

《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：9787504589231

10位ISBN编号：7504589233

出版时间：2011-5

出版社：中国劳动社会保障出版社

作者：雅杰 编

页数：101

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

《饭店服务基础知识》

内容概要

《饭店服务基础知识》为劳动预备制饭店服务专业基础课教材，内容包括饭店基本知识、饭店意识、饭店服务职业素质、饭店服务管理划分及特点、饭店安全防范、饭店服务文化建设。《饭店服务基础知识》在编写过程中，以培训师与新员工的对话作为引言，逐步进入每一单元内容的学习和培训。在介绍具体知识和内容时，注意通过知识链接、人物链接、服务案例、培训师释疑等栏目，将与培训内容联系紧密的知识引入教材中来，供学员阅读和参考。每个单元后还安排有相关练习题，帮助学员加深对所学内容的理解。

《饭店服务基础知识》由雅杰主编，贺湘辉、史延平、刘建国参与编写。

《饭店服务基础知识》

书籍目录

第一单元 饭店基本知识模块一 饭店基本概念模块二 住宿设施分类及功能设施划分模块三 饭店组织机构设置及管理责任制练习题第二单元 饭店意识模块一 服务意识模块二 客人意识模块三 服务质量意识练习题第三单元 饭店服务职业素质模块一 饭店职业道德及其特点模块二 客我关系的意义及其形成模块三 心理素质的重要性及要求模块四 技能与服务能力特征练习题第四单元 饭店服务管理划分及特点模块一 前厅服务模块二 客房服务模块三 餐饮服务练习题第五单元 饭店安全防范模块一 消防安全模块二 应急安全模块三 卫生防疫练习题第六单元 饭店服务文化建设模块一 员工手册模块二 饭店授权制度练习题参考文献

《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