

<<宾馆服务>>

图书基本信息

书名：<<宾馆服务>>

13位ISBN编号：9787504502018

10位ISBN编号：7504502014

出版时间：1997-3

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动人事部培训就业局组织 编写

页数：239

字数：384000

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>

<<宾馆服务>>

内容概要

本书是由劳动人事部培训就业局组织编写，供就业训练宾馆服务专业使用的统编教材，本专业学制为半年。

本书内容包括：宾馆服务业的地位和作用，服务用语及文明礼貌要求，安全保卫工作，国内外的—般风俗习惯，客房服务的基本要求，以及操作要领、餐厅服务的基本知识和服务方法等。

本书可供职业学校、在职培训及自学使用。

<<宾馆服务>>

书籍目录

第一篇 宾馆接待工作 第一章 宾馆服务业的地位和作用 第一节 宾馆的起源和发展 第二节 宾馆的地位和作用 第三节 服务工作是光荣的事业 习题 第二章 文明礼貌的要求 第一节 礼节礼貌的重要性 第二节 服务员的文明礼貌要求 第三节 接待宾客的一般礼节 第四节 其他礼节 第五节 文明服务的要点 习题 第三章 接待服务用语及应用 第一节 服务基本用语和意义 第二节 语言艺术 第三节 服务用语的应用 习题 第四章 服务艺术和要求 第一节 服务艺术的意义和内容 第二节 服务艺术的基本要求 第三节 服务心理学常识的应用 习题 第五章 安全保卫工作 第一节 安全保卫工作的意义和内容 第二节 安全保卫工作要点 第三节 防火常识 习题 第六章 我国主要地区和少数民族及国外的一般风俗习惯 第一节 我国主要地区的一般风俗习惯 第二节 一些少数民族的风俗习惯 第三节 国外的一些风俗习惯 第四节 风俗习惯与精神文明 习题 第七章 英语接待练习 第一节 日常接待用语 第二节 客房用语 第三节 餐厅用语 第四节 设备、用具名称 第二篇 客房服务 第八章 前厅、总服务台及综合服务 第一节 前厅服务 第二节 总服务台 第三节 综合服务 习题 第九章 客房服务 第一节 客房管理的组织形式及职责范围 第二节 客房服务基本技能 第三节 安全用电与消毒方法 第十章 客房服务工作方法 第一节 准备工作 第二节 迎宾工作 第三节 日常服务工作 第四节 来宾馆离馆前后的工作 第十一章 客房的设施与布置 第一节 客房的设施 第二节 客房布置 第三节 客房色彩装饰 习题 第十二章 设备、家具、用品的管理和保养 第一节 房屋装修和设备的保养 第二节 木器家具的保养 第三节 织物的保养 第四节 其它一些器皿的保养 第三篇 餐厅服务 第十三章 餐厅概述 第十四章 餐厅服务员的基本技能 第十五章 餐厅服务基本技巧 第十六章 酒品知识 第十七章 菜点知识

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>