

# 《饭店服务基础知识》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2011年05月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787504589231

## 编辑推荐

本书为劳动预备制饭店服务专业基础课教材，内容包括饭店基本知识、饭店意识、饭店服务职业素质、饭店服务管理划分及特点、饭店安全防范、饭店服务文化建设六个单元。

本书由雅杰主编，贺湘辉、史延平、刘建国参与编写。

## 内容简介

本书为劳动预备制饭店服务专业基础课教材，内容包括饭店基本知识、饭店意识、饭店服务职业素质、饭店服务管理划分及特点、饭店安全防范、饭店服务文化建设。

本书在编写过程中，以培训师与新员工的对话作为引言，逐步进入每一单元内容的学习和培训。在介绍具体知识和内容时，注意通过知识链接、人物链接、服务案例、培训师释疑等栏目，将与培训内容联系紧密的知识引入教材中来，供学员阅读和参考。每个单元后还安排有相关练习题，帮助学员加深对所学内容的理解。

本书由雅杰主编，贺湘辉、史延平、刘建国参与编写。

## 目录

### 第一单元 饭店基本知识

模块一 饭店基本概念

模块二 住宿设施分类及功能设施划分

模块三 饭店组织机构设置及管理责任制

练习题

### 第二单元 饭店意识

模块一 服务意识

模块二 客人意识

模块三 服务质量意识

练习题

### 第三单元 饭店服务职业素质

模块一 饭店职业道德及其特点

模块二 客我关系的意义及其形成

模块三 心理素质的重要性及要求

[显示全部信息](#)

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)