

<<现代宾馆饭店管理操作规范>>

图书基本信息

书名：<<现代宾馆饭店管理操作规范>>

13位ISBN编号：9787111154570

10位ISBN编号：7111154576

出版时间：2005-1-1

出版时间：机械工业出版社

作者：宋凤鸣,胡占友

页数：321

字数：339000

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>

<<现代宾馆饭店管理操作规范>>

内容概要

本书详细地介绍了现代宾馆饭店从前厅到康乐设施等各个层面的服务管理操作规范，包括现代宾馆饭店管理的基础知识、培训知识、员工服务操作规范、前厅部管理操作规范、客房部管理操作规范、餐饮部基础操作规范、商品部管理操作规范、康乐部管理操作规范、财务部管理操作规范、营销部管理操作规范、公关部管理操作规范、保安部管理操作规范、洗衣房管理操作规范、物资采购部管理操作规范、工程部管理操作规范和车务部管理操作规范。

本书既是宾馆饭店工作依据。
又是宾馆饭店所有工作者的行动指南，更是宾饭饭店赢得信誉和扩大业务的法宝。

<<现代宾馆饭店管理操作规范>>

书籍目录

前言第1章 现代宾馆饭店管理基础知识 宾馆饭店管理的含义和内容 宾馆饭店组织设计 宾馆饭店组织的部门化 宾馆饭店的服务意识 宾馆饭店语言技巧 宾馆饭店服务技巧 宾馆饭店处事技巧第2章 现代宾馆饭店培训知识 宾馆饭店员工培训的内容 宾馆饭店员工培训的原则 宾馆饭店员工培训的方式 宾馆饭店员工培训的特点 宾馆饭店员工培训的要求 宾馆饭店员工培训的种类 宾馆饭店员工培训培训法 宾馆饭店员工个别培训法第3章 现代宾馆饭店员工服务操作规范 宾馆饭店员工职业道德规范 宾馆饭店员工服务态度规范 宾馆饭店员工服务语言规范 宾馆饭店员工礼节礼貌规范 宾馆饭店员工着装仪表规范 宾馆饭店员工形体动作规范 宾馆饭店员工劳动纪律规范 宾馆饭店员工服务效率规范 宾馆饭店员工总体协调规范 宾馆饭店客有满意程度规范第4章 现代宾馆饭店前厅部管理操作规范第5章 现代宾馆饭店客房部管理操作规范第6章 现代宾馆饭店餐饮部管理操作规范第7章 现代宾馆饭店商品部管理操作规范第8章 现代宾馆饭店康乐总管理操作规范第9章 现代宾馆饭店财务部管理操作规范第10章 现代宾馆饭店营销部管理操作规范第11章 现代宾馆饭店公关部管理操作规范第12章 现代宾馆饭店保安部管理操作规范第13章 现代宾馆饭店洗衣店管理操作规范第14章 现代宾馆饭店物资采购部管理操作规范第15章 现代宾馆饭店工程部管理操作规范第16章 现代宾馆饭店车务部管理操作规范

<<现代宾馆饭店管理操作规范>>

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>