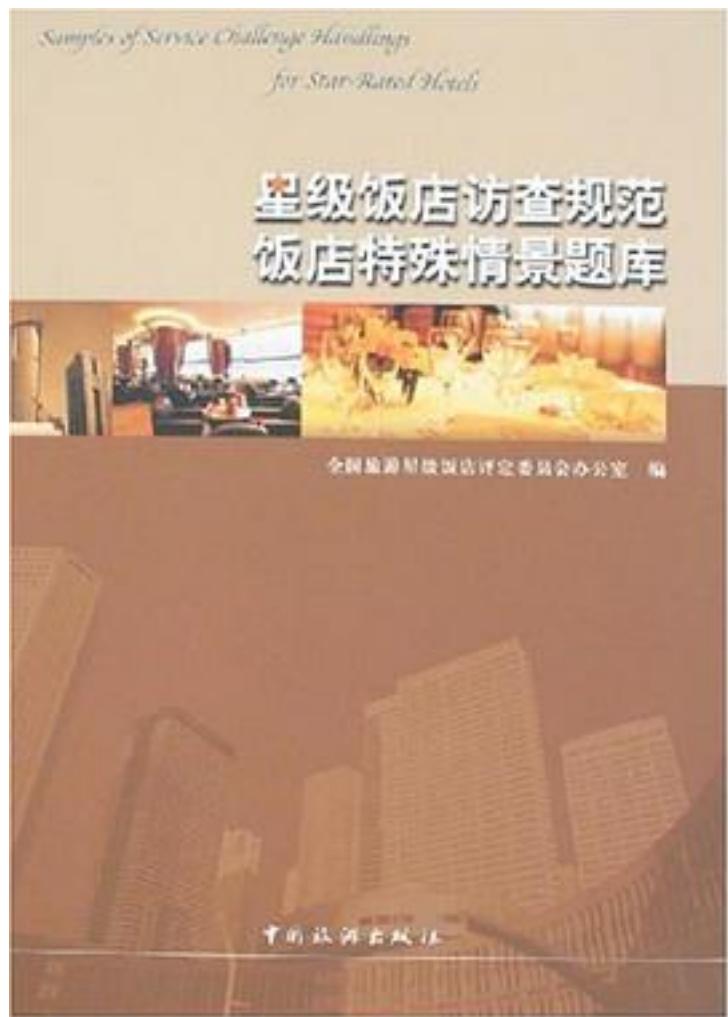


星级饭店访查规范饭店特殊情景题库



[星级饭店访查规范饭店特殊情景题库 下载链接1](#)

著者:全国旅游星级饭店评定委员会办公室 编

出版者:中国旅游

出版时间:2007-6

装帧:

isbn:9787503231988

为配合中华人民共和国旅游行业标准《星级饭店访查规范》的实施, 规范与完善星级饭

店访查工作，专家与业内人士编写了本书。

该题库的设计编排完全对照访查规范条目，标准中每一个员工应变能力考核点均能对应题库中3~5个特殊情景，检查员实际操作时，只需任意抽取并考察其中一个特殊情景，并参考题库给出的评价标准即可对该考核点的员工应变能力进行评价。这种方法可以最大限度地避免标准评价的主观性，同时令该标准的具体实施更简单易行。

另外，该题库也可作为星级饭店学习访查规范的培训资料，更好地对饭店企业的应急管理、人性化服务、细微化服务进行引导与规范。

作者介绍:

目录:

[星级饭店访查规范饭店特殊情景题库](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[星级饭店访查规范饭店特殊情景题库](#) [下载链接1](#)

书评

[星级饭店访查规范饭店特殊情景题库](#) [下载链接1](#)