

# 《客房服务员技能培训考试题库》

## 图书基本信息

书名：《客房服务员技能培训考试题库》

13位ISBN编号：9787564612375

10位ISBN编号：7564612371

出版时间：2011-9

出版社：中国矿业大学出版社

页数：199

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《客房服务员技能培训考试题库》

## 内容概要

杨剑平、杨卫东主编的《客房服务员技能培训考试题库》是《煤矿员工职业技能培训考试题库丛书》之一，是依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》并参考李樵编的《机关事业单位技术工人考试教材》及相关文献资料和工具书，为满足员工提高岗位技能的学习培训考试需要而组织编写的。本书内容共分十七章，主要包括客房部概述、对客服务工作、客房清洁与卫生、客房服务质量与安全、客房设备的维护管理、客房计划卫生与公共区域的清洁、不同种类宾客的特点及服务要点、客房装饰布置、客房服务质量管理、客房物资管理、客房人力资源管理、插花知识、经营管理基础知识、客房服务英语、酒水知识、服务心理学、洗衣房服务等方面内容。附录收录了客房服务员国家职业标准和客房服务常用英语。

《客房服务员技能培训考试题库》内容全面，重点突出，注重理论与实践结合，突出技能培养，强调实用性。本书可供客房服务员学习、提高岗位职业技能使用，可供煤矿组织员工进行岗位技能培训考试参考，可供有关中、基层管理干部、客房服务技术人员参考，亦可作为中专技校、大专院校相关专业的技能学习参考用书。本书备有电子版（题库软件）可供选用。

# 《客房服务员技能培训考试题库》

## 书籍目录

第一章 客房部概述一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题七、论述题第一章参考答案第二章 对客服务工作一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题七、论述题第二章参考答案第三章 客房清洁与卫生一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题七、论述题第三章参考答案第四章 客房服务质量与安全一、填空题二、判断题三、多项选择题四、问答题五、分析说明题六、论述题第四章参考答案第五章 客房设备的维护管理一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、论述题第五章参考答案第六章 客房计划卫生与公共区域的清洁一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、论述题第六章参考答案第七章 不同种类宾客的特点及服务要点一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题七、论述题第七章参考答案第八章 客房装饰布置一、填空题二、判断题三、英译汉四、汉译英五、问答题六、论述题第八章参考答案第九章 客房服务质量管理一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、论述题第九章参考答案第十章 客房物资管理一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、论述题第十章参考答案第十一章 客房人力资源管理一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题第十一章参考答案第十二章 插花知识一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题第十二章参考答案第十三章 经营管理基础知识一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题七、论述题第十三章参考答案第十四章 客房服务英语一、填空题二、判断题三、英译汉四、汉译英第十四章参考答案第十五章 酒水知识一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题第十五章参考答案第十六章 服务心理学一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题七、论述题第十六章参考答案第十七章 洗衣房服务一、填空题二、判断题三、单项选择题四、多项选择题五、问答题六、分析说明题七、论述题第十七章参考答案附录一 客房服务员国家职业标准附录二 客房服务常用英语词汇参考文献

# 《客房服务员技能培训考试题库》

## 编辑推荐

《客房服务员技能培训考试题库》内容共分十七章，主要包括客房部概述、对客服务工作、客房清洁与卫生、客房服务质量与安全、客房设备的维护管理、客房计划卫生与公共区域的清洁、不同类型宾客的特点及服务要点、客房装饰布置、客房服务质量管理、客房物资管理、客房人力资源管理、插花知识、经营管理基础知识、客房服务英语、酒水知识、服务心理学、洗衣房服务等方面内容。附录收录了客房服务员国家职业标准和客房服务常用英语。

# 《客房服务员技能培训考试题库》

## 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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)