

<<酒店服务技能与实训>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务技能与实训>>

13位ISBN编号：9787302284871

10位ISBN编号：7302284873

出版时间：2012-7

出版时间：清华大学出版社

作者：贾晓龙，蔡洪胜 主编

页数：202

字数：323000

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>

<<酒店服务技能与实训>>

内容概要

《酒店服务技能与实训》根据旅游酒店运营与服务的特点、结合国际旅游酒店服务质量管理发展的新形势，依照旅游酒店业务规程和职业岗位技能要求，全面介绍酒店服务所必须具备的业务环节、操作流程、礼貌用语、职业道德、行为规范等基本知识，并通过指导学生实训、强化技能培养，达到学以致用目的。

由于融入了旅游酒店服务最新实践教学理念，具有注重实践与就业能力的培养，因此《酒店服务技能与实训》既可以作为职业院校各学历层次旅游管理和酒店管理专业的教学用书，也可以作为旅游酒店服务在职从业者及管理岗位的岗位培训教材，对于旅游酒店及饭店服务资格考试取证也是一本很好的辅导教材和参考手册。

<<酒店服务技能与实训>>

书籍目录

第一章 酒店基础概述

第一节 酒店的基础知识

第二节 酒店的组织机构概述

第三节 酒店的管理机制

本章小结

本章思考题

第二章 行为规范与职业道德实训

第一节 职业道德培训

第二节 酒店安全知识培训

第三节 酒店法规常识培训

本章小结

本章思考题

第三章 酒店专业实训规定和注意事项

第一节 实训实习工作

第二节 实训实习注意事项

本章小结

本章思考题

第四章 酒店前厅专业实训

第一节 酒店前厅服务程序与相关要求

第二节 前厅接待服务程序与主要操作技能

第三节 前厅总机服务程序与主要操作技能

第四节 酒店商务中心专业实训

第五节 前厅常见疑难问题的处理

本章小结

本章思考题

第五章 酒店客房专业实训

第一节 酒店客房服务流程与相关要求

第二节 酒店客房服务的主要操作技能

本章小结

本章思考题

第六章 酒店中西餐厅专业实训

第一节 餐饮实务实训实习教学目标与计划

第二节 托盘实训模块

第三节 餐巾折花、铺台布实训模块

第四节 餐厅与宴会服务摆台实训模块

第五节 中餐席位安排和迎宾服务实训模块

第六节 客人就餐时的服务实训模块

本章小结

本章思考题

第七章 酒店其他部门专业实训

第一节 酒店酒吧专业实训

第二节 酒店经营与公关销售部门专业实训

第三节 酒店康乐项目专业实训

本章小结

本章思考题

<<酒店服务技能与实训>>

第八章 中英文礼貌服务用语实训

第一节 前台客房服务用语实训

第二节 餐饮酒吧服务用语实训

第三节 酒店常用中英文对照

本章小结

本章思考题

第九章 实训必备知识

第一节 著名酒店集团

第二节 酒店集团经营理念

第三节 星级酒店的评定

第四节 酒店的等级

本章小结

本章思考题

附录一 实训实习报告与工作日志封面

附录二 工作日志记录表

附录三 实训实习工作证明书

附录四 酒店实训学员实训实习表现评价表

附录五 饭店管理专业实训实习报告撰写方式及内容说明

附录六 饭店管理专业毕业设计撰写方式及内容说明

参考文献

<<酒店服务技能与实训>>

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>