

<<客房服务>>

图书基本信息

书名：<<客房服务>>

13位ISBN编号：9787504558763

10位ISBN编号：7504558761

出版时间：2007-3

出版时间：中国劳动

作者：本社

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>>

内容概要

为了更好地适应全国中等职业技术学校饭店服务专业的教学要求，劳动和社会保障部教材办公室组织全国有关学校的职业教育研究人员、一线教师和行业专家，对中等职业技术学校饭店服务专业教材进行了修订。

这次教材修订工作的重点主要在以下几个方面。

第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。

根据饭店服务专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，对教材内容的深度、难度作了较大程度的调整，同时，进一步加强实践性教学内容，以满足企业对技能型人才的需求。

第二，根据饭店服务行业发展，合理更新教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，力求使教材具有鲜明的时代特征。

同时，在教材编写过程中，严格贯彻国家有关技术标准的要求。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖有关国家职业标准（中级）的知识和技能要求。

第四，在教材编写模式方面，尽可能使用图片、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。

同时，针对相关知识点，设计了很多贴近生活的导入和互动性训练等，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

本套教材可供中等职业技术学校饭店服务专业使用，也可作为职工培训教材。

<<客房服务>>

书籍目录

第1章?客房服务的基础知识 § 1-1?客房部的基础知识 § 1-2?客房部与其他部门的沟通协调 § 1-3?客房服务员的工作描述 § 1-4?客房服务的基本要求 § 1-5?客房服务发展的新趋势第2章?客房 § 2-1?客房的类型 § 2-2?客房的设备配备 § 2-3?客房用品的配置第3章?清洁设备及清洁剂 § 3-1?清洁设备 § 3-2?清洁剂第4章?客房的清扫工作 § 4-1?客房清扫的基本知识 § 4-2?客房清扫的前期准备 § 4-3?客房的日常清扫 § 4-4?客房的消毒工作 § 4-5?客房的计划卫生 § 4-6?公共区域的清洁保养 § 4-7?地面及其保养 § 4-8?墙面及其保养 § 4-9?客房清洁质量的控制第5章?对客服务工作 § 5-1?对客服务的模式 § 5-2?迎客服务工作 § 5-3?客人住店期间的服务工作 § 5-4?客人离店时的工作 § 5-5?宾客类型及服务要求 § 5-6?心理学在客房服务中的应用 § 5-7?对客服务中其他常见问题的处理第6章?会议服务 § 6-1?会见服务 § 6-2?会谈服务 § 6-3?签字仪式服务 § 6-4?其他会议服务第7章?客房安全的基础知识 § 7-1?防火知识 § 7-2?防盗知识 § 7-3?职业安全知识 § 7-4?其他安全事故的预防及处理第8章?洗衣房基础知识 § 8-1?洗衣房的组织机构 § 8-2?洗衣房的各项工作标准第9章?客房的物品管理 § 9-1?客房家具、电器设备的管理 § 9-2?客用物品的管理 § 9-3?客房布件的管理附录一?客房用品及其基本质量要求附录二?客房服务员礼节礼貌须知附录三?客房服务行为礼仪规范附录四?客房区域功能装饰布置的方法附录五?客房的陈设艺术

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>