

<<客房服务基本技能>>

图书基本信息

书名：<<客房服务基本技能>>

13位ISBN编号：9787504576880

10位ISBN编号：7504576883

出版时间：2009-7

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：张昕

页数：173

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>

<<客房服务基本技能>>

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。

职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业(工种)。

在组织编写教材的过程中，以相应职业(工种)的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。

教材适合15~30天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。

教材厚度薄，字数一般在10万字左右。

教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。

内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。

教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。

欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

<<客房服务基本技能>>

内容概要

本书首先介绍客房服务员的工作部门和岗位，使学员对客房服务员工作有一个概括的了解，在此基础上，介绍客房接待服务、客房清洁和会议服务等实用技能，最后对客房的安全保卫工作及礼节礼貌等客房服务相关知识进行了归纳。

本书在编写过程中吸取了《客房服务基本技能》第一版教材突出技能操作的优点，并且从当前服务市场的实际需要出发，针对职业技能短期培训学员的特点，进一步强化了技能的实用性。书中借助大量的流程图和操作图示，通过有针对性的知识介绍和工作提示，以及知识链接，使学员对各技能点一目了然，易学乐学。

本书由杨德才、刘雪辉、王咏晨编写，张昕主编，雅杰主审。

<<客房服务基本技能>>

书籍目录

第一单元 认识工作部门及岗位 模块一 客房服务员的工作描述 模块二 客房部常识 模块三 客房的基本类型及设备用品的配置第二单元 客房接待服务 模块一 对客服务的模式 模块二 客房接待服务基本环节 模块三 客人住店期间的服务工作 模块四 特殊情况的处理第三单元 客房清洁工作 模块一 常用清洁用具及清洁剂 模块二 客房清扫前的准备工作 模块三 客房日常清扫及整理 模块四 客房的消毒及虫害的控制 模块五 客房的计划卫生 模块六 公共区域的清洁卫生 模块七 客房家具设备的维护保养 模块八 面层材料的清洁保养第四单元 会议服务 模块一 “会”的基本服务 模块二 一般会议服务 模块三 会见服务 模块四 会谈服务 模块五 签字仪式服务第五单元 客房安全保卫工作 模块一 客房安全设施设备的配置及功能 模块二 防火常识 模块三 其他安全事故的处理和预防第六单元 客房服务相关知识 模块一 礼节礼貌 模块二 礼仪习俗常识附录参考文献

<<客房服务基本技能>>

章节摘录

第二单元 客房接待服务 模块一 对客服务的模式 在对客服务的模式上，各国饭店业分别采用了不同的形式。

目前我国饭店业客房部所采用的服务模式有以下几种。

一、楼层服务台 在客房区域，各楼层均设立服务台。

这是我国客房传统的对客服务模式，运用这种模式，客人会感到服务更加快捷、方便，更有亲切感、安全感。

但人员需要较多，劳动力成本高，费用支出增加，使管理难度加大，外宾也不适应这种模式。

现在许多饭店已淘汰了这种服务模式。

二、客房服务中心 客房楼层不设立服务台，根据每层楼的房间数目分段设置工作间，配备专职联络员，客人需要服务时，用电话与客房服务中心联系，联络员迅速通知有关楼层服务员，为客人提供服务。

这是一种从国外引进的对客服务模式，这种模式使客房区域保持安静，减少了对客人的过多干扰，让客人有更多的“私人空间”，人员编制缩减，降低了成本，但客人会感到缺乏亲切感，随机性服务较差。

.....

<<客房服务基本技能>>

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>