

# 目錄

## 款待導論

### E. 餐飲業

<b>10</b>	<b>餐飲業簡介</b>	<b>1</b>
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
<b>11</b>	<b>餐飲服務原理</b>	<b>29</b>
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
<b>12</b>	<b>食物安全及個人衛生</b>	<b>69</b>
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
<b>F.</b>	<b>科技在款待業所擔當的角色</b>	
<b>13</b>	<b>款待業的科技發展</b>	<b>91</b>
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

<b>14</b>	<b>世界地理</b>	<b>111</b>
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
<b>15</b>	<b>旅遊區域</b>	<b>137</b>
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
<b>H.</b>	<b>全球分銷系統(GDS)</b>	
<b>16</b>	<b>全球分銷系統(GDS)</b>	<b>163</b>
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

<b>17</b>	<b>客戶專業服務</b>	<b>175</b>
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