

# 旅店服务员(高级)



[旅店服务员\(高级\)](#) [下载链接1](#)

著者:劳动和社会保障部教材办公室组织编

出版者:中国劳动社会保障出版社

出版时间:2003-2

装帧:平装

isbn:9787504537461

本书是高级旅店服务员的职业资格培训、社会力量办学培训用书。

本书详细介绍了高级旅店服务员必须掌握的知识和技能。内容涉及客房部的组织机构和管理人员的岗位职责、旅店客房管理、心理学在服务工作中的应用、客房布置、主要客源国风俗习惯、客房物资设备及用品的控制、论文写作、服务员培训、宾客投诉与疑难问题处理、服务英语。为方便使用,还配编了操作技能训练及图示。

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

作者介绍:

目录: 专业知识部分

单元1 客房部的组织机构和管理人员的岗位职责  
1.1 客房部的组织机构

1.2 客房部管理人员岗位职责

1.3 高级服务员的职责范围

单元2 旅店客房管理

2.1 客房管理的内容及标准

2.2 客房质量管理的检查

单元3 心理学在服务工作中的应用

3.1 心理学的基本常识

• • • • • (收起)

[旅店服务员\(高级\)](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[旅店服务员\(高级\)](#) [下载链接1](#)

书评

[旅店服务员\(高级\)](#) [下载链接1](#)