

图书基本信息

书名：<<酒店客房服务/旅游教育教学丛书>>

13位ISBN编号：9787306037411

10位ISBN编号：7306037412

出版时间：2010-9

出版时间：中山大学出版社

作者：朱小彤，冒超球 编

页数：168

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>

内容概要

《酒店客房服务》的主要内容是客房部各项服务工作，以客人在住宿期间所能享受到的服务为主线，归纳了对客服务、清洁整理服务两大主要服务项目，并简单地将客房部提供的其他服务做了介绍。

本书在编写过程中，坚持理论联系实际，有几个比较鲜明的特点：首先，优化了课程内容，主打客房“服务”的内容，以培养一线服务员，即学即用即上岗所需的知识和技能为主；其次，注重对目标读者的服务意识的培养，贴近目标读者的心理，能较有效地引导读者的就业观；再次，更新增补了资料；最后，贴近教学的编排，与教学课时相匹配。

本书主要作为旅游中职学校的专业教材，也可作为酒店服务员的岗位培训用书和自学用书。

书籍目录

第一章 客房部概述第一节 客房部概况第二节 客房部组织机构与服务流程第三节 客房部职业特质与职业生涯设计第二章 客房产品概述第一节 客房的类型第二节 客房内部设计布置第三节 客房产品发展趋势第三章 客房楼层接待服务第一节 客房服务组织形式第二节 楼层常规服务第三节 楼层超常服务第四节 客人类型和服务方法第四章 客房楼层清洁整理第一节 客房清洁整理概述第二节 客房清洁整理第三节 客房清洁质量管理第五章 客房部其他服务第一节 公共区域清洁保养第二节 绿化第三节 公共区域灭虫害工作第四节 洗衣房第五节 布草房服务第六章 客房部安全保卫工作第一节 客房部安全工作概述第二节 客房消防工作第三节 客房防盗工作及其他安全事项附录附录一 客房专业英语附录二 星级评定标准中与客房相关的内容附录三 绿色饭店标准参考文献

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>