

## <<四.五星级饭店业务知识>>

### 图书基本信息

书名：<<四.五星级饭店业务知识>>

13位ISBN编号：9787213021589

10位ISBN编号：7213021583

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：455

字数：357000

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>

## <<四.五星级饭店业务知识>>

### 内容概要

本书是初级、中级、高级的合订本，内容涉及四、五星级饭店的前厅、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；是四、五星级饭店前厅、客房、餐饮等部门一些工种的技术等培训用书。

## <<四.五星级饭店业务知识>>

### 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 投诉处理与典型案例 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 商务楼层服务 第六章 常用清洁剂清洁器具 第七章 公共区域清洁保养工作 第八章 公共区域清洁保养技术 第九章 洗衣房基础知识 第十章 洗衣场洗涤技术 第十一章 客房管理基础知识 第十二章 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 西餐厅服务 第五章 宴会服务 第六章 其他餐饮服务 第七章 酒吧服务与酒水知识 第八章 餐饮管理基础知识 第九章 餐厅常见案例及分析

<<四.五星级饭店业务知识>>

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>