

<<前厅服务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504593726

10位ISBN编号：7504593729

出版时间：2011-10

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：洪涛

页数：132

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（中级）>>

内容概要

为推动前厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在前厅服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业技能标准·前厅服务员》（2009年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对前厅服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）共包括《前厅服务员（基础知识）》《前厅服务员（初级）》《前厅服务员（中级）》《前厅服务员（高级）》4本。

《前厅服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别前厅服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是前厅服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于中级前厅服务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定辅导用书，也是中级前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

<<前厅服务员（中级）>>

书籍目录

第1章 客房预订服务

第1节 预订处理

学习单元1 预订确认书的填写

学习单元2 预订变更和取消的处理

学习单元3 超额预订的处理

第2节 抵店前准备

学习单元1 预计抵店宾客报表的制作

学习单元2 客房预订单的核对、存放

学习单元3 订房信息的传递

思考题

第2章 礼宾行李服务

第1节 物品转交

学习单元1 宾客转交物品的处理

学习单元2 转交宾客物品的处理

第2节 行李服务

学习单元1 行李错送的处理

学习单元2 行李破损的处理

学习单元3 行李丢失的处理

思考题

第3章 前厅接待服务

第1节 外币兑换

学习单元1 外币现钞的兑换

学习单元2 外币旅行支票的兑换

第2节 贵重物品保管

学习单元1 贵重物品的寄存

学习单元2 贵重物品的提取

第3节 宾客留言

学习单元1 住客留言的处理

学习单元2 访客留言的处理

第4节 客史档案管理

学习单元1 客史档案信息收集

学习单元2 客史档案的建立

学习单元3 利用客史档案提供针对性服务

思考题

参考文献

<<前厅服务员（中级）>>

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>