

<<旅游饭店服务规范>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店服务规范>>

13位ISBN编号：9787211031597

10位ISBN编号：721103159X

出版时间：1998-5

出版时间：福建人民出版社

作者：黄福才，林璧属 编

页数：232

字数：179000

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>

<<旅游饭店服务规范>>

内容概要

为了适应旅游饭店发展的实际需要，我们编写的这本书，以饭店前厅、客房、餐饮用务为主导，兼顾全面性和系统性，又特别突出实用性，即可作为各类旅游管理专业的教材，也可用于各类饭店的日常培训。

<<旅游饭店服务规范>>

书籍目录

前言第一章 前厅部服务规范 第一节 前厅部组织结构和岗位职责 一、前厅部组织机构和岗位设置
二、前厅部岗位职责 第二节 前厅服务操作规范 一、大厅服务规程 二、总服务台服务规程
三、电话总机工作规程 四、商务中心工作规程 五、大堂助理工作规程 第三节 前厅服
务质量要求与注意事项 一、服务工作质量要求 二、前厅服务接待礼貌用语 三、前厅服务
注意事项第二章 客房部服务规范 第一节 客房部组给机构和岗位职责 第二节 客房服务操作规范 第三
节 客房服务质量要求与注意事项第三章 餐饮部服务规范 第一节 餐饮部的组织机构和岗位职责 第二
节 餐厅服务的基本技能 第三节 中餐与西具便餐服务 第四节 宴会服务 第五节 餐饮服务技能技巧 第
六节 饮食卫生工作第四章 饭店其他服务规范 第一节 饭店其他部门服务规范 第二节 饭店的安全保卫
第三节 饭店常用物品的保养第五章 饭店服务礼貌礼节规范 第一节 礼貌礼节仪和礼貌服务 第二节 饭
店人员的仪容仪态 第三节 饭店服务礼仪礼节附：主要参考书目后记

<<旅游饭店服务规范>>

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>