

<<饭店服务技术>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务技术>>

13位ISBN编号：9787503236082

10位ISBN编号：7503236086

出版时间：2009-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：陈丹红，王蕾 著

页数：279

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>

## 前言

中国旅游出版社发起的编写《旅游管理专业新视野教材》丛书的倡议，主要是基于对目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而提出的，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并在一定程度上推进旅游管理的学科建设。

此倡议甚为及时，立意也比较高远。

作为这个项目中的一员，我个人认为，值得我们用两年的时间投身于这项工作，为旅游学科发展添砖加瓦。

中国旅游出版社委托我就这套丛书做一些具体的铺垫性的工作，盛情之下，只好不揣鄙陋，勉强充当这个角色。

值此丛书出版之际，我谈一谈我对目前旅游管理专业所使用的教材的几点看法。

这些见解，当初曾作为我们编写教材时的一种思路上的依据，今天也可以作为反省编写成果时的一种参考。

一 中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到355所。

从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

但是，我们不得不承认，旅游高等教育发展的质量远远没有跟上数量上的急剧扩张。

这种落后尽管表现在方方面面，但其中一个重要环节也体现在教材建设上。

就目前情况看，旅游管理专业的教材建设可能存在以下一些问题：（一）有些教材是传统学科的简单移植。

在这些可以找到传统学科渊源的领域，基本上是照搬原有学科的框架和内容，没有总结出旅游现象的特殊性，因此难免显得知识牵强，观点肤浅，与传统的渊源学科相比，还显得幼稚。

致使很多人甚至认为，这样的学科在教学组织上，干脆将“旅游”二字去掉算了。

我个人同意这种看法。

如果不能将旅游现象的特殊性抓住，这些学科的存在就没有意义。

勉强移植一些概念和命题，只能误导学生。

因此，对于这样的学科，新教材的编写，一定要重在发掘旅游现象的特殊性。

而这一点能否做到，又和旅游学基础理论研究的水平密切相关。

## <<饭店服务技术>>

### 内容概要

《饭店服务技术》介绍了饭店服务的基本原理和工作技巧以及饭店各部门的服务程序和各岗位应具备的服务技能。

主要内容包括饭店服务基本理论及饭店服务发展前景,前厅、客房、餐饮、康乐、商场等部门的服务内容、服务细节,对我国旅游饭店的管理与服务具有借鉴和指导作用。

《中国旅游协会推荐教材·旅游管理专业新视野教材:饭店服务技术》理论与实用并重,配有案例介绍和技能训练,使体系更加完整,内容更加充实。

《中国旅游协会推荐教材·旅游管理专业新视野教材:饭店服务技术》既可作为高等旅游院校的教学用书或辅助教材,也可作为饭店工作人员培训教材。

## <<饭店服务技术>>

### 作者简介

陈丹红，1970年出生于辽宁省丹东市，硕士，沈阳航空工业学院经济管理学院副教授。具有丰富的饭店服务和管理实践经验。

主讲饭店管理概论、饭店服务技巧、饭店康乐管理、公共关系、社交礼仪训练等课程。

编写了《公共关系学》和《企业管理教程》等著作。

并曾在报刊发表专业学术论文六十篇（其中在中文核心期刊发表三十余篇）。

主持和参与科研课题十余项。

先后获得“辽宁省优秀青年骨干教师”、院优秀教师等荣誉称号，2007年入选辽宁“百千万人才工程”。

王蕾，1974年出生于辽宁省大连市，硕士，大连大学旅游学院讲师。

1998-2004年在大连市合资四星级饭店从事中高层管理工作，具有丰富的饭店实践和管理经验。

主讲前厅与客房管理、康乐服务与管理、饭店服务学、饭店人力资源管理等课程。

参编了《饭店服务礼仪》著作。

参与科研课题九项。

先后荣获校“课堂教学成果优秀奖”、“论文优秀指导教师”、“国家教育部评估期间特殊贡献奖”

