

<<客房服务>>

图书基本信息

书名：<<客房服务>>

13位ISBN编号：9787563709649

10位ISBN编号：7563709649

出版时间：2001-7

出版时间：第1版 (2001年7月1日)

作者：张杰主编

页数：525页

字数：382000

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>

<<客房服务>>

内容概要

本书共分二十六章，对饭店的概况、前厅部等相关知识做了简明扼要的介绍；而对客房服务基础知识、客房服务、客房清扫及管理等方面都作了详细地介绍。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训，也可供旅游企业各工种工人在参加考核前自学。

<<客房服务>>

书籍目录

初级

第一部分 知识内容

第一章 饭店概述

第二章 饭店服务礼貌礼节

第三章 客房服务基础知识

第四章 客房部的安全保卫工作

第五章 客房接待服务程序

第六章 初级客房服务相关知识

第七章 客房服务初级英语知识

第二部分 技能部分

第八章 客房清扫服务

模拟试卷

标准答案与评分标准

中级

第一部分 知识内容

第一章 饭店服务基础知识

第二章 客房管理基础知识

第三章 前厅部的业务知识

第四章 客房预订

第五章 前厅服务

第六章 总台接待

第七章 针对性服务

第八章 客房的布置

第九章 客房服务中级相关知识

第十章 客房服务中级英语知识

第二部分 技能部分

第十一章 会议服务

模拟试卷

标准答案与评分标准

高级

第一部分 知识内容

第一章 饭店管理基础知识

第二章 客房管理

第三章 心理学在客房服务中的应用

第四章 实用美学在客房中的应用

第五章 客房服务相关知识

第六章 客房服务高级英语知识

第二部分 技能部分

第七章 客房服务员的培训

模拟试卷

标准答案与评分标准

主要参考书目

后记

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>