

<<饭店服务应知应会1600题>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务应知应会1600题>>

13位ISBN编号：9787534556272

10位ISBN编号：7534556279

出版时间：2007-9

出版时间：江苏科技

作者：孙乐中

页数：416

字数：400000

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>

## <<饭店服务应知应会1600题>>

### 内容概要

本书是以全面提高饭店服务人员的业务素质 and 技能水平为宗旨。

全书内容共分为四大部分。

第一部分服务基础知识；第二部分前厅服务知识；第三部分客房服务知识；第四部分餐厅服务知识。

本书内容全面，浓缩精练，重点突出，全部采用了答题形式，凡属程序及标准类的问题，文字简练易记。

本书既可作为酒店员工的培训教材和考核的题集，也可以作为专业教学参考资料，适用于饭店、餐馆、培训机构和学校等单位，同时也适用于在校学生、在职培训及参加饭店类技能考核、鉴定的自学人员和饭店管理人员。

<<饭店服务应知应会1600题>>

书籍目录

第一部分 服务基础知识 一、旅游服务基础知识 二、心理学基础及服务心理 三、管理及营销基础知识 四、员工培训 五、礼节礼貌 六、急救知识 第二部分 前厅服务知识 一、前厅部概述 二、客房预订服务 三、前厅接待 四、问讯服务 五、大厅服务 六、行政楼层服务 七、商务中心与总机服务 八、前厅结账 九、前厅销售 十、前厅的沟通与协调 十一、前厅服务心理与客务关系 十二、前厅服务质量控制 十三、前厅安全 十四、前厅常用术语 第三部分 客房服务知识 一、客房服务与管理概述 二、清洁设备与清洁剂 三、客房清扫及卫生消毒 四、公共区域的清洁和保养 五、对客服务及楼层管理 六、客房的安全与保卫 七、客房物资的管理和控制 八、客房家具及设备的保养 九、客房部人力资源管理 十、客房的装饰布置知识 第四部分 餐厅服务知识 一、餐饮概述 二、餐饮服务人员的素质及岗位职责 三、餐饮服务基本技能 四、中餐接待服务 五、西餐接待服务 六、宴会及其他服务 七、饮食卫生及安全知识 八、餐厅物品及设备的使用与保养知识 九、中西菜点及烹饪知识 十、酒水知识 十一、菜单知识 十二、食品营养 十三、食品卫生 十四、餐厅营销管理知识 十五、餐饮成本核算 十六、餐饮业务质量管理 十七、应变能力与公共关系

<<饭店服务应知应会1600题>>

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>