诚愿望及许诺，就必须使自己全身心投入到相互交往当中——用体态、面部表情、身体位置、动作、手势、嗓音音调以及态度投入其中。

第九章 职业礼节：令人愉快的最低标准 你懂得如何在一些社交及公务场合行为得当吗？

这些场合对于饭店业专业人员来说都是家常便饭——无论是在办公室，社交聚会、餐桌旁，还是使用电讯设备或者在宽大的房间里。

第十章 选择制服的艺术 面料、颜色、款式和配饰——这些元素还象征着责任、义务和职位。

<<饭店职业形象>>

章节摘录

书摘我们身体的姿势——我们站立、走路及坐下的方式——即刻就把信息传达给他人。

笔直挺立的身体，传达的是一种有能力、自豪及自信的信息。

如果我们的双肩塌下，我们所传达的就是一种脆弱的信息，在大多数人的脑海中，这种样子都与变化无常、心神不安及慵懒相关联。

高昂着头笔直地朝前走，所传达的信号是你拥有自己的空间，而且你有权在那里。

拖着脚步低着头走的人，发出的是沮丧的信号。

轻松而大方地走动，笔直地站立和坐着，以及轻松地起立和坐下，这些都有利于塑造朝气蓬勃的形象，塑造充满活力和刚强的形象。

我母亲就是体态生气勃勃的一个例子。

她都70多岁了，走路和站立还像年轻女子一样。

她说过，她年轻时学会了怎样把一本电话簿放在头顶上并在屋子里来回走动，这样练习使自己挺起头来走路。

即使今天，如果我们家族的什么人懒散地站着、坐着，母亲都要告诫说：“亲爱的，挺直了！”朱利叶斯·法斯特(Julius Fast.)在其所写的书《潜台词——使身体语言在工作场所发挥作用》(Subtext—Making Body Language Work in the Workplace)中说，女士需要认识到支撑自己上半身的方式。

把双肩朝前倾斜，胸部往里收并收成最小的，潜在的意思是“我为自己的身体感到羞耻”，这样就不可能表现得自信和确定。

我们提醒参加我们研讨会的一些女士说，如果她们站立时斜靠着什么东西，那么，她们就丧失了90%的力量。

对于男子来说，身体的中间部分是脆弱的区域。

当一个男人收紧腹部并把腹部肌肉往里收，他所传达的强烈信息是“我觉察到你的存在了”。

保持良好的体态要下些工夫，但为了使自己显得更加机灵、热切和精力充沛，这是必要的。

这样，还会使你有精力、有体力来从事像你所从事的这种要求严格的工作。

站立时，要把身体的重量平衡在重心上；双脚稳稳落在地面上，双腿略微分开，双臂从身体两侧笔直垂下，放松而不僵直。

胸部挺出，头抬高但松弛，双眼平视，下巴低下，腹部往里收。

这种体态使我们保持了警觉，并时刻准备着满足宾客的需求和愿望，所以，是向他们表达了尊敬之意。

。

P95

<<饭店职业形象>>

编辑推荐

这是本内容涉及旅游饭店业的职业形象的所有方面，包括外表、修饰、着装、制服、形体语言、话语交流、对客关系以及行业礼仪的书籍。

如果你是从事旅游饭店服务类的任何领域的工作，那你就有必要看看此书了。

或许你过于繁忙，但不用担心，本书已经考虑到此问题，它将使你的阅读任务更加容易。

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>