第一图书网, tushu007.com

<<客房服务职业技能培训>>

图书基本信息

书名：<<客房服务职业技能培训>>

13位ISBN编号：9787121054358

10位ISBN编号：7121054353

出版时间：2008-3

出版时间：电子工业出版社

作者：牛志文

页数：127

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

<<客房服务职业技能培训>>

内容概要

《职业技能培训系列丛书　客房服务职业技能培训》一书，以星级饭店要求前厅服务必须掌握的基本知识为切入点，用案例教学法编写模式，重点介绍了客房服务员应具备的综合素质；用图表和案例结合的方法，详细介绍了客房服务员应掌握的客房卫生清洁、客房个性化服务等知识，并设计了客房安全服务模拟表演、客房卫生清洁模拟表演、为VIP客人提供贵宾服务模拟练习，精选了客房服务员国家职业资格认证考试部分试题。

该书以科学性、实用性和操作性为原则，着重语言通俗易懂和理论知识口语化，在案例评析、规范操作和模拟训练等方面，具有一定的理论深度和操作特色，是一本实用性和可读性很强的教材。

《客房服务职业技能培训》可作为全国职业中专饭店服务与管理专业的学生和教师辅助教材，也可作为劳动部门为城市再就业职工和农村青年到星级饭店就业提供的岗前培训实用教材，还可作为星级饭店培训部为在职员工提供在岗培训的使用教材或星级饭店服务员工作之余的自学宝典。

为了方便教师教学，《客房服务职业技能培训》还配有电子教案，详见编者心语页。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

牛志文，女，1953年生，北京第二外国语学院旅游心理学和饭店文化研究专家，北京师范大学心理学院发展心理学研究专家。

作者多年从事饭店服务与管理、饭店服务心理学、旅游景区管理和旅游心理学等理论研究，曾多次被星级宾馆饭店聘为暗访专家，积累了宾馆饭店服务与管理的大量写真案例，在国内外刊物上发表《中外饭店集团发展态势对比研究》等论文50余篇，编写《饭店战略管理：理论前沿与中国的实践》、《饭店服务员培训教材》等著作5部。

2006年4月8日，作者参加了国际西餐协会在北京人民大会堂举办的国际西餐研讨会，在饭店研究领域里有较高的知名度。

第一图书网, tushu007.com

<<客房服务职业技能培训>>

书籍目录

第1章　客房服务员应掌握的基本知识星级饭店一般有哪些客房类型？
情景再现：总统套间里的神秘客人如何配置客房的设施设备？
情景再现：老华侨很满意如何配置客房的客用物品？
情景再现：客人不喜欢喝茉莉花茶客房布置的标准有哪些？
情景再现：哈尔滨的冬天客房卫生清洁有哪些标准？
情景再现：淋浴房的玻璃门突然倒塌客房有哪些个性化服务标准？
情景再现：标准间里的加床服务客房有哪些安全服务标准？
情景再现：在客人房间失火的时候第2章　客房服务员应具备的综合素质客房服务员应具备哪些基本素质？
情景再现：长城古客栈有这样一位服务大嫂客房服务员应具备哪些职业能力？
情景再现：为客人做夜床之后客房服务员有哪些岗位职责？
情景再现：在卫生间有异味的时候第3章　客房卫生清洁如何清洁客房卧室卫生？
情景再现：赵小花捡头发如何清洁客房卫生间？
情景再现：王丽在清洁浴盆的时候如何摆放卧室客用品和检查设施设备？
情景再现：都是空调噪声惹的祸！
如何检查卫生间设施设备？
情景再现：两块香皂的故事如何报房与书写检查报告？
情景再现：梅亭在检查房间的时候如何清洁楼层卫生和空房？
情景再现：空房还没有清扫完毕第4章　客房个性化服务如何为客人提供加床和开夜床服务？
情景再现：在为客人开夜床的时候如何整理客人物品？
情景再现：请不要挪动我的资料如何为客人提供小酒吧服务？
情景再现：当兰兰发现客人消费了葡萄酒的时候如何为VIP客人提供贵宾服务？
情景再现：客人需要一盏台灯如何为散客提供个性化服务？
情景再现：有两位远道而来的散客人第5章　客房安全服务模拟训练如何正确使用客房灭火器？
如何报火警与疏导客人？
第6章　客房清洁模拟训练如何清洁客房设施设备？
如何清洁客房卫生？
如何进入客人房间如何撤床？
如何铺床？
如何做夜床？
如何检查客房卫生？
第7章　为VIP客人服务模拟训练如何接待VIP客人？
如何为VIP客人提供离店服务？
附录A：国家规定客房服务员职业资格等级标准附录B：客房服务员国家资格认证考试题精选附录C：星级饭店客房常用设备和物品英汉对照表附录D：星级饭店客房种类与状态英汉对照附录E：星级饭店服务员应掌握的英汉对照100句附录F：北京郊区某旅游度假村《服务英语对话十九句》附录G：秦皇岛市某三星级饭店中英文对照《服务指南》附录H：星级饭店服务员应掌握的公共信息图形符号

第一图书网, tushu007.com

<<客房服务职业技能培训>>

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