

<<旅店服务员(高级)>>

图书基本信息

书名：<<旅店服务员(高级)>>

13位ISBN编号：9787504537461

10位ISBN编号：7504537462

出版时间：2003-2

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部教材办公室组织编

页数：60

字数：103000

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>

<<旅店服务员(高级)>>

内容概要

本书是高级旅店服务员的职业资格培训、社会力量办学培训用书。

本书详细介绍了高级旅店服务员必须掌握的知识和技能。

内容涉及客房部的组织机构和管理人员的岗位职责、旅店客房管理、心理学在服务工作中的应用、客房布置、主要客源国风俗习惯、客房物资设备及用品的控制、论文写作、服务员培训、宾客投诉与疑难问题处理、服务英语。

为方便使用,还配编了操作技能训练及图示。

本书的编写面向高级旅店服务员的工作实际,是高级旅店服务员知识和技能培训必备教材,还可供从事旅店服务工作的有关人员参考。

<<旅店服务员(高级)>>

书籍目录

专业知识部分 单元1 客房部的组织机构和管理人员的岗位职责 1.1 客房部的组织机构 1.2 客房部管理人员岗位职责 1.3 高级服务员的职责范围 单元2 旅店客房管理 2.1 客房管理的内容及标准 2.2 客房质量管理的检查 单元3 心理学在服务工作中的应用 3.1 心理学的基本常识 3.2 心理学的服务工作中的应用 3.3 服务员良好心理素质的培养 单元4 客房布置 4.1 客房布置的目的和原则 4.2 家具用品的配置与摆放 4.3 墙饰、摆件的布置 4.4 相关知识部分 单元5 主要客源国风俗习惯 5.1 世界三大宗教及节日 5.2 欧美及非洲主要客源国的风俗习惯专业技能(知识)部分 单元6 客房物资设备及用品的控制 6.1 客房部的预算 6.2 客房用品的控制 单元7 论文写作 7.1 论文特点 7.2 论文的结构 7.3 撰写论文的步骤 单元8 服务员的培训 8.1 培训种类与内容 8.2 培训要求与形式 8.3 培训方法 8.4 培训评估 单元9 宾客投诉与疑难问题处理 9.1 宾客投诉 9.2 投诉处理 9.3 疑难问题的处理 9.4 客房服务工作中的细节处理 单元10 服务英语100句

<<旅店服务员(高级)>>

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>