

<<饭店服务员培训教材>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务员培训教材>>

13位ISBN编号：9787508244686

10位ISBN编号：7508244680

出版时间：2007-3

出版时间：中国人民解放军总后勤部金盾出版社

作者：牛志文

页数：705

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>

<<饭店服务员培训教材>>

内容概要

这是一本专门为饭店服务员培训而编写的实用教材。

书中紧密结合现代饭店服务工作实际，系统而详尽地讲授了作为一名饭店服务员必须具备的专业基本知识和综合素质，以及各个工作岗位的具体服务标准、操作规范及模拟训练、案例分析。

全书分为前厅服务篇、中西餐厅服务篇、客房服务篇、饭店服务实用心理学应用篇四大部分，内容丰富，科学实用，针对性、可操作性强，无论是对饭店服务员进行在岗培训，还是对即将从事饭店服务行业的有关院校学生进行职业技能教育，都是一本非常难得的好教材。

<<饭店服务员培训教材>>

作者简介

牛志文，1953年生，北京第二外国语学院旅游心理学、饭店文化研究专家，北京师范大学发展心理学专家。

多年从事饭店服务管理、旅游景区管理和旅游心理学等方面的研究，发表《中外饭店集团发展态势对比研究》、《旅游景区品牌形象塑造研究》、等研究论文30篇，编写《饭店战略管理：理论前沿与中国的实践》等著作5部。

曾为北京国际饭店等单位的服务员培训授课。

<<饭店服务员培训教材>>

书籍目录

第一编 前厅服务 第一章 前厅服务员应掌握的基本知识 第二章 前厅服务员综合素质要求 第三章 前厅预订 第四章 散客服务 第五章 团队接待与重要客人(VIP)接待 第六章 前厅问讯服务与礼宾服务 第七章 电话总机服务与商务中心服务 第八章 前台收银服务第二编 中西餐厅服务 第一章 中西餐厅服务员应掌握的基本知识 第二章 中西餐厅服务员综合素质要求 第三章 中西餐厅服务员操作技能要求 第四章 中西餐厅上菜服务与细节服务 第五章 中式餐厅规范服务与要求 第六章 中式餐厅宴会服务 第七章 西式餐厅相关知识 第八章 西式餐厅多元化服务 第九章 西式餐厅散客服务 第十章 西式餐厅宴会服务第三编 客房服务 第一章 客房服务员必须掌握的基本知识 第二章 客房服务员综合素质要求 第三章 客房服务中心简介 第四章 房客楼层服务 第五章 客房用心服务 第六章 客衣与布巾洗涤操作规范 第七章 客房服务模拟训练 第八章 客务中心操作技能模拟训练 第九章 客房服务注意事项与偶发事件的处理第四编 饭店服务实用心理学应用 第一章 饭店服务员应掌握的基本知识 第二章 饭店服务员必备的心理素质 第三章 前厅服务实用心理运用 第四章 客房服务实用心理运用 第五章 中西餐厅服务实用心理运用 第六章 饭店服务员心理素质测试 第七章 饭店服务员心理健康测试

<<饭店服务员培训教材>>

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>