

<<饭店服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787560744896

10位ISBN编号：7560744893

出版时间：2011-9

出版时间：山东大学出版社

作者：唐志国

页数：254

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>

<<饭店服务实训教程>>

内容概要

服务技能水平是衡量饭店员工素质的重要指标，也是影响饭店服务质量的重要因素。

高等职业院校的旅游管理及饭店(酒店)管理专业担负着为我国饭店业培养高素质应用型人才的使命，饭店服务技能是人才培养的核心能力之一。

山东旅游职业学院作为全国旅游职业院校五星联盟成员之一，多年来在饭店(酒店)管理专业人才培养方面取得显著成就，为山东省的饭店业输送大批优秀人才。

同时，作为山东省旅游培训基地，山东旅游职业学院为省内旅游企业培训大批基层员工和中高级管理人员，为山东省饭店业的快速发展提供了人力资源保障。

在总结山东旅游职业学院实训教学经验的基础上，我们编写了《饭店服务实训教程》一书，作为高职院校旅游管理专业和饭店(酒店)管理专业的专业教材，以及作为饭店行业各级人员岗位培训的参考培训教材。

本书根据饭店管理人员和一线教师的建议，选取饭店各主要部门和岗位的核心技能为实训内容，在结构上重点突出各项技能的流程和标准，安排了课上及课下的训练内容和训练方法，以方便学生自主学习和练习，每一项实训都设计了实训考核表便于实训指导老师考核学生和学生自我测评。

通过本书学习，能够使学生熟练掌握饭店员工必备的服务技能，为进一步学习其他相关课程、参加专业实训和顶岗实训打下良好的基础。

<<饭店服务实训教程>>

书籍目录

第一篇 饭店礼仪服务实训

实训项目一 表情

实训项目二 站姿

实训项目三 坐姿

实训项目四 走姿

实训项目五 蹲姿

实训项目六 手势

实训项目七 日常礼仪

第二篇 饭店前厅服务技能实训

实训项目一 散客电话订房

实训项目二 无预订散客人住接待

实训项目三 团队入住接待

实训项目四 问讯服务

实训项目五 散客行李服务

实训项目六 散客离店服务

实训项目七 商务中心服务

实训项目八 总机服务

第三篇 饭店客房服务技能实训

实训项目一 客房清洁

实训项目二 中式铺床

实训项目三 开夜床服务

实训项目四 客房迎送服务

实训项目五 洗衣服务

实训项目六 物品借用服务

.....

第四篇 饭店餐饮服务技能实训

第五篇 饭店酒水服务技能实训

附录一

附录二

参考文献

<<饭店服务实训教程>>

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>