

# 《饭店服务基础知识》

## 图书基本信息

书名：《饭店服务基础知识》

13位ISBN编号：9787213021558

10位ISBN编号：7213021559

出版时间：2001年1月1日

出版社：第1版 (2001年1月1日)

作者：浙江省旅游局人事教育处编

页数：188

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《饭店服务基础知识》

## 内容概要

《饭店服务基础知识》是浙江省旅游局人事教育处组织编写的旅游行业技术等级培训考核系列教材之一，是根据《旅游涉外饭店星级的划分及评定》的国家标准和国家旅游局《旅游行业工人技术等级标准》编写的。本书内容包括概述、饭店意识、礼貌礼节、职业道德、服务心理等。

本书除可作为是星级饭店员工技术等级培训考核教材外，还可供广大的饭店从业人员和大专院校、中专、职业高中等饭店专业学生参加技术等级考核培训学习使用。

# 《饭店服务基础知识》

## 书籍目录

第一章
饭店概述 第一节
饭店 第二节
饭店服务第二章
饭店意识 第一节
宾客至上 第二节
全员营销 第三节
质量意识 第四节
团队精神 第五节
清洁保养意识 第六节
创新意识 第七节
成本意识 第八节
环保意识 第九节
服从意识 第十节
安全卫生意识第三章
礼貌礼节 第一节
饭店服务礼貌礼节 第二节
饭店服务礼貌语言 第三节
饭店日常服务礼节 第四节
我国主要源国和地区的礼仪习俗 第五节
国际礼仪常识 第六节
宗教礼仪常识第四章
职业道德 第一节
饭店职业道德概述 第二节
饭店职业道德规范第五章
服务心理 第一节
饭店服务心理概述 第二节
饭店服务心理

# 《饭店服务基础知识》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)