

<<客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员>>

13位ISBN编号：9787504552464

10位ISBN编号：7504552461

出版时间：2005-10

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：支海成

页数：233

字数：328000

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>>

内容概要

本教材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（三级）组织编写。

本教材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术，对于提高从业人员基本素质，掌握高级客房服务员的核心知识与技能有很好的帮助和指导作用。

本教材内容分十个单元，主要内容包括：服务接待中的宗教习俗、服务心理与个性化服务、房务营销及成本控制、客房布置、客房部的物资管理、客房部的质量管理与信息利用、客房部的沟通与协调、客房部的员工管理、行政楼层服务与计算机技能、服务英语等。

为方便读者学习掌握所学知识技能，在每单元后还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，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

全书由张明主编，参加编写的人员具体分工为：第一、第三、第四、第五单元由张明编写，第二、第七、第八单元由高梅英编写，第六、第九单元由樊天华编写，第十单元由蔡党英编写；全书由封志刚审定。

本教材可作为客房服务员（三级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中等职业技术学校相关专业学生学习、掌握当前新兴的高级客房服务知识与技能，或宾馆、饭店企业开展岗位培训、就业培训使用。

<<客房服务员>>

书籍目录

第一单元 服务接待中的宗教习俗 第一节 民族与宗教 第二节 主要旅游客源国的习俗 单元测试题 单元测试题答案 第二单元 服务心理与个性化服务 第一节 服务心理 第二节 客房个性化服务 单元测试题 单元测试题答案 第三单元 房务营销及成本控制 第一节 饭店营销介绍 第二节 房务营销的特点 第三节 营销因素组合和产品组合 第四节 展示组合和沟通组合 第五节 房务的成本控制 单元测试题 单元测试题答案 第四单元 客房布置 第一节 客房装饰布置 第二节 不同类型、等级客房的物品配置和设施要求 第三节 客房插花及其布置 单元测试题 单元测试题答案 第五单元 客房部的物资管理 第一节 客房用品的管理 第二节 客房布草的管理 第三节 布草房和洗衣房的运作 单元测试题 单元测试题答案 第六单元 客房部的质量管理与信息利用 第一节 客房部的质量管理 第二节 客房部的信息利用 单元测试题 单元测试题答案 第七单元 客房部的沟通与协调 第一节 沟通与协调原理 第二节 部际沟通协调 第三节 对客关系的沟通协调 第四节 房务服务情景解析 单元测试题 单元测试题答案 第八单元 客房部的员工管理 第一节 人员配备和安排 第二节 招聘、培训及评估 单元测试题 单元测试题答案 第九单元 行政楼层服务与计算机技能 第一节 行政楼层服务概述 第二节 计算机基础知识 第三节 办公自动化操作技能 单元测试题 单元测试题答案 第十单元 服务英语 第一节 接待服务用语 第二节 客房服务用语 单元测试题 单元测试题答案 知识考核模拟试卷(一) 知识考核模拟试卷(二) 知识考核模拟试卷(一)答案 知识考核模拟试卷(二)答案 技能考核模拟试卷 主要参考书目

<<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>