

<<酒店员工岗位培训标准>>

图书基本信息

书名：<<酒店员工岗位培训标准>>

13位ISBN编号：9787506436281

10位ISBN编号：7506436280

出版时间：2006-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：杨宏建

页数：298

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>

<<酒店员工岗位培训标准>>

内容概要

本书主要从酒店员工的岗位职责、工作流程和服务标准三个方面进行了阐述。岗位职责有助于每个岗位的员工明确自身的职责，提高自身的能力；工作流程有助于员工在具体服务中概括工作流程提供规范化、标准化的服务；服务标准则为每个服务项目明确了服务准则和注意事项，有助于员工在实际服务工作中为宾客提供高质量的服务。本书实用、标准、规范，是酒店管理者进行管理决策、酒店各岗位人员进行培训以及广大旅游院校进行课堂教学的必备教程之一。

<<酒店员工岗位培训标准>>

作者简介

杨宏建，毕业于浙江师范大学旅游管理教育专业。

餐厅技师，酒店管理讲师，企业培训师。

一直致力于高星级酒店的管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。

<<酒店员工岗位培训标准>>

书籍目录

第一章 前厅部工作流程与服务标准 第一节 前厅部概述 第二节 预订岗位培训标准 第三节 接待岗位培训标准 第四节 礼宾岗位培训标准 第五节 商务中心岗位培训标准 第六节 总机岗位培训标准第二章 客房部工作流程和服务标准 第一节 客房部概述 第二节 客房部服务岗位培训标准 第三节 洗衣房岗位培训标准 第四节 布件房岗位培训标准 第五节 公共区域岗位培训标准第三章 餐饮部工作流程和服务标准 第一节 餐饮部概述 第二节 中餐岗位培训标准 第三节 西餐岗位培训标准 第四节 宴会岗位培训标准 第五节 酒吧岗位培训标准第四章 康乐部工作流程和服务标准 第一节 康乐部概述 第二节 康体休闲岗位培训标准 第三节 保健休闲岗位培训标准 第四节 娱乐岗位培训标准第五章 工程部工作流程和服务标准 第一节 工程部概述 第二节 运行系统岗位培训标准 第三节 维修岗位培训标准 第四节 万能工岗位培训标准
参考书目

<<酒店员工岗位培训标准>>

媒体关注与评论

书评科学的管理标准 实用的解决方案 规范的工作流程

<<酒店员工岗位培训标准>>

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>