

图书基本信息

书名：<<现代酒店星级服务标准（上、下册）>>

13位ISBN编号：9787806773758

10位ISBN编号：7806773754

出版时间：2003-3-1

出版时间：广东经济出版社

作者：南兆旭,滕宝红

页数：420

字数：698000

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>

内容概要

《现代酒店星级服务标准》由DIY概念电子图文互动形式、图书+CD+ROM光碟组成。

“DIY”英文全称为“Do It Yourself”，是近年来西方企业与机构流行的管理思想与方法。

读者只需轻点相关文本中的电子文件编码或文件名即可进入丰富互动的e文本世界；使用者可根据自身的需要进行阅读、检索、打印、复制、下载，尤其是可根据机构与企业的自身需要进行个性化修改，直接应用到管理与培训工作中。

书籍目录

第一章 前厅星级服务标准 第一节 前厅服务标准流程 第二节 前厅岗位职责标准 第三节 前厅星级服务标准 第四节 前厅服务记录表格第二章 客房星级服务标准 第一节 客房服务标准流程 第二节 客房部岗位职责标准 第三节 客房星级服务标准 第四节 客房服务标准记录表格第三章 餐饮部星级服务标准 第一节 餐饮服务标准流程 第二节 餐饮部岗位职责标准 第三节 餐饮部星级服务标准 第四节 餐饮服务记录表格第四章 康乐中心星级服务标准 第一节 康乐中心服务标准流程 第二节 康乐中心岗位职责标准 第三节 康乐中心星级服务标准 第四节 康乐中心服务记录表格第五章 管家部星级服务标准 第一节 管家部岗位职责标准 第二节 管家星级服务标准 第三节 管家服务记录表格第六章 酒店安全服务标准 第一节 安全服务标准流程 第二节 安保部岗位职责标准 第三节 安全管理星级服务标准 第四节 安全服务记录表格第七章 酒店车务服务标准 第一节 车务部岗位职责标准 第二节 车务管理星级服务标准 第三节 车务管理记录表格第八章 工程设备星级管理标准 第一节 工程设备管理标准流程 第二节 工程设备管理岗位职责标准 第三节 工程设备业务管理标准 第四节 工程设备管理记录表格第九章 会员制管理标准第十章 星级服务礼仪及评定标准 附1：旅游涉外饭店星级的划分及评定 附2：中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定 附3：中华人民共和国旅游涉外饭店星级评定检查员制定

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>