

<<客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员>>

13位ISBN编号：9787504544575

10位ISBN编号：7504544574

出版时间：2004-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：邓兰珍 编

页数：83

字数：130000

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>

## &lt;&lt;客房服务员&gt;&gt;

## 内容概要

职业资格证书是就业通行证，国家职业技能鉴定的应试人数因此而日益攀升。

本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。

在内容上，根据考核要点的要求，逐条对读者进行鉴定前的强化训练；在形式上，根据考前科学的复习方式，逐步引领读者进入鉴定考核实战空间，并帮助读者到达胜利的彼岸。

本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容，旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的准备。

实战演练根据操作技能考核的要求，逐条对考核要点的操作技能进行具体指导，旨在使读者深入理解考核要点的要求，并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式，了解考场规则、评分原则和标准，有针对性地进行考前准备。

理论知识强化根据理论知识鉴定考核要点的要求，给出理论知识考试复习重点内容，旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆，起到“临阵磨枪”的作用。

## &lt;&lt;客房服务员&gt;&gt;

## 书籍目录

应试指导 技能鉴定考核试题形式 试卷的组成及考核注意事项 提高适应能力, 考出好成绩 考核内容  
中级客房服务员操作技能鉴定考核要点表 中级客房服务员理论知识鉴定考核要点表 实战演练 考核要点1——为VIP(贵宾)客人提供楼层迎宾服务 考核要点2——用英语进行楼层迎宾服务 考核要点3——VIP(贵宾)客房的清扫 考核要点4——夜间抵店VIP(贵宾)客房的布置 考核要点5——墙体清洁 考核要点6——地毯除渍 考核要点7——擦拭铜器 考核要点8——家具打蜡 考核要点9——客人休克的处理 考核要点10——客人突发癫痫病的处理 考核要点11——客人突发心脏病的处理 考核要点12——客人食物中毒的处理 考核要点13——醉酒客人的处理 考核要点14——临时停电的处理 考核要点15——洗衣服务 考核要点16——擦鞋服务 考核要点17——为布置成O字形的会议室提供茶水服务 考核要点18——楼层库存客用品的盘点与补充 考核要点19——常用客房服务英语 考核要点20——示范讲授布草车的准备 考核要点21——示范讲授西式铺床 考核要点22——示范讲授卫生间的清洁方法 考核要点23——示范讲授吸尘器的操作 亲临考场 试卷1 试卷2理论知识强化 考核范围1——饭店服务基础知识 考核范围2——饭店基本服务项目 考核范围3——客房管理基础知识 考核范围4——前厅部业务知识 考核范围5——客房服务规程 考核范围6——客房布置和装饰 考核范围7——客用品知识 考核范围8——会议服务知识 考核范围9——针对性服务 考核范围10——安全知识 考核范围11——客房服务英语 考核范围12——洗衣房、布草房业务知识 考核范围13——餐饮服务基础知识 考核范围14——中外名酒知识 考核范围15——急救常识

<<客房服务员>>

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>