

<<前厅客房服务技能实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务技能实训教程>>

13位ISBN编号：9787810848107

10位ISBN编号：7810848100

出版时间：2006-3

出版时间：东北财大

作者：于英丽

页数：233

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>

<<前厅客房服务技能实训教程>>

内容概要

酒店业作为旅游业的重要组成部分，行业特点非常突出；高新技术的发动、劳动岗位的复合、消费变动的频繁，又使得其发展具有极大的动态性，要求从业人员必须具备动态适应能力。

教育部《高等学校教学质量和教学改革工程》、《关于加强高职高专教育人才培养工作的若干意见》以及《关于开展高职高专教学改革试点工作的意见》的有关精神，要求学生不仅要具备系统的理论知识，而且需要具有较强的实践能力和职业素养。

本书以实训项目为基本单元，注重与实际工作流程相吻合，配套的多媒体教学资料，进一步增强了操作的系统和直观性。

在内容的编排上充分考虑到从实用性出发，坚持按照“先进、简明、适用、通俗”的原则，以提高学生整体素质为基础，以能力为本位，兼顾知识教育、技能教育和能力教育，并且将国家有关职业资格考试所规定的职业标准融入教材，既能够充分满足旅游院校实训教学教学需要，又可作为学生参加并通过职业资格考试的辅导资料，还可以作为企业培训教材和其他人员自学使用。

<<前厅客房服务技能实训教程>>

书籍目录

前厅前 第一部分 前厅预订业务实训 实训项目一 客房预订 实训项目二 预订的取消、变更与婉拒
实训项目三 预订违约行为的处理 第二部分 前厅礼宾业务实训 实训项目一 迎送客人服务 实训项目
二 行李服务 第三部分 前厅接待业务实训 实训项目一 接待服务 实训项目二 部询服务 实训项目三
收银服务 实训项目物品保管服务 第四部分 其他业务实训 实训项目一 总机服务 实训项目二 商务
中心服务客房篇 第一部分 客房清洁保养 实训项目一 进房服务实训 实训项目二 撤床服务实训 实
训项目三 西式铺床 实训项目四 中式铺床 实训项目五 卧室的清扫 实训项目六 卫生间的清扫 实训
项目七 开夜床服务 实训项目八 小整服务 实训项目九 空房的清扫 实训项目十 加床服务第二部分
对客服务工作 实训项目一 贵宾服务 实训项目二 会客服务 实训项目三 洗衣服务 实训项目四 客房小
酒吧服务 实训项目五 擦鞋服务 实训项目六 租借物品服务 实训项目七 托婴服务第三部分 公共区域清
洁及保养 实训项目一 饭店大堂的清洁保养 实训项目二 大量石地面的清洁保养 实训项目三 地毯的清
洁保养 实训项目四 公共卫生间的清洁保养 实训项目五 墙面的清洁保养 实训项目六 玻璃窗户的清
洁保养 实训项目七 木质家具的清洁保养 实训项目八 清洁器具的使用与保养第四部分 客房安全工作 实
训项目一 消防实训 实训项目二 防盗实训 实训项目三 客人受伤和死亡的防范 实训项目四 其他安全事
故防范附录一 中级客房服务员技能考试模拟题附录二 前厅客房服务员常见问题的处理技巧附录三 前
厅客房服务日常接待用语英汉对照主要参考书目

<<前厅客房服务技能实训教程>>

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>