

目錄

款待導論

E. 餐飲業

10	餐飲業簡介	1
10.1	餐飲業簡介	2
10.2	酒店餐飲部運作	4
10.3	餐廳的分類	10
10.4	餐飲服務的類別	21
	課文摘要及課後練習	26
11	餐飲服務原理	29
11.1	餐單的類型	30
11.2	不同餐桌服務的風格與特點	36
11.3	不同種類餐飲服務的廚房設計	42
11.4	餐廳的環境氣氛	51
11.5	餐單擬定及設計	56
	課文摘要及課後練習	66
12	食物安全及個人衛生	69
12.1	食物安全及個人衛生概論	70
12.2	食物污染	70
12.3	食品安全	79
12.4	員工個人衛生及安全操作程式	85
	課文摘要及課後練習	89
F. 科技在款待業所擔當的角色		
13	款待業的科技發展	91
13.1	資訊科技對酒店服務的影響	92
13.2	酒店的資訊系統	92
13.3	酒店網站及線上客房預訂系統	97
13.4	資訊科技在酒店主要部門的功能	98
13.5	科技對款待業及顧客的益處	103
13.6	酒店資產管理系統	104
	課文摘要及課後練習	108

地理名勝

G. 地理名勝

14 世界地理	111
14.1 概論	112
14.2 基本世界地理概念	112
14.3 景點—發展旅遊的資源	120
14.4 不同類別的遊客如何受旅遊資源所吸引	128
14.5 不同類型的旅遊如何受區位及資源影響	131
課文摘要及課後練習	134
15 旅遊區域	137
15.1 東半球及西半球地理簡介	138
15.2 東半球景點	138
15.3 西半球景點	149
15.4 對旅遊目的地有利和不利條件	152
課文摘要及課後練習	160

H. 全球分銷系統(GDS)

16 全球分銷系統(GDS)	163
16.1 旅遊信息	164
16.2 信息系統和旅遊信息系統	165
16.3 信息科技在旅遊業中的應用	166
16.4 全球分銷系統(GDS)的基本特點	167
16.5 全球分銷系統在研習地理名勝上的應用	170
16.6 旅遊地理信息系統(TGIS)	171
課文摘要及課後練習	172

客務關係及服務

I. 客戶服務

17 客戶專業服務	175
17.1 客戶服務的性質	176
17.2 旅遊及款待服務員工的個人特質	182
17.3 員工個人特質對提供優質服務的重要性	187
課文摘要及課後練習	189