

<<现代饭店员工培训教程>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店员工培训教程>>

13位ISBN编号：9787806530931

10位ISBN编号：7806530932

出版时间：2005-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：贾安庭 编

页数：634

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>

<<现代饭店员工培训教程>>

内容概要

当前国内酒店发展迅速，酒店之间竞争激烈。而酒店业是人才密集的行业，酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争。

员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。

正因为如此，《现代饭店员工培训教程》以酒店服务知识为素材，以广大酒店员工为读者对象，使酒店员工在为客有服务时，知道应该怎么做，应熟悉哪些知识，应遵守哪些规则，必须具备和掌握哪些技能，从而提高自身素质，成为一名优秀服务员，为宾客提供优质服务。

《现代饭店员工培训教程》系统地介绍了酒店的专业知识、服务知识和操作技能。既有酒店员工必须遵守和掌握的酒店基础知识，又有各部门专业服务知识，既是一本酒店服务教科书，也是酒店管理人员进行管理的参考书。

<<现代饭店员工培训教程>>

作者简介

贾安庭，1956年5月生，大专文化，曾任华泰宾馆人事培训部经理，现为广东东山企业集团酒店培训中心主任。

在报纸杂志培训中心主任。

在报纸杂志发表过《浅谈会议旅游市场的开发》和有关服务质量等论文多篇。

其《培训不松懈，服务质量上台阶》的经验文章参加了1993、1995年军地职工教育经验交流，深受同行好评。

<<现代饭店员工培训教程>>

书籍目录

第一篇 酒店基础知识第一章 酒店概述第二章 酒店的服务产品及服务质量第三章 酒店的礼节、礼貌规范第四章 酒店的电话接听与服务第五章 顾客关系第六章 酒店消防常识第七章 酒店职业道德第八章 做一个合格的酒店员工的基本要求第二篇 前厅知识第九章 前厅部概述第十章 前厅部组织机构和各岗位职责第十一章 前厅部各岗位工作程序及操作细则的职责第十二章 客有投诉和疑难问题的处理第三篇 客房知识第十三章 客房部概述第十四章 客房部的组织机构与岗位职责第十五章 客房部岗位专业知识第十六章 房务公共卫生第十七章 客房安全知识第十八章 洗涤知识第十九章 常见问题及疑难问题的处理第四篇 餐饮知识第二十章 餐饮部概述第二十一章 餐饮部的组织机构与各岗位的职责第二十二章 餐饮服务知识第二十三章 中餐服务程序第二十四章 西餐、酒吧服务知识第二十五章 自助餐、送餐服务第二十六章 餐饮安全与卫生第二十七章 常见问题与疑难问题的处理第五篇 商场知识第二十八章 商场部概述第二十九章 商场部的组织机构及各岗位职责第三十章 商场工作细则第三十一章 常见问题及疑难问题的处理第六篇 康乐知识第三十二章 康乐部概述第三十三章 康乐部岗位职责及操作细则第三十四章 网球、保龄球和台球知识第七篇 保安知识第三十五章 保安部概述第三十六章 保安部机构设置及各岗位职责第三十七章 酒店安全常识第三十八章 消防中心的任务第八篇 动力(工程)知识第三十九章 动力(工程)部概述第四十章 动力(工程)部的组织机构及岗位职责第四十一章 动力(工程)部的设备管理制度附录 酒店常用英语广州市交通旅游知识

<<现代饭店员工培训教程>>

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>