

现代饭店员工培训教程



[现代饭店员工培训教程 下载链接1](#)

著者:贾安庭 编

出版者:广东旅游出版社

出版时间:2005-1

装帧:简装本

isbn:9787806530931

当前国内酒店发展迅速，酒店之间竞争激烈。而酒店业是人才密集的行业，酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争。员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。正因为如此，本书以酒店服务知识为素材，以广大酒店员工为读者对象，使酒店员工在为客有服务时，知道应该怎么做，应熟悉哪些知识，应遵守哪些规则，必须具备和掌握哪些技能，从而提高自身素质，成为一名优秀服务员，为宾客提供优质服务。

本书系统地介绍了酒店的专业知识、服务知识和操作技能。既有酒店员工必须遵守和掌握的酒店基础知识，又有各部门专业服务知识，既是一本酒店服务教科书，也是酒店管理人员进行管理的参考书。

作者介绍:

目录: 第一篇 酒店基础知识

第一章 酒店概述

第二章 酒店的服务产品及服务质量

第三章 酒店的礼节、礼貌规范

第四章 酒店的电话接听与服务

第五章 顾客关系

第六章 酒店消防常识

第七章 酒店职业道德

第八章 做一个合格的酒店员工的基本要求

第二篇 前厅知识

第九章 前厅部概述

第十章 前厅部组织机构和各岗位职责

第十一章 前厅部各岗位工作程序及操作细则的职责

第十二章 客有投诉和疑难问题的处理

第三篇 客房知识

第十三章 客房部概述

第十四章 客房部的组织机构与岗位职责

第十五章 客房部岗位专业知识

第十六章 房务公共卫生

第十七章 客房安全知识

第十八章 洗涤知识

第十九章 常见问题及疑难问题的处理

第四篇 餐饮知识

第二十章 餐饮部概述

第二十一章 餐饮部的组织机构与各岗位的职责

第二十二章 餐饮服务知识

第二十三章 中餐服务程序

第二十四章 西餐、酒吧服务知识

第二十五章 自助餐、送餐服务

第二十六章 餐饮安全与卫生

第二十七章 常见问题与疑难问题的处理

第五篇 商场知识

第二十八章 商场部概述

第二十九章 商场部的组织机构及各岗位职责

第三十章 商场工作细则

第三十一章 常见问题及疑难问题的处理

第六篇 康乐知识

第三十二章 康乐部概述

第三十三章 康乐部岗位职责及操作细则

第三十四章 网球、保龄球和台球知识

第七篇 保安知识

第三十五章 保安部概述

第三十六章 保安部机构设置及各岗位职责

第三十七章 酒店安全常识

第三十八章 消防中心的任务

第八篇 动力（工程）知识

第三十九章 动力（工程）部概述

第四十章 动力（工程）部的组织机构及岗位职责

第四十一章 动力（工程）部的设备管理制度

附录 酒店常用英语

广州市交通旅游知识

• • • • •

(收起)

[现代饭店员工培训教程_下载链接1](#)

标签

评论

[现代饭店员工培训教程_下载链接1](#)

书评

[现代饭店员工培训教程_下载链接1](#)