

<<客房服务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504556561

10位ISBN编号：7504556564

出版时间：2006-8

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：吴坚刚 主编

页数：189

字数：268000

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：<http://www.tushu007.com>

<<客房服务员（中级）>>

内容概要

??本书由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海1 + X职业技能鉴定细目——客房服务员（国家职业资格四级）组织编写。

本书从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技能，对于提高从业人员基本素质，掌握中级客房服务员的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

??本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，采用了模块化的编写方式。

全书内容分为十一个单元，主要包括：饭店管理知识、旅游法规与饭店安全、绿色饭店、服务的基本礼仪、客房接待服务、会议接待服务、客房用餐、客房卫生知识、客房常用设备的维护与保养、旅游地理知识、饭店情景英语与普通话等。

??为便于读者掌握本教材的重点内容，每个单元后附有单元测试题及答案，全书最后附有知识考核模拟试卷和技能考核模拟试卷，供巩固、检验学习效果时参考使用。

??本教材可作为客房服务员（国家职业资格四级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中高等职业院校师生，以及相关从业人员进行岗位培训、就业培训使用。

<<客房服务员（中级）>>

书籍目录

第一单元?饭店管理知识 第一节?饭店管理概述 第二节?饭店组织与管理制度 第三节?饭店的管理内容 单元测试题 单元测试题答案 第二单元?旅游法规与饭店安全 第一节?法规概述 第二节?突发事件处理 单元测试题 单元测试题答案 第三单元?绿色饭店 第一节?环境保护与人类可持续发展 第二节?我国环境保护方针政策 第三节?创建“绿色饭店” 第四节?环境管理与饭店节能 单元测试题 单元测试题答案 第四单元?服务的基本礼仪 第一节?迎送礼仪 第二节?应答礼仪 第三节?介绍礼仪 第四节?操作礼仪 单元测试题 单元测试题答案 第五单元?客房接待服务 第一节?前厅服务 第二节?前厅接待 第三节?VIP的接待服务 第四节?客房服务工作 单元测试题 单元测试题答案 第六单元?会议接待服务 第一节?会议接待服务的概念 第二节?会务接待服务的任务、内容与目标 第三节?会务接待服务的特点与原则 第四节?客房会务服务规范 单元测试题 单元测试题答案 第七单元?客房用餐 第一节?宴会概述 第二节?中餐零餐服务 第三节?西餐零餐服务 第四节?客房送餐服务 单元测试题 单元测试题答案 第八单元?客房卫生知识 第一节?影响客房卫生质量的因素 第二节?照度与噪声 第三节?客房卫生标准与要求 单元测试题 单元测试题答案 第九单元?客房常用设备的维护与保养 第一节?制冷设备的使用与保护 第二节?视听设备的使用与保养 第三节?清洁设备的使用与维护 单元测试题 单元测试题答案 第十单元?旅游地理知识 第一节?我国的行政区域 第二节?我国的旅游资源 第三节?民族与民俗 单元测试题 单元测试题答案 第十一单元?饭店情景英语与普通话 第一节?礼貌用语 第二节?服务用语 第三节?外语问答 第四节?普通话 单元测试题 单元测试题答案 知识考核模拟试卷 知识考核模拟试卷答案 技能考核模拟试卷 技能考核模拟试卷项目评分细则表 附录?客房图片欣赏

<<客房服务员（中级）>>

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:<http://www.tushu007.com>