第一图书网, tushu007.com

<<客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员>>

13位ISBN编号：9787504543530

10位ISBN编号：7504543535

出版时间：2004-1

出版时间：中国劳动出版社

作者：张杰 编

页数：329

字数：523000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书根据《国家职业标准——客房服务员》的要求，由劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本书包括初级技能、中级技能和高级技能三部分，分别介绍了初级客房服务员、中级客房服务员和高级客房服务员应掌握的工作技能和相关知识，涉及迎客准备、应接服务、对客服务、送客服务、会议服务、客房用品管理、沟通与协调、客房管理等内容。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第一部分　客房服务员初级技能 第一章　迎客准备(一)　第一节　了解客情　第二节　检查客房 第二章　应接服务(一)　第一节　迎候宾客　第二节　引领宾客服务　第三节　茶水、饮料服务　第四节　介绍情况 第三章　对客服务(一)　第一节　清洁卫生　第二节　晚间整理(开夜床)　第三节　楼层安全与保卫　第四节　餐饮服务　第五节　借用物品服务 第四章　送客服务(一)　第一节　宾客行前准备　第二节　送别客人及善后工作第二部分　客房服务员 第五章　迎客准备(二)　第一节　了解客情　第二节　准备客房 第六章　应接服务(二)　第一节　迎候宾客　第二节　介绍情况 第七章　对客服务(二)　第一节　清洁卫生　第二节　特殊情况的处理　第三节　代办客人洗衣及擦鞋服务 第八章　会议服务　第一节　会议室(厅)的布置　第二节　会见、会议服务 第九章　客房用品管理　第一节　楼层库房的管理　第二节　控制客用品　第三节　布草管理第三部分　客房服务员高级技能 第十章　迎客准备(三)　第一节　制定人员计划　第二节　制定物品准备计划 第十一章　对客服务(三)　第一节　清洁、准备客房　第二节　接待贵宾 第十二章　沟通与协调　第一节　客房部与其他部门关系的协调　第二节　客房部与宾客关系的协调 第十三章　客房管理　第一节　客房用品管理　第二节　各种表格的设计　第三节　客房部员工培训

第一图书网, tushu007.com

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