

<<三星级饭店业务知识>>

图书基本信息

书名：<<三星级饭店业务知识>>

13位ISBN编号：9787213021572

10位ISBN编号：7213021575

出版时间：2001-1

出版时间：第1版(2001年1月1日)

作者：浙江省旅游局人事教育处编

页数：382

字数：300000

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>

<<三星级饭店业务知识>>

内容概要

本书是浙江省旅游局人事教育处组织编写的旅游行业技术等级培训系列教材之一，是根据《旅游涉外饭店星级的划分及评定》的国家标准和国家旅游局《旅游行业工人技术等级标准》编写的。

本书是初级、中级、高级的合计本，内容涉及三星级饭店的前厅，客房和餐饮等部门的各个服务项目和操作方法，全书内容丰富、层次分明、重点突出，针对性强，易于自学。

本书与《饭店服务基础知识》、《星级饭店实用英语》相配套，是一三级饭店前厅、客房、餐饮等部门一些工种的技术等级培训用书。

本书除可作为三星级饭店员工技术等级培训考核教材外，还可供广大的饭店从业人员和大专院校、中专、职业高中等饭店专业学生参加技术等级培训考核学习使用。

<<三星级饭店业务知识>>

书籍目录

第一部分 前厅服务 第一章 前厅概述 第二章 客房预订服务 第三章 大厅服务 第四章 接待服务 第五章 总机与商务中心服务 第六章 前厅管理基础知识 第七章 投诉及案例处理 第二部分 客房服务 第一章 客房概述 第二章 客房安全工作 第三章 客房清扫服务 第四章 客房对客服务 第五章 常用清洁剂与清洁器具 第六章 公共区域清洁保养工作 第七章 公共区域清洁保养技术 第八章 洗衣房基础知识 第九章 洗衣场洗涤技术 第十章 客房管理基础知识 第十一章 客房常见案例与分析 第三部分 餐饮服务 第一章 餐饮概述 第二章 餐厅服务技能 第三章 中餐厅服务 第四章 咖啡厅服务 第五章 宴会及其他服务 第六章 酒吧服务与酒水知识 第七章 餐饮管理基础知识 第八章 餐厅常见案例及分析

<<三星级饭店业务知识>>

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>