

<<酒店实习指导书>>

图书基本信息

书名：<<酒店实习指导书>>

13位ISBN编号：9787308047913

10位ISBN编号：7308047911

出版时间：2006-6

出版时间：浙江大学出版社

作者：胡焱 编

页数：226

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>

## <<酒店实习指导书>>

### 内容概要

全书分为四章。

从我国酒店业的发展和人才需求出发，主要介绍了酒店职业机遇、酒店从业生涯规划、酒店实习调查问卷、酒店实习案例和方案等，内容上注重时代性、专业性和实用性，对各类酒店管理专业学生的实习都具有较强的指导性。

本书可作为各类酒店管理专业的实习指导书，也可作为旅游类相关专业的实习参考书，同时还可作为旅游、餐饮、娱乐、休闲等行业企业的培训教材。

## &lt;&lt;酒店实习指导书&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 酒店职业机遇与生涯规划 第一节 酒店职业机遇 一、我国酒店业的发展状况 二、我国酒店业人才需求现状 三、酒店的岗位设置和素质要求 第二节 酒店从业生涯规划 一、职业升迁机遇 二、个人发展计划 三、知识、技术与能力 四、面试技巧第二章 酒店实习调查问卷 第一节 个人基本资料 第二节 实习前调查问卷 一、“你对去酒店实习的态度”的调查问卷 二、“你对去酒店实习的原因”的调查问卷 三、“你对去酒店实习的期望”的调查问卷 四、“你对去酒店实习的顾虑”的调查问卷 第三节 “在酒店实习期工作情绪控制”的调查问卷 第四节 “你对去酒店实习的满意度”的调查问卷第三章 酒店实习案例 一、细心细心,无论多细心都不为过 二、客人在总台“问路”的风波 三、实习有感 四、学会“保护”自己 五、做事之前要充分了解信息 六、“签单”风波 七、实习生换岗之心得 八、一次成功的送餐服务 九、一次愉快的零点服务 十、换咖啡事件 十一、一房三张早餐券的事件 十二、“20元小费”的肯定 十三、客人永远是对的 十四、Follow up by yourself 十五、不要在老外面前丢国人的脸 十六、多学一门语言 十七、同学们——对不起了 十八、今天我值班 十九、一张过期早餐券惹的祸 二十、服务,我们还缺少什么 二十一、“重做一道菜”的服务技巧 二十二、有准备才有信心 二十三、关于自做主张的案例 二十四、拒付如此贵的传真费 二十五、误解和冲动 二十六、为客人办理入住手续 二十七、处理客人房门打不开的事件 二十八、处理客人无法拿到已订好房型的事件 二十九、五星级酒店烟灰缸惹的祸 三十、从错误中成长——勇于承担责任 三十一、做好服务的两味灵丹“妙药” 三十二、不接待“特殊”客人 三十三、团队合作——相信伙伴、相信自己 三十四、“乡下人”不能做服务员吗 三十五、处理客人对“不能上网”的投诉 三十六、处理“客人在房间丢失美元”的事件 三十七、谈酒店的团队合作精神 三十八、处理客人遗留在酒店物品 .....第四章 酒店实习方案附录参考文献后记

<<酒店实习指导书>>

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>