

<<客房服务技能>>

图书基本信息

书名：<<客房服务技能>>

13位ISBN编号：9787561541272

10位ISBN编号：7561541279

出版时间：2012-4

出版时间：厦门大学出版社

作者：李晓雯

页数：138

字数：225000

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>

<<客房服务技能>>

内容概要

全书从星级酒店客房服务岗位分析出发, 根据实际工作需要设计学习情境, 内容包括客房清扫的准备工作、客房清扫、客房服务、洗衣服务、公共区域清洁工作、客房安全工作等, 力求为学生营造一个更贴近客房服务岗位的模拟环境。

每一个学习情境下面根据工作过程设计若干任务, 要求学生分组建成学习团队共同完成任务; 要求学生先明确任务要求, 然后带着任务学习相关知识, 并通过阅读材料拓展知识, 最后通过模拟演练和技能操作完成学习任务, 以评价标准衡量学生完成任务的效果。

通过这种教学模式将传统的被动式学习转变为主动式学习, 提高学生学习的积极性。

<<客房服务技能>>

书籍目录

- 学习情境一 客房清扫的准备工作
 - 任务一 整理工作车
 - 任务二 准备清洁工具
- 学习情境二 客房清扫
 - 任务一 进入客房
 - 任务二 准备清洁客房
 - 任务三 中式铺床
 - 任务四 西式铺床
 - 任务五 客房清扫
 - 任务六 客房卫生间清扫
- 学习情境三 客房服务
 - 任务一 迎客服务
 - 任务二 VIP客人服务
 - 任务三 开夜床服务
 - 任务四 迷你吧服务
 - 任务五 借用物品服务
 - 任务六 擦鞋服务
 - 任务七 离退房检查
 - 任务八 客房卫生检查（领班查房）
- 学习情境四 洗衣服务
 - 任务一 收送客衣
 - 任务二 客衣水洗
 - 任务三 客衣干洗
 - 任务四 熨烫
 - 任务五 折叠
- 学习情境五 公共区域清洁工作
 - 任务一 地毯清洁
 - 任务二 大理石地面打蜡
 - 任务三 玻璃清洁
 - 任务四 大堂清洁
 - 任务五 客用洗手间清洁与整理
 - 任务六 客用电梯清洁与保养
- 学习情境六 客房安全工作
 - 任务一 各种灭火器的使用
 - 任务二 消防演练
 - 任务三 防盗工作
 - 任务四 钥匙管理
 - 任务五 意外事件处理
- 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>