

<<客房服务员国家职业技能鉴定>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员国家职业技能鉴定指南-初级.中级.高级/国家职业资格五级.四级.三级>>

13位ISBN编号：9787121178818

10位ISBN编号：7121178818

出版时间：2012-9

出版时间：电子工业出版社

作者：曹红 编

页数：214

字数：358400

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>

<<客房服务员国家职业技能鉴定>>

内容概要

本书以《国家职业标准——客房服务员》为依据，对参加客房服务员（国家职业资格五级、四级、三级）鉴定考试的考生梳理知识、强化训练、提高应试能力有直接的帮助和指导作用。体现了客房服务员的职业特色，突出针对性、典型性、实用性，涵盖了相应级别考核的主要理论知识和操作技能。

为便于考生把握相应等级的考核要求，指南给出了学习要点、工作要求及鉴定要素；为便于考生熟悉考核内容、题型，指南以试题的形式阐述了相应等级应掌握的考核点并配有参考答案或评分标准。

<<客房服务员国家职业技能鉴定>>

书籍目录

第一章 应试指导

第一节 客房服务员职业技能鉴定简介

第二节 客房服务员职业技能鉴定的试卷构成

一、理论知识考试的试卷构成

二、操作技能考核的试卷构成

第三节 客房服务员职业技能鉴定题型及特点

一、理论知识考试题型及特点

二、操作技能考核试题及特点

第四节 应试技巧

一、理论知识考试的应试技巧

二、操作技能考核的应试技巧

第二章 初级客房服务员鉴定指南

第一节 学习要点

一、对初级客房服务员的工作要求

二、初级客房服务员鉴定要素细目表

第二节 理论知识试题

一、单项选择题

二、判断题

第三节 操作技能试题

鉴定点一：客房整理

鉴定点二：应变能力

鉴定点三：普通话

PA的操作技能考核试题（普通话鉴定点与上同，略）

鉴定点一：清洁公共卫生间

鉴定点二：应变能力

第四节 模拟试卷

一、理论知识模拟试卷

二、操作技能模拟试卷

第五节 参考答案

一、选择题参考答案

二、判断题参考答案

三、理论知识模拟试卷参考答案

第三章 中级客房服务员鉴定指南

第一节 学习要点

一、对中级客房服务员的工作要求

二、中级客房服务员鉴定要素细目表

第二节 理论知识试题

一、单项选择题

二、判断题

第三节 操作技能试题

鉴定点一：做中式床

鉴定点二：清洁卫生间

鉴定点三：客房接待

鉴定点四：访客服务

鉴定点五：洗衣服务

<<客房服务员国家职业技能鉴定>>

鉴定点六：会议服务

鉴定点七：清点小酒吧

鉴定点八：会议室的布置

鉴定点九：应变能力

鉴定点十：英语能力

PA操作技能试题（普通话鉴定点与上同，略）

鉴定点一：清洁地毯

鉴定点二：擦拭铜像

鉴定点三：应变能力

第四节 模拟试卷

一、理论知识模拟试卷

二、操作技能模拟试卷

第五节 参考答案

一、选择题参考答案

二、判断题参考答案

三、理论知识模拟试卷参考答案

第四章 高级客房服务员鉴定指南

第一节 学习要点

一、对高级客房服务员的工作要求

二、高级客房服务员鉴定要素细目表

第二节 理论知识试题

一、单项选择题

二、判断题

第三节 操作技能试题

鉴定点一：客房小整

鉴定点二：晚进房服务

鉴定点三：客房接待

鉴定点四：访客服务

鉴定点五：洗衣服务

鉴定点六：会议服务

鉴定点七：清点小酒吧

鉴定点八：VIP房的检查与布置

鉴定点九：新婚房的检查与布置

鉴定点十：会议室的布置

鉴定点十一：应变能力

鉴定点十二：英语能力

鉴定点十三：业务培训

PA操作技能试题

鉴定点一：大理石地面抛光

鉴定点二：应变能力

鉴定点三：英语能力

鉴定点四：业务培训

第四节 模拟试卷

一、理论知识模拟试卷

二、操作技能模拟试卷

第五节 参考答案

一、选择题参考答案

<<客房服务员国家职业技能鉴定>>

二、判断题参考答案

三、理论知识模拟试卷参考答案

<<客房服务员国家职业技能鉴定>>

章节摘录

版权页：二、判断题 1.客房出租的天(日)不是简单的24小时概念,而是每过一夜为一天。按照饭店业的通行做法,客人离店结账只要未超过下午18时,当日房费不计。

- () 2.娱乐、健身活动一般均需依托一定的器械设备和场地,其计量方式主要以“人(位)/小时”、“台/小时”、“局”、“场”等作为计价单位。
- () 3.洗地毯应保持在40米/分的速度为宜。
- () 4.打蜡前,要用干净的拖布将地面灰尘、沙粒拖干净。
- () 5.抛光时,速度保持在50米/分为宜,按打蜡顺序抛光。
- () 6.劳动合同的无效,由企业劳动保护委员会或者人民法院确认。
- () 7.订立和变更劳动合同,应当遵循平等自愿、协商一致的原则,不得违反企业的有关规定。
- () 8.国家实行劳动者每日工作时间不超过8小时、每周工作时间不超过40小时的工时制度。
- () 9.从事技术工种的劳动者,上岗前必须经过培训。
- () 10.用人单位和劳动者可以根据自身情况选择参加社会保险,缴纳社会保险费。
- () 11.开办旅馆,其房屋建筑、消防设备、出入口和通道等,必须符合《中华人民共和国消防条例》等有关规定,并且要具备必要的防盗安全设施。
- () 12.旅馆工作人员不得利用工作之便,进行违法犯罪活动。
- () 13.单位可以根据需要确定本单位的消防安全负责人,对单位的消防安全负责。
- () 14.单位应当按照国家有关规定,结合本单位的特点,建立健全各项消防安全制度、保障消防安全的操作规程,并公布执行。
- () 15.防火巡查人员应当及时纠正违章行为,妥善处置火灾危险,无法当场处置的,应当事后及时处置。
- () 16.选择调配服务员时应注意选用具有责任心强,对工作认真负责,埋头苦干,不讲条件,有较强的安全、保密意识和待客热情礼貌的员工。
- () 17.豪华饭店清扫房间定额为10~12间/人。
- () 18.经济型饭店客房设备设施较少,因此,员工清扫房间定额为18间左右。
- () 19.客房物品准备计划内容包括客房家具的调整,客房物品准备,客房布置,一般物品准备与质量标准,特殊物品的准备以及性能和安全等。
- ()。

编辑推荐

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>