第一图书网, tushu007.com

<<饭店服务教程>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务教程>>

13位ISBN编号：9787503222917

10位ISBN编号：7503222913

出版时间：2004-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：刘启亮 编

页数：242

字数：200000

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

第一图书网, tushu007.com

<<饭店服务教程>>

内容概要

本书从介绍饭店概况入手，全面系统的介绍了饭店各部门应达到的服务水平和各岗位应具备的服务技能。
在编写过程当中，本书参照了国家旅游局饭店岗位培训系列教材，借鉴了国外饭店管理的先进经验，汲取了国内一些饭店的成功之道，内容规范简洁，既便于教学，又利于学生对理论的理解和对服务技能的掌握。
有较强的针对性、实用性和可操作性。
本教材既可作既可作高职高专旅游与酒店管理专业的专业课教材，也可成为星级饭店评定、优质服务检查的依据和饭店员工培训、自学的读物。

第一图书网, tushu007.com

<<饭店服务教程>>

书籍目录

编写说明第一章 饭店概述 第一节 饭店的性质和作用 一、饭店的含义 二、饭店的性质 三、饭店的作用 第二节 饭店的类型和等级 一、饭店的类型 二、饭店的等级 第三节 饭店的基本管理制度 一、总经理负责制 二、经济责任制 三、岗位责任制 四、职工代表大会制 五、员工手册第二章 饭店服务概述 第一节 饭店服务的含义和特点 一、饭店服务的含义 二、饭店服务的特点 第二节 饭店服务的质量标准 一、饭店服务质量的含义和内容 二、饭店服务的质量标准 三、提高饭店服务质量的途径第三章 饭店服务心理 第一节 服务心理概述 一、心理的实质 二、心理现象 第二节 宾客心理需求 一、宾客对前厅服务的心理需求 二、宾客对客房服务的心理需求 三、宾客对餐厅服务的心理需求 四、宾客对饭店商品服务的心理需求 第三节 饭店服务人员应具备的职业心理素质 一、良好的性格 二、积极的情感 三、坚强的意志 四、出色的能力第四章 服务美与礼貌服务第五章 前厅服务第六章 客房服务第七章 餐饮服务第八章 会议服务第九章 康乐服务第十章 购物服务主要参考书目

第一图书网, tushu007.com

<<饭店服务教程>>

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