

<<前厅服务员>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787504543639

10位ISBN编号：7504543632

出版时间：2004-1

出版时间：中国劳动社会保障出版

作者：雅杰 编

页数：151

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>

## <<前厅服务员>>

### 内容概要

本书根据《国家职业标准——前厅服务员》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。

本书针对《国家职业标准——前厅服务员》中的“基本要求”和“初级工作要求”，介绍了前厅服务员各级别从业人员应掌握的基本知识，以及初级前厅服务员应掌握的工作技能和相关知识，涉及职业道德、安全防范、计算机使用、前厅主要设备、相关法律法规等知识，以及客房预订、住宿登记、问讯服务、行李服务，离店结账等内容。

## &lt;&lt;前厅服务员&gt;&gt;

## 书籍目录

第一部分 基础知识 第一章 职业道德 第一节 职业道德基本知识 第二节 职业守则 第二章 计量知识 第一节 行业用计价单位的使用知识 第二节 常用计量器具的使用知识 第三章 安全防范知识 第一节 消防常识 第二节 卫生防疫常识 第四章 计算机使用知识 第一节 饭店计算机技术应用的发展及意义 第二节 前厅服务中计算机技术应用的主要功能 第三节 计算机操作 第五章 前厅主要设备知识 第一节 预订、接待及问讯服务常用设备 第二节 行李服务用设备 第三节 结账服务用设备 第六章 相关法律、法规知识 第一节 劳动法的相关知识 第二节 合同法的相关知识 第三节 消费者权益保护法的相关知识 第四节 治安管理处罚条例的相关知识 第五节 文物保护法的相关知识 第六节 外汇管理暂行条例的相关知识 第七节 旅馆业治安管理实施办法的相关知识 第八节 外国人入境出境管理法的相关知识 第九节 消防法的相关知识 第十节 计量法的相关知识 第二部分 初级前厅服务员工作技能 第七章 工前准备 第一节 仪表仪容 第二节 准备工作 第八章 客房预订 第一节 接受和处理订房要求 第二节 记录和储存预订资料 第三节 检查和控制预订过程 第四节 客人抵店前准备工作 第九章 住宿登记 第一节 为散客办理入住登记 第二节 为团队客人办理入住登记 第三节 显示和控制客房状况 第十章 问讯服务 第一节 留言服务 第二节 查询服务 第三节 邮件服务 第四节 客人物品的转交服务 第十一章 行李服务 第一节 店外应接服务 第二节 门厅迎送服务 第三节 行李服务 第十二章 离店结账 第一节 处理客账, 办理离店手续 第二节 贵重物品的寄存与保管 第十三章 公关与推销 第一节 把握客人特点, 介绍产品 第二节 洽谈价格, 展示产品, 促成交易 第十四章 沟通与协调 第一节 部门内的沟通、协调 第二节 与客人的沟通、协调 附录 初级前厅服务员英语基本接待用语

<<前厅服务员>>

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>