

<<客房服务员实战手册>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员实战手册>>

13位ISBN编号：9787563710270

10位ISBN编号：7563710272

出版时间：2006-4

出版时间：旅游教育

作者：范运铭

页数：170

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>

<<客房服务员实战手册>>

内容概要

本书是现代饭店服务员岗位培训丛书之一，是一本通俗易懂，易于自学，学后即用的客房服务实用手册。

全书按客房服务的主要工种分5个单元，每个单元由学习目标、友情提示、实战技巧、应急处理、经典案例、情景思考6个既互相联系又相对独立的部分组成。

本书的读者是星级饭店新上岗的客房服务部各工种员工，也可供高校酒店管理和其他相关专业的学生参考，还可以供参加客房服务部技术等级考证和饭店新员工上岗培训参考。

<<客房服务员实战手册>>

书籍目录

第1单元 客房产品 【学习目标】 【友情提示】 【实战技巧】 1. 合格的客房产品应该符合哪些条件? 2. 以标准间为例, 客房卧室和卫生间的面积、客房的高度有什么具体要求? 3. 在《旅游饭店星级的划分与评定》(GB. / T14308—2003)中, 对客房的舒适度有哪些具体的规定? 4. 如何配置客房衣柜的衣架? 5. 如何配置客房的服务夹? 6. 如何配置客房的床上用品? 7. 如何选购客房的单人床、双人床的软床垫? 8. 如何保养床? 9. 如何保养客房的沙发? 10. 如何保养木质家具? 11. 如何选购床上的布件? 12. 如何选购卫生间的毛巾? 13. 操作室内分体式空调主要有哪些注意事项? 14. 怎样保养分体式空调? 15. 如何清洁保养小冰箱? 【应急处理】 1. 饭店要将十六层的客房由吸烟房改造成清新干净的无烟房, 怎么办? 2. 客人要求改变房内的家具摆设, 怎么办? 3. 得知客人要将客房作新婚之用时, 怎么办? 4. 饭店准备接待一位重要的残障客人, 你认为在设计残障客人房时, 应该考虑哪些重要因素? 【经典案例】 【案例1】装修的噪声 【案例2】客人白住了三天的客房 【案例3】一张节水通告牌 【情景思考】第2单元 清洁器具和清洁剂 【学习目标】 【友情提示】 【实战技巧】 1. 饭店常用的吸尘器有哪些种类? 2. 怎样使用和维护吸尘器? 3. 房务工作车在使用中应注意哪些事项? 4. 洗地毯机主要有哪些种类?第3单元 客房的清洁保养第4单元 公共区域及面层材料的清洁保养第5单元 对客服务

<<客房服务员实战手册>>

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>