

<<饭店服务>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务>>

13位ISBN编号：9787504522214

10位ISBN编号：750452221X

出版时间：1998-6

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：沈建龙 等编写

页数：254

字数：185000

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>

## <<饭店服务>>

### 内容概要

本书是全国就业训练宾馆服务专业统编教材，介绍了星级饭店从业人员的必备知识与操作技能。主要内容有：饭店服务中的礼貌礼节、服务心理、客户预订与接待准备、抵店迎接、住店服务、离店送别服务、餐厅服务基本技能、餐厅接待服务、菜肴酒水知识与酒吧服务等。

本教材可供职业学校、在职培训及自学使用。

## &lt;&lt;饭店服务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 饭店业概述 第一节 饭店业的产生与发展 第二节 饭店的种类与等级 第三节 饭店的组织机构  
习题第二章 饭店服务中的礼貌礼节 第一节 礼貌礼节的重要性 第二节 饭店服务中的礼貌礼节 第三节  
我国主要地区少数民族的礼俗禁忌 第四节 主要客源国的礼俗禁忌 习题第三章 服务心理 第一节 旅游  
心理学的应用与服务员心理品质的培养 第二节 宾客心理 习题第四章 综合服务 第一节 商场服务 第  
二节 综合服务 习题第五章 前厅与客房服务概述 第一节 前厅部在饭店中的地位和作用 第二节 前厅部  
的组织结构与岗位设置 第三节 客房部在饭店中的地位和作用 第四节 客房部的组织结构与岗位设置  
习题第六章 客房预订与接待准备 第一节 客房预订 第二节 接待准备 习题第七章 抵店迎接 第一节 门  
厅应接与行李服务 第二节 接待登记 第三节 楼面梯口迎接 习题第八章 住店服务 第一节 客房清洁卫  
生和公共卫生 第二节 楼面服务台的日常服务 第三节 问讯和总机服务 第四节 委托代办服务 第五  
节 宾客投诉处理 习题第九章 离店送别服务 第一节 送客服务 第二节 收银服务 习题第十章 餐饮服务  
概述 第一节 餐饮服务的地位和作用 第二节 餐饮服务的特点 第三节 餐饮服务的组织与职能 第四节  
餐饮服务的素质及岗位职责 习题第十一章 餐厅服务基本技能第十二章 餐厅接待服务第十三章 菜肴酒  
水知识与酒吧服务

<<饭店服务>>

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>