

<<旅店服务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<旅店服务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504537454

10位ISBN编号：7504537454

出版时间：2003-3

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部教材办公室组织编

页数：82

字数：137000

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（中级）>>

内容概要

本书是中级旅店服务员的职业资格培训、社会力量办学培训用书。

??本书详细介绍了中级旅店服务员必须掌握的知识和技能。

内容涉及接待服务、会务接待服务、公关与营销、旅游知识、酒水知识、前台服务、旅店卫生、经营管理知识、安全服务与管理、旅店常用设备的使用与保养、服务英语。

为方便使用，还配编了操作技能训练及图示。

??本书的编写面向中级旅店服务员的工作实际，是中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（中级）>>

书籍目录

专业知识部分 单元1 接待服务 1.1 散客接待服务 1.2 团体宾客接待服务 1.3 重要宾客接待服务
1.4 特殊宾客的接待服务 单元2 会务接待服务 2.1 会务服务的基本环节 2.2 不同会议服务的差异 单
元3 公关与营销 3.1 旅店公共关系 3.2 旅店营销 3.3 相关知识部分 单元4 旅游知识 4.1 中国内
地政治、经济、文化旅游中心城市概况 4.2 中国港、澳、台地区概况及生活习俗 4.3 周边国家概况和
生活习俗 单元5 酒水知识 5.1 外国酒 5.2 软饮料专业技能(知识)部分 单元6 前台服务 6.1 预订
6.2 问讯 6.3 结账 6.4 客房经营状况分析 6.5 前台销售 单元7 旅店卫生 7.1 旅店卫生标准及要求
7.2 环境卫生 7.3 旅店的计划卫生 7.4 防病知识 单元8 经营管理知识 8.1 企业经营管理概述 8.2 旅
店经营的特点及条件 8.3 旅店的经济核算 8.4 旅店的管理 单元9 安全服务与管理 9.1 安全服务程
序 9.2 服务员的安全知识 单元10 旅店常用设备的使用与保养 10.1 清洁设备的使用、保养与管理
10.2 视听设备的使用与维护 10.3 制冷设备的使用与保养 10.4 电热水器的使用与保养 单元11 服务
英语100句

<<旅店服务员（中级）>>

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>