

<<客房服务学习手册>>

图书基本信息

书名：<<客房服务学习手册>>

13位ISBN编号：9787563712434

10位ISBN编号：7563712437

出版时间：2006-3

出版时间：旅游教育出版社

作者：旅游行业培训教材研发中心组织

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>

<<客房服务学习手册>>

内容概要

《跟我学饭店服务》具有以下特点：第一，可操作性强。

全套教材以读者的实际需要为出发点，紧密结合饭店工作实际，结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用，在编写中坚持“用什么，编什么”的原则。

理论知识言简意赅。

以够用为度，在实际操作环节中，条理清晰，操作规范，重在学员服务技能的培养。

第二，内容简洁。

全套教材文字简练且生动，书中没有过多的文字描述，主要运用各种流程图，说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三，紧扣职业技能鉴定。

全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求，在基本保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，突出针对性、实用性。

使读者在学完全套教材后，对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四，联动效应强。

全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动，学员边看边学、边学边练，更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五，版式设计活泼。

在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点，旨在增加读者的认知力和理解力。

训练手册中还有操作图解、趣味性图片，寓教于乐，使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训，也可供旅游企业各工种员工在参加考核前自学，同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良好益友。

作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员，其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。

为了适应饭店业短期培训的需要，本书应运而生，全书详细介绍了饭店客房服务的服务流程及操作标准，内容包括基本知识篇、素质能力篇、操作技能篇三个部分，适合饭店服务人员学习。

<<客房服务学习手册>>

书籍目录

第一单元 基本知识篇 模块1 客房部简介 模块2 客房部组织机构 模块3 客房基本类型 模块4 客房设备 模块5 客房客用物品
第二单元 素质能力篇 模块1 基本素质 模块2 职业能力 模块3 岗位职责和能力要求
第三单元 操作技能篇 清扫操作规范 模块1 基本知识 模块2 客房的清洁整理 模块3 公共区域的清洁保养 模块4 地面的清洁保养 模块5 地毯的清洁保养 模块6 墙面的清洁保养
对客服务标准及规范 模块1 客房服务组织形式 模块2 客房服务项目 模块3 对客服务操作规范
第四单元 客房安全篇 模块1 客房安全设施介绍 模块2 火灾的处理程序及标准 模块3 盗窃事故的处理程序及标准 模块4 其他安全事故的处理程序及标准
附录一：员工环保须知 附录二：客房服务常用表格 附录三：客房服务员10日培训举例 后记

<<客房服务学习手册>>

编辑推荐

作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。

为了适应饭店业短期培训的需要,本书应运而生,全书详细介绍了饭店客房服务的服务流程及操作标准,内容包括基本知识篇、素质能力篇、操作技能篇三个部分,适合饭店服务人员学习。

<<客房服务学习手册>>

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>