

<<星级饭店服务>>

图书基本信息

书名：<<星级饭店服务>>

13位ISBN编号：9787040081886

10位ISBN编号：7040081881

出版时间：2000-7

出版时间：高等教育出版社

作者：浙江省旅游学校 编

页数：492

字数：390000

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>

<<星级饭店服务>>

内容概要

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材，是教育部规划教材。

本书在编写中根据中等职业学校饭店服务与管理专业的学生实际需要，参考了中华人民共和国国家标准《旅游涉外饭店星级的划分与评定》，吸收了中外星级饭店的先进经验，概括地介绍了星级饭店及其服务的基本情况，较为详尽地阐述了星级饭店前厅服务、客房服务、餐厅服务、酒吧服务、康乐服务的服务规程和操作方法，并概要地叙述了有关星级饭店管理的一些基础知识。

全书内容丰富、要点突出、针对性强。

本书除作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业的教材外，亦可作为星级饭店服务的岗位培训教材和饭店从业人员和自学用书。

<<星级饭店服务>>

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店 第二节 饭店服务 第三节 饭店服务员 第二章 客房预订服务
第一节 客房预订服务概述 第二节 客房预订服务程序 第三章 大厅服务 第一节 应接服务
第二节 行李服务 第四章 接待服务 第一节 接待服务概述 第二节 入住登记 第三节 接待处的
日常服务 第四节 退房服务 第五节 问讯服务 第六节 前厅收款服务 第五章 清洁保养 第
一节 常用清洁剂与清洁器具 第二节 客房清扫服务 第三节 公关区域的清洁保养工作 第六章
客房对客服务 第一节 客房对客服务概述 第二节 客房对客服务项目 第七章 客房安全保卫工作
第一节 消防安全 第二节 财物安全 第三节 其他安全工作 第八章 餐厅服务 第一节 中餐
厅服务 第二节 西餐厅服务 第三节 多功能厅服务 第四节 菜肴酒水知识 第九章 酒吧服务
第一节 酒吧概述 第二节 酒吧服务 第十章 餐厅服务技能 第一节 托盘 第二节 摆台 第三
节 餐巾折花 第四节 酒水服务 第五节 菜肴服务 第六节 撤换餐用具 第十一章 康乐服务
第一节 概述 第二节 常见康乐设施 第三节 康乐服务 第十二章 饭店管理基础知识 第一节
饭店管理概述 第二节 饭店管理的理论基础 第三节 前厅管理基础知识 第四节 客房管理基础
知识 第五节 餐饮管理基础知识 第六节 饭店人力资源管理 第七节 包店服务质量管理 附录
旅游饭店用公共信息图形符号

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>