

《现代饭店入职手册》

图书基本信息

书名：《现代饭店入职手册》

13位ISBN编号：9787563711994

10位ISBN编号：7563711996

出版时间：2004-8

出版社：旅游教育出版社

作者：张杰

页数：231

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

《现代饭店入职手册》

内容概要

本书以提供现代饭店的基础知识为主，主要包括饭店管理机制及组织机构、饭店运转工作流程、职业道德、饭店安全、员工与饭店的关系、饭店行业标准、国际著名饭店品牌介绍、饭店服务用语等内容。

本书在组织编写和内容安排上具有明显的特色：第一，选题实用。本书内容紧扣饭店入职的人员日常工作，提供各个规范化、职业化及操作性答案。第二，表述规范。本书语言表述符合饭店专业习惯用语。第三，作者权威，本书作者长期在北京饭店从事培训工作，相关著作丰富，既有一定的理论背景，又有一线工作经验，保证了知识的准确性。

本书既适用于各类饭店的入职培训，也可作为各级旅游学校的基础教材，还可供部分饭店管理者作为参考用书。

《现代饭店入职手册》

书籍目录

第一章 饭店基础知识 第一节 饭店的起源和发展 第二节 饭店的定义 第三节 饭店的分类 第四节 饭店市场发展前景
第二章 饭店管理机制及组织机构 第一节 管理机制 第二节 组织机构
第三章 饭店运转工作流程 第一节 前厅部运转工作流程 第二节 客房部运转工作流程 第三节 餐饮部运转工作流程 第四节 沟通与协调
第四章 职业道德 第一节 职业道德规范 第二节 员工职业素质
第五章 饭店安全 第一节 安全知识 第二节 消防安全
第六章 员工与饭店的关系 第一节 员工职责 第二节 企业条例 第三节 法规常识
第七章 饭店行业标准 第一节 饭店行业标准定义 第二节 星级饭店具体配备标准及其基本质量要求
第八章 国际著名饭店品牌介绍 第一节 假日饭店集团 第二节 精品国际 第三节 著名品牌希尔顿 第四节 长期保持与众不同的凯悦 第五节 喜来登公司
第九章 饭店服务用语 第一节 实用规范用语 第二节 饭店常用服务英语

章节摘录

手势是最具表现力的一种“体态语言”。手势要求规范适度。在给宾客指引方向时，要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上或一侧，以肘关节为轴，指向目标。同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标，在介绍或指示方向时切忌用一只手指指点点。谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大，否则会有画蛇添足之感。一般说来，手掌掌心向上的手势是虚心的、诚恳的，在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以示敬重。在递给宾客东西时，应用双手恭敬地奉上，绝不能漫不经心地一扔，并忌以手指或笔尖直接指向宾客。

点头与鞠躬 当宾客走到面前时，应主动点头问好，打招呼。点头时，目光要看着宾客面部，当宾客离去时，身体应微微前倾，敬语道别。

(4) 举止 举止要端庄，动作要文明，站、走、坐要符合规定要求。迎客时走在前，送客时走在后，客过要让路，同行不抢道，不许在宾客中间穿行，不在饭店内奔跑追逐。

在宾客面前应禁止各种不文明的举动。如吸烟、吃零食、掏鼻孔、剔牙齿、挖耳朵、打饱嗝、打喷嚏、打哈欠、抓头、搔痒、修指甲、伸懒腰等，即使是在不得已的情况下也应尽力采取措施掩饰或回避。在工作场所及平时，均不得随地吐痰、扔果皮、纸屑、烟头或其他杂物。

服务员在工作时应保持室内安静，说话声音要轻，不在宾客面前大声喧哗、打闹、吹口哨、唱小调，走路脚步要轻，操作动作要轻，取放物品要轻，避免发出响声。

尊重宾客对房间的使用权，因工作需要进入客房时，应养成先敲门的良好习惯。待房内宾客应声后才能启门进入。宾客放在房内的物品、书籍、文件等不随意移动、翻阅，打扫房间时避免发出大的声响。

对宾客要一视同仁，切忌两位宾客同时在场的情况下，对一位宾客过分亲热或长时间倾谈，而冷待了另一位宾客。与宾客接触要热情大方，举止得体，但不得有过分亲热的举动，更不能做有损国格、人格的事。

服务宾客是第一需要，当宾客向你的岗位走来时，无论你正在干什么，都应暂时停下来招呼宾客。

严禁与宾客开玩笑、打闹或起外号。 宾客之间交谈时，不要走近旁边听，也不要在一旁窥视宾客的行动。

对容貌体态奇特或穿着奇装异服的宾客，切忌交头接耳或指手画脚，更不许围观；听到宾客的方言土语认为奇怪好笑时，不能模仿讥笑；对身体有缺陷或病态的宾客，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表现。……

《现代饭店入职手册》

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