

<<客房服务与实训>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与实训>>

13位ISBN编号：9787030345462

10位ISBN编号：7030345460

出版时间：2012-6

出版时间：科学出版社

作者：周炜，陈春苗 主编

页数：120

字数：195000

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>

<<客房服务与实训>>

内容概要

本书介绍了酒店客房服务的应知应会知识，由认识客房部、掌握客房清洁整理与保养操作、学会客房对客服务、熟悉客房公共区域清洁服务及棉织品房与洗衣房4个项目组成。涵盖了客房服务具体内容，操作程序、操作实训、学生活动及对学生学习效果的评价，以培养和提高学生客房服务的能力。

《中等职业教育“十二五”规划教材·中职中专旅游服务类专业系列教材：客房服务与实训》可作为中职中专院校旅游服务类相关专业学生用书，也可作为企业培训用书。

<<客房服务与实训>>

书籍目录

- 序
- 前言
- 项目1 认识客房部
 - 任务1 了解客房部概念
 - 任务2 了解客房部的组织机构
 - 任务3 熟悉客房的功能与设备
 - 任务4 掌握客房的种类
 - 任务5 认识客房用品配备
- 项目2 掌握客房清洁整理与保养操作
 - 任务1 了解并正确使用清洁器具
 - 任务2 熟悉各种清洁剂
 - 任务3 掌握进入客房清扫的规定
 - 任务4 合理安排客房清扫顺序
 - 任务5 做好房间清扫整理工作
 - 任务6 卫生间清扫整理工作
 - 任务7 检查、添加、补充客房内物品
 - 任务8 学会客房消毒及控制虫害
- 项目3 学会客房对客服务
 - 任务1 掌握迎客服务操作规程
 - 任务2 了解楼面安全服务操作要领
 - 任务3 熟悉洗衣服务操作过程
 - 任务4 掌握小酒吧服务操作要领
 - 任务5 掌握物品租借服务要点
 - 任务6 掌握擦鞋服务操作要领
 - 任务7 掌握托婴服务操作要求
 - 任务8 熟悉送客服务操作要求
 - 任务9 理解超常服务含义
 - 任务10 处理特殊情况
- 项目4 熟悉客房公共区域清洁服务及棉织品房与洗衣房
 - 任务1 做好客房区域的公共卫生
 - 任务2 掌握客房计划卫生内容
 - 任务3 熟悉棉织品房
 - 任务4 认识洗衣房
- 参考文献

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>