

# 《四.五星级饭店业务知识》

## 图书基本信息

书名：《四.五星级饭店业务知识》

13位ISBN编号：9787213021589

10位ISBN编号：7213021583

出版时间：2001-1

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：455 页

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)

# 《四.五星级饭店业务知识》

## 内容概要

本书是初级、中级、高级的合订本，内容涉及四、五星级饭店的前厅、客房和餐饮等部门的各个服务项目和操作方法，全书内容丰富、层次分明、重点突出、针对性强、易于自学。本书与《饭店服务基础知识》、《星级饭店实用英语》相配套；是四、五星级饭店前厅、客房、餐饮等部门一些工种的技术等培训用书。

# 《四.五星级饭店业务知识》

## 书籍目录

- 第一部分 前厅服务 第一章
- 前厅概述 第二章
- 客房预订服务 第三章
- 大厅服务 第四章
- 接待服务 第五章
- 总机与商务中心服务 第六章
- 前厅管理基础知识 第七章
- 投诉处理与典型案例
- 第二部分 客房服务 第一章
- 客房概述 第二章
- 客房安全工作 第三章
- 客房清扫服务 第四章
- 客房对客服务 第五章
- 商务楼层服务 第六章
- 常用清洁剂清洁器具 第七章
- 公共区域清洁保养工作 第八章
- 公共区域清洁保养技术 第九章
- 洗衣房基础知识 第十章
- 洗衣场洗涤技术 第十一章
- 客房管理基础知识 第十二章
- 客房常见案例与分析
- 第三部分 餐饮服务 第一章
- 餐饮概述 第二章
- 餐厅服务技能 第三章
- 中餐厅服务 第四章
- 西餐厅服务 第五章
- 宴会服务 第六章
- 其他餐饮服务 第七章
- 酒吧服务与酒水知识 第八章
- 餐饮管理基础知识 第九章
- 餐厅常见案例及分析

## 《四.五星级饭店业务知识》

### 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)