

<<饭店服务基本功实训>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务基本功实训>>

13位ISBN编号：9787302295563

10位ISBN编号：7302295565

出版时间：2012-10

出版时间：清华大学出版社

作者：贾海芝

页数：238

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>

<<饭店服务基本功实训>>

内容概要

饭店服务基本功实训是饭店服务与管理专业教学的重要组成部分。

《高等职业教育十二五规划教材：饭店服务基本功实训（第2版）》涵盖了饭店基本服务技能，共分为八篇：礼仪基本功、前厅服务基本功、客房服务基本功、餐饮服务基本功、调酒基本功、茶艺基本功、插花基本功、英语口语基本功，为饭店管理专业与旅游管理专业学生必备的专业基本功实训内容，同时，各篇还可用于配合相应课程的实训教学。

《高等职业教育十二五规划教材：饭店服务基本功实训（第2版）》从“训练目标”、“准备工作”、“操作程序”、“训练方法”、“训练要求”、“操作要求”：“标准要求”、“训练程序”、“模拟练习”、“情景模拟”、“操作练习”、“考核标准”几方面组织实训内容，学生按步骤领会操作要领，进行模拟训练；教师按要求对学生进行技能指导和考核。

本教程适用于高职院校饭店管理专业与旅游管理专业的学生进行职业技能训练，也可作为饭店员工培训、国家职业技能鉴定的培训用书。

<<饭店服务基本功实训>>

书籍目录

第1篇 礼仪基本功训练项目一：美容、化妆训练项目二：脸形、发式训练项目三：服饰、着装训练项目四：站姿训练项目五：走姿训练项目六：坐姿训练项目七：眼神训练项目八：微笑训练项目九：手势训练项目十：蹲下拾物训练项目十一：称呼训练项目十二：接打电话训练项目十三：交谈训练项目十四：握手训练项目十五：鞠躬、抱拳训练项目十六：交换名片第2篇 前厅服务基本功训练项目一：散客电话客房预订训练项目二：婉拒预订训练项目三：使用计算机完成散客订房程序训练项目四：客人抵店前的准备工作训练项目五：散客抵店门前迎（送）服务训练项目六：散客抵店行李服务训练项目七：为住客办理行李寄存训练项目八：无预订散客人住登记训练项目九：有预订散客人住登记训练项目十：客人称已订房但查不到订单时的处理训练项目十一：散客要求换房时的处理训练项目十二：客人抵店为其保留的客房已出租时的处理训练项目十三：电话留言服务训练项目十四：问询服务训练项目十五：转接电话训练项目十六：商务中心服务训练项目十七：客人行李被送错时的处理训练项目十八：客人称行李丢失后的处理训练项目十九：散客离店结账训练项目二十：针对散客特点推销不同档次的客房训练项目二十一：妥善处理常见的客人投诉第3篇 客房服务基本功训练项目一：楼层迎宾服务训练项目二：会客服务训练项目三：客房小酒吧服务训练项目四：擦鞋服务训练项目五：洗衣服务训练项目六：租借物品服务训练项目七：查房服务训练项目八：敲门进房训练项目九：准备布草车训练项目十：吸尘器的使用训练项目十一：撤床训练项目十二：西式铺床训练项目十三：中式铺床训练项目十四：卧室的清扫训练项目十五：卫生间的清扫训练项目十六：开夜床服务训练项目十七：小整服务训练项目十八：空房的清扫训练项目十九：大理石地面的清洁训练项目二十：地毯除渍训练项目二十一：清洗地毯训练项目二十二：消防训练第4篇 餐饮服务基本功训练项目一：托盘训练项目二：餐巾折花训练项目三：斟酒训练项目四：中餐宴会摆台训练项目五：西餐宴会摆台训练项目六：领座、拉椅让座训练项目七：展示菜单、铺餐巾（落餐巾）训练项目八：除筷套、斟茶服务……第5篇 调酒基本功第6篇 茶艺基本功第7篇 插花基本功第8篇 英语口语基本功附录1 全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛高等院校组比赛规则和评分标准附录2 全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛英语口语参考题（高校组）附录3 院校及旅游饭店其他服务项目比赛规则及标准附录4 饭店服务实训评分表参考文献

<<饭店服务基本功实训>>

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>