

<<旅店服务员>>

图书基本信息

书名：<<旅店服务员>>

13位ISBN编号：9787504537447

10位ISBN编号：7504537446

出版时间：2003-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部 编

页数：107

字数：178000

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>

<<旅店服务员>>

内容概要

??本书是初级旅店服务员的职业资格培训、社会力量办学培训用书。

??本书详细介绍了初级旅店服务员必须掌握的知识和技能。

内容涉及旅店概述、旅店服务员的基本要求、服务礼貌礼节、服务意识与宾客意识、安全服务与管理、旅游地理、中国民族和民俗、中国内地餐饮知识、服务员仪态训练与楼层迎送服务、接待服务、布草洗涤与消毒、清洁工具和消防器材的使用与保养。

为方便使用，还配编了操作技能训练及图示。

??本书的编写面向初级旅店服务员的工作实际，是初级旅店服务员知识和技能培训的必备教材，还可供从事旅店服务工作的有关人员参考。

<<旅店服务员>>

书籍目录

基础知识部分 单元1 旅店概述(1) 1.1 旅店业在旅游业中的地位和作用 1.2 旅店的管理机制和组织机构 1.3 旅店的规章制度 单元2 旅店服务员的基本要求(5) 2.1 旅店服务员的基本素质 2.2 旅店服务员的职业道德 2.3 旅店服务员的岗位职责 单元3 服务礼貌礼节(9) 3.1 礼貌礼节概述 3.2 旅店服务员的仪表、仪容、仪态要求 3.3 服务员的语言与行为 单元4 服务意识与宾客意识(17) 4.1 服务产品与服务质量 4.2 宾客意识 单元5 安全服务与管理(26) 5.1 安全服务 5.2 安全管理法规常识 5.3 防火 5.4 防盗 5.5 相关知识部分 单元6 旅游地理(32) 6.1 中国的旅游区划分 6.2 中国的旅游资源 6.3 旅游交通 单元7 中国民族和民俗(37) 7.1 中国民族、民俗概况 7.2 汉族的概况与民俗 7.3 少数民族概况及民俗 单元8 中国内地餐饮知识(43) 8.1 中国菜 8.2 中国酒 8.3 茶专业技能(知识)部分 单元9 服务员仪态训练与楼层迎送服务(48) 9.1 仪态训练 9.2 引领服务 9.3 服务介绍 9.4 送客服务 9.5 普通话训练 单元10 接待服务(57) 10.1 入住登记 10.2 宾客住店服务 10.3 宾客离店服务程序 10.4 客户整理 10.5 清洁剂与面层的保养 单元11 布草洗涤与消毒(101) 单元12 清洁工具和消防器材的使用与保养(103)

<<旅店服务员>>

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>