

《客房服务》

图书基本信息

书名：《客房服务》

13位ISBN编号：9787302268710

10位ISBN编号：7302268711

出版时间：2011-10

出版社：清华大学出版社

作者：赵历 编

页数：105

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

《客房服务》

内容概要

《客房服务》内容简介：“客房服务”是酒店服务与管理专业的专业课之一，客房部服务的质量在酒店运营中起着十分重要的作用。随着中国旅游业的发展，客房服务更加注重客人需求的满意程度，不仅要加强客房的硬件设施建设，更要突出其软件建设，即为客人提供个性化的服务。《客房服务》借鉴了行业实际需求及学校教学两方面的经验，力求将理论与实践密切结合，以使学习者具备扎实的专业理论知识，同时又具备实践操作、应变处理的实际工作能力。《客房服务》涵盖了客房服务前的准备工作、清洁客房、对客服务、客房设施设备的清洁保养及客房安全等方面的内容。《客房服务》既可作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可作为客房岗位工作的指导用书。

书籍目录

单元一 客房服务前的准备工作

任务一到岗前的准备工作

活动一岗前仪容仪表的准备

活动二班前例会

任务二清扫工作前的准备工作

活动一确认工作信息

活动二整理工作车

单元二 清洁客房

任务一客房日常清扫整理

活动一走客房的清扫

活动二位客房的清扫

活动三客房的清扫

任务二客房其他清扫整理

活动一房间小整理

活动二夜床服务

单元三 对客服务

任务一客房日常服务工作

活动一迎送客人

活动二客房小酒吧服务

活动三洗衣服务

活动四客人遗留物品的处理

任务二VIP客人接待服务

活动一接待VIP客人的准备工作

活动二VIP客人的接待服务

活动三VIP客人的离店服务

任务三处理客人投诉

活动一了解客人投诉的原因

活动二投诉处理

单元四 客房设施设备的清洁保养

任务一木质家具的清洁与保养

活动一木质家具的清洁

活动二木质家具的保养

任务二客房设备的清洁与保养

活动一电视机的清洁与保养

活动二电冰箱的清洁与保养

活动三空调的清洁与保养

任务三地毯的清洁与保养

活动一地毯的预防性清洁与保养

活动二地毯的日常清洁与保养

.....

单元五 客房安全

参考文献

《客房服务》

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