

# 《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

出版社：科学出版社

页数：120

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](http://www.tushu111.com)

# 《客房服务与实训》

## 内容概要

## 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

# 《客房服务与实训》

## 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](http://www.tushu111.com)