

《旅店服务员(高级)》

图书基本信息

书名：《旅店服务员(高级)》

13位ISBN编号：9787504537461

10位ISBN编号：7504537462

出版时间：2003-2

出版社：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部教材办公室组织编

页数：60

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《旅店服务员(高级)》

内容概要

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。

《旅店服务员(高级)》

书籍目录

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

《旅店服务员(高级)》

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:www.tushu111.com