## <<饭店服务技术>>

### 书籍目录

第1章 饭店服务概述第1节 饭店服务基本概念第2节 饭店服务基本要求第3节 饭店服务发展趋势  
第2章 饭店服务行为规范第1节 饭店服务仪态规范第2节 饭店服务仪表规范第3节 饭店服务语言规范第3章 前厅服务技术第1节 前厅部概述第2节 前厅预订服务技术第3节 前厅礼宾服务技术第4节 前厅接待服务技术第5节 前厅问询服务技术第6节 前厅总机服务技术第7节 前厅收银服务技术第8节 处理顾客投诉服务技术第4章 餐饮服务技术第1节 餐饮部概述第2节 餐饮服务基本技术第3节 零点服务技术第4节 宴会服务技术第5节 酒吧服务技术第6节 餐饮部突发事件处理技术第5章 客房服务技术第1节 客房部概述第2节 客房清洁服务技术第3节 对客服务技术第4节 安全保卫服务技术第5节 客房部突发事件处理技术第6章 康乐服务技术第1节 康乐部概述第2节 康体项目服务技术第3节 娱乐项目服务技术第4节 保健休闲项目服务技术第7章 商场服务技术第1节 商场部概述第2节 商场部布置技术第3节 商品销售服务技术第8章 会议服务技术第1节 会议服务概述第2节 会场布置技术第3节 会议服务技术后记

## &lt;&lt;饭店服务技术&gt;&gt;

## 章节摘录

第1节 餐饮部概述 饭店餐饮部是饭店销售饮食产品、为顾客提供用餐场所的服务部门。由于餐饮部与顾客的接触面广、接触量大、面对面服务的时间较长,餐饮部的服务水平会给顾客留下深刻的印象,直接影响顾客对整个饭店的评价,直接影响着饭店的经济效益,是饭店一个重要的部门。

一、餐饮部概述 饭店餐饮部是向顾客提供食品、饮料和各种相应服务的部门。餐饮部是饭店内顾客活动的中心,是饭店营业收入的重要来源,是直接影响到饭店声誉的重要载体,是饭店在社会上树立良好形象的一个窗口,是饭店内工种最多、用工量最大的一个部门,在现代饭店的经营管理过程中占有着重要的地位。

餐饮部的主要工作任务如下: (一) 餐饮部为顾客提供满意的餐饮产品 饭店餐饮部最基本任务就是为顾客提供满意的餐饮产品。

餐饮产品是由餐饮食品、就餐环境和良好服务三部分构成。

首先,餐饮部为顾客提供满意的餐饮食品。

餐饮部应认真分析不同地区的人、不同年龄的人、不同身份的人、不同收入水平的人特有的饮食需求,确定自身的市场定位和经营策略,精心策划餐饮产品的各种组合,开发出具有美味性、特殊性、时代性、针对性、营养性、艺术性的餐饮产品,力争做到美味可口、质价相当,满足本饭店目标市场中顾客的饮食要求。

其次,餐饮部为顾客提供满意的就餐环境。

随着人类文明的发展和社会进步,人们就餐越来越注重其环境是否优雅,餐厅是否舒适。

餐饮部应把餐厅环境的整洁、舒适看做是餐厅经营的必备条件之一,力争装潢精致典雅、富有特色;灯光柔和、温馨、协调;陈设布置整齐、美观、舒适,从而创出一种和谐亲切的就餐气氛。

最后,餐饮部为顾客提供满意的就餐服务。

餐饮部为顾客提供餐饮产品,而这些产品最终能否实现其价值则取决于餐饮服务人员服务水平的高低,取决于服务人员能否提供令顾客满意的服务。

在用餐过程中,顾客会较多地注意服务人员的服务态度、服务效率、服务水平等。

<<饭店服务技术>>

编辑推荐

《中国旅游协会推荐教材·旅游管理专业新视野教材：饭店服务技术》为“旅游管理专业新视野教材”中的一本。

全书共分八章，主要介绍了饭店服务基本理论及饭店服务发展前景，前厅、客房、餐饮、康乐、商场等部门的服务内容、服务细节，对我国旅游饭店的管理与服务具有借鉴和指导作用。

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>