

<<新编酒店优质服务专业知识>>

图书基本信息

书名：<<新编酒店优质服务专业知识>>

13位ISBN编号：9787806535318

10位ISBN编号：7806535314

出版时间：2004-1-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：蔡万坤

页数：390

字数：250000

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>

<<新编酒店优质服务专业知识>>

内容概要

《新编酒店优质服务专业知识》是广东旅游出版社组织出版的21世纪酒店职业经理培训丛书之一。同时也是酒店行业服务质量的专业用书和培训教材。

酒店业是旅游业的三大支柱之一。

现代酒店业是通过提供社会化接待服务来满足客人住宿、饮食、购物和康乐娱乐需求的服务行业。服务质量是酒店业的生命。

在现代市场经济条件下和酒店行业的激烈的市场竞争中，酒店所提供的产品就是服务。

谁能始终提供优质服务，谁就能兴旺发达；谁要提供劣等服务，谁就必然被淘汰出局。

因此，经营管理和优质服务是现代酒店业生存和发展的两大车轮。

酒店员工要提供优质服务，提高服务质量，就必须具有强烈的服务意识，就必须掌握广泛而丰富的专业服务知识和质量标准。

这就需要提供系统性、专业性和实用操作性较强的专业用书和培训教材。

本书较好地适应了这方面的需要。

本书是原畅销书《饭店宾馆优质服务知识》的重新编著。

它在原书内容的基础上，经过修改、补充，增加了优质服务标准的内容，主要从服务操作的角度介绍了酒店优质服务的专业知识和标准。

为酒店宾馆和大专院校提供了一本实用性较强的员工培训和职业教育的专业教材和业务用书。

<<新编酒店优质服务专业知识>>

作者简介

蔡万坤教授，1944年6月出生，四川渠县人，农工党员。

1968年毕业于北京第二外语学院。

北京旅游学院教研室主任。

1980年起从事旅游教育和科研人作，主要从事旅游战略、旅游经济和旅游管理研究，是中国旅游管理科学研究的开拓者和奠基人。

曾完成《北京国际旅游市场战略规划和

<<新编酒店优质服务专业知识>>

书籍目录

丛书前言前言（代序）第一章 酒店优质服务基本原理概述 第一节 酒店优质服务的构成要素和基本特征 第二节 酒店优质服务的价值观念和基本原则 第三节 酒店优质服务的基本条件和要求 第四节 酒店优质服务的基础工作 第五节 酒店优质服务的成功标志第二章 酒店优质服务基本知识和运用标准 第一节 酒店优质服务的职业道德知识 第二节 酒店优质服务语言艺术知识 第三节 酒店优质服务的形态语言知识 第四节 酒店优质服务的礼节礼貌知识 第五节 酒店优质服务通用质量标准第三章 前厅优质服务知识与标准 第一节 前厅优质服务的作用与环境质量标准 第二节 前厅预订优质服务知识与标准 第三节 前厅接待优质服务知识与标准 第四节 前厅礼宾部优质服务知识与标准 第五节 前厅商务中心优质服务知识与标准 第六节 电话总机优质服务知识与标准 第七节 前厅收款处优质服务知识 第八节 大堂副理优质服务知识第四章 客房优质服务知识与标准 第一节 客人来、住、走优质服务规律 第二节 客房优质服务的“四化”要求和设备用品标准 第三节 客房日常优质服务操作方法 第四节 客房安全优质服务知识 第五节 客衣送洗优质服务知识第五章 餐饮优质服务知识与标准 第一节 餐厅优质服务的基本要求和环境卫生标准 第二节 中餐优质服务知识与标准 第三节 西餐优质服务知识与标准 第四节 宴会优质服务知识与标准 第五节 自助、咖啡和酒吧优质服务知识与标准 第六节 客房用餐优质服务知识与标准 第七节 餐厅优质服务中的特殊情况处理第六章 康乐娱乐设施优质服务知识与标准.....第七章 商品部优质服务知识与标准第八章 酒店优质服务的公共卫生和安全知识与标准第九章 酒店优质服务环境艺术知识

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>