

《高尔夫球童服务知识与实践》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2016年01月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787305163883

内容简介

《高尔夫球童服务知识与实践》从球童服务所需要的知识和技能出发，系统地介绍了球童工作过程中所需的高尔夫专业知识、基本技能和基本理论，详细阐述了有关球童工作、培训、教学、管理所涉及的实践问题，系统形成了球童必备的专业知识结构的科学体系。

目录

第一章 高尔夫球运动概述

第一节 高尔夫球运动的特征

- 一、高尔夫球运动的含义
- 二、高尔夫球运动的特点
- 三、高尔夫球运动起源

第二节 现代高尔夫球运动的发展

- 一、现代高尔夫球运动在国外的发展历程
- 二、我国高尔夫球运动发展历程
- 三、高尔夫球运动产业化发展趋势

第二章 球童概述

第一节 球童的起源与演变

- 一、球童的起源
- 二、球童的演变
- 三、中国早期球童发展现状

第二章 球童概述第一节 球童的起源与演变一、球童的起源二、球童的演变

三、中国早期球童发展现状四、现代技术给球童职业带来的影响第二节

球童的种类及工作内容一、日常服务球童二、日常服务球童工作内容三、职业球童

第三节 球童的使命与作用一、球童的使命二、球童的作用第四节 球童在我国的发展现状

一、我国球童发展存在的问题二、我国高尔夫球童发展策略

第四章 球童服务礼仪与服务意识第一节 球童服务礼仪一、基本仪容二、基本仪表

三、基本仪态第二节 球童职业道德规范一、服从领导二、忠于职守三、尊重他人

四、公平公正五、诚实守信六、服务态度热忱第三节 球童服务行为规范

一、球童的服务行为规范二、球童服务禁止行为

三、在服务中如果因自己的失误而出现问题时要向客人道歉第四节 球童服务意识

一、服务意识的内涵二、球童服务意识的内容

第六章 竞技部运作流程第一节 出发员工作流程一、出发员管理制度二、出发台服务标准

三、出发员工作流程案例第二节 存包房工作流程一、存包房管理制度

二、存包房工作案例第三节 接包员服务流程一、高尔夫接包员服务管理制度
二、高尔夫接包员岗位要求三、接包员服务流程案例第四节 休息亭工作流程
一、休息亭概述二、休息亭工作流程案例第五节 巡场员工作流程一、日常工作流程
二、服务规范三、巡场员工作流程案例第六节 球童工作流程一、日常工作制度
二、日常工作流程三、员工奖惩与绩效考核三、球童服务工作流程案例第七节
练习场工作流程一、练习场服务流程二、上岗前的准备工作
三、消费单的填写方式及要求四、练习场工作流程案例第八节
雷雨、台风天气封存场实施细则一、职责二、实施内容”第九节
高尔夫球场前台工作流程一、前台工作流程二、前台接待管理制度
三、前台礼貌与礼仪

[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)