

《酒店服务礼仪》动态资源目录

序号	课程名称	性质
1	礼仪的起源与发展	微课
2	礼仪的内涵	
3	礼仪的特征与作用	
4	礼仪的起源	视频资源
5	郑玄学礼、注礼、传礼、践礼	
6	认识酒店服务	微课
7	认识酒店服务礼仪	
8	学习酒店服务礼仪的方法	视频资源
9	中国酒店业发展史概说	
10	仪表概述	微课
11	着装原则	
12	饰品佩戴礼仪	
13	色彩搭配方法趣味问答	动画
14	慎“美”	
15	跟着大自然学配色	视频资源
16	来自大自然的四大配色法则	
17	仪容修饰	微课
18	酒店服务岗位常用盘发发型	
19	酒店岗位淡妆	
20	初识香水	视频资源
21	巧用香水	
22	手部护理	
23	酒店服务人员岗位形象规范	

24	男士礼服与女士礼服	微课
25	让自己变美的颜色搭配魔法	
27	中国传统礼仪服	动画
28	中餐厅服务员工装展示	视频资源
29	迎宾员工装展示	
30	西餐厅服务员工装展示	
31	管家工装展示	
32	前台工装展示	
33	职场着装礼仪	微课
34	西装礼仪	
35	男士衬衣穿着礼仪	
36	三种领带系法	
37	女士丝巾结	视频资源
38	装饰手帕	
39	穿越时空的仪态之美：揭秘古代朝服的文化与礼仪	
40	穿越千年的仪态密码：探秘汉服的深邃与奥妙	
41	目光礼仪	微课
42	微笑的训练方法	
43	人际交往距离礼仪	
44	表情礼仪	动画
45	魅力微笑	
46	人际交往礼仪（1）	
47	人际交往礼仪（2）	
48	站姿礼仪	微课
49	行走礼仪	
50	坐姿礼仪	
51	蹲姿礼仪	

52	手势礼仪	
53	站有站相 坐有坐相	动画
54	递送礼仪	视频资源
55	女士站姿	
56	女士坐姿	
57	微笑点头致意	微课
58	鞠躬礼仪	
59	其他致意礼仪	
60	日常礼貌用语	动画
61	第二届亚洲青年运动会礼仪志愿的微笑	
62	握手礼仪	微课
63	握手的起源	视频资源
64	握手的细节表达	
65	名片礼仪	微课
66	使用名片禁忌	
67	名片实际应用场景	视频资源
68	名片的整理	
69	名片的存放	动画
70	自我介绍礼仪	微课
71	为他人介绍礼仪	
72	介绍他人顺序	视频资源
73	情景小故事--介绍他人	动画
74	称呼礼仪	微课
75	常用礼貌用语	
76	服务语言特点及要求	
77	礼貌用语酒店应用	视频资源
78	征询用语时机应用	

79	语言应用技巧--称呼语	动画
80	问候语	
81	问候语-情侣用餐	
82	一字不当	
83	礼貌用语的应用	
84	交谈礼仪	微课
85	交谈技巧	
86	谈话的体态礼仪	视频资源
87	沟通的类型	
88	聆听-孩子真实的想法	动画
89	婉言拒绝-罗斯福的幽默	
90	语言-冯妇搏虎	
91	接打电话礼仪	微课
92	拨打电话时间选择	
93	代接电话礼仪	
94	商务礼仪文书	
95	收发电子邮件礼仪	
96	书信礼仪	
97	电话礼仪	动画
98	接听电话礼仪	视频资源
99	手机礼仪	
100	公务拜访礼仪	微课
101	公务拜访注意事项	
102	公务接待礼仪	
103	会见礼仪小技巧	
104	接待客人的六种类型	
105	如何接待不同性格类型的客人	

106	待客礼仪	
107	接待礼仪	动画
108	公务接待注意事项	视频资源
109	公务拜访注意事项	
110	参会礼仪	微课
111	主席台座次排列原则	
112	座次“以右为尊”的由来	动画
113	座次“以左为尊”的由来	
114	三顾茅庐	
115	会前准备注意事项	视频资源
116	会议期间服务礼仪	
117	书信的溯源	
118	门童服务礼仪	微课
119	认识车标礼仪	
120	乘车座次礼仪	
121	个性化服务礼仪	动画
122	带客看房礼仪	
123	散客行李服务礼仪	微课
124	行李服务礼仪	
125	寄存行李服务	
126	离店行李服务	
127	宾客换房行李服务	
128	如此接待	视频资源
129	行李员引领服务礼仪	
130	提拿行李服务礼仪	动画
131	行李寄存服务礼仪	
132	前台预订服务礼仪	

133	入住接待服务礼仪	微课
134	贵重物品寄存服务礼仪	
135	问询服务礼仪	
136	结账服务礼仪	
137	入住接待服务礼仪	视频资源
138	退房结账服务礼仪	
139	前台预订服务礼仪	动画
140	最优质的服务	
141	VIP接待服务礼仪	微课
142	叫醒服务礼仪	
143	访客服务礼仪	
144	VIP客房预订服务礼仪	视频资源
145	VIP入住接待服务礼仪	
146	大堂吧服务礼仪	
147	叫醒服务	动画
148	不能说的房号	
149	客房接待服务礼仪	微课
150	客房敲门进房礼仪	
151	客房敲门进房的困惑	视频资源
152	客房日常服务礼仪	微课
153	夜床服务礼仪	
154	了解投诉产生的原因	视频资源
155	投诉处理的原则	
156	酒店智能服务——客房服务机器人” 跑腿送物 “	
157	中餐预定服务礼仪	微课
158	中餐桌次座次礼仪	
159	引领服务礼仪	

160	餐间细节服务礼仪	
161	结账服务礼仪	
162	茶七酒八的由来	动画
163	扣茶礼	
164	破解生意红火的谜团	
165	鱼不献脊的由来	
166	《行茶十式》	视频资源
167	餐前准备服务礼仪	
168	展位迎宾服务礼仪	
169	挂衣服务礼仪	
170	西餐桌次与座次礼仪	微课
171	点菜与上菜礼仪	
172	西餐餐具礼仪	
173	西餐礼仪-食用牛排礼仪	视频资源
174	咖啡礼仪规范	
175	西餐礼仪注意事项	
176	客房送餐服务礼仪	微课
177	接听订餐电话	视频资源
178	重复点单	
179	点单服务	
180	酒店智能服务——送餐机器人走红，餐饮业加速智能化	