

<<客房服务知识与技能>>

图书基本信息

书名：<<客房服务知识与技能>>

13位ISBN编号：9787504523808

10位ISBN编号：7504523801

出版时间：2005-6

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：魏芳

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>

<<客房服务知识与技能>>

内容概要

本教材依据国家职业标准、专业技术规范及社会对旅游服务人员素质的要求编写。

编写中充分考虑了中等职业技术学校的教学规律和教学特点，强调学生实际操作能力的培养，注重知识与技能的紧密结合，具有较强的针对性和可操作性。

教材采用图文并茂的形式，形象地讲述客房服务的知识与技能，突出操作技能的训练。

每一学习单元 后配有知识与技能测试题，方便学生技能鉴定的考前练习。

本教材适用于中等职业技术学校旅游服务专业教学，也可用于饭店员工的岗位培训、在职培训、职业技能鉴定前的培训和员工自学。

教材由魏芳主编，侯庆华、徐发桂、张桂华、吴远礼、方兴国、曾劲松、田永红、卢长会、李清湘参加编写；王德静主审，邵春军参加审稿。

<<客房服务知识与技能>>

书籍目录

模块一 基本素质培养 学习单元1 认识客房 学习单元2 明确职责 学习单元3 明辨客人的心理 学习单元4 规范服务礼仪 学习单元5 了解风俗习惯 学习单元6 树立服务意识
模块二 基本技能训练 学习单元1 清扫客房 学习单元2 整理客床 学习单元3 使用保养设备设施
模块三 客房接待服务 学习单元1 了解对客服务模式 学习单元2 培养日常服务能力 学习单元3 培养其他服务能力 学习单元4 培养特殊服务能力 学习单元5 保障安全服务
模块四 客房用品管理 学习单元1 管理库房 学习单元2 管理客房用品 学习单元3 管理洗衣房与布草房
附录一 职业技能鉴定考试题例
附录二 客房服务英语

<<客房服务知识与技能>>

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>