

<<客房服务>>

图书基本信息

书名：<<客房服务>>

13位ISBN编号：9787304055080

10位ISBN编号：7304055081

出版时间：2012-05-01

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：刘强，焦健 编

页数：149

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>>

内容概要

《面向十二五全国职业院校旅游酒店管理专业规划教材：客房服务》是以客房服务职业能力培养为核心，为更好地配合全国职业技术学校饭店服务专业的教学任务要求，依据学生的认知规律，紧密结合职业资格证书中的客房服务技能要求而编写。

主要包括：客房概述、客房清洁服务、公共区域环境保洁服务、客房部对客服务工作、客房部会议服务、客人托管服务、洗衣房服务、客房部的物品管理、客房的安全管理等9个章节。

全面、系统地介绍了饭店客房部主要岗位职责及相关服务要求。

<<客房服务>>

书籍目录

第一章 客房概述第一节客房部的地位与任务一、客房部的地位二、客房部的任务及特点第二节 客房部主要岗位设置及职能一、客房部主要岗位设置二、客房部各岗位职能第三节 客房产品概念一、客房产品含义二、客房产品的基本要求第四节 客房种类与设计一、客房的种类二、创新型客房三、客房的设计第五节 客房服务人员素质要求一、基本素质要求二、正确服务理念三、仪表仪容要求四、能力要求本章小结第二章 客房清洁服务第一节 客房卫生要求一、客房清洁要求二、客房计划卫生三、客房卫生标准第二节 客房清洁准备工作一、做好上岗准备二、准备清洁工具三、了解将清洁房态四、掌握和确定客房清洁顺序五、做好服务的心理准备第三节 客房日常清洁整理一、客房日常清洁整理的内容二、客房日常清洁整理的基本方法三、走客房的清洁整理四、住客房的清洁整理第四节 客房的消毒与虫害控制一、消毒的基本要求二、消毒的基本方法三、客房虫害的控制措施四、各种虫害防治方法第五节客房清洁标准与质量控制一、制定客房清洁标准二、客房清洁服务质量控制第六节 客房清洁用品的使用与管理一、清洁用品的分类二、清洁用品的使用三、清洁用品的管理本章小结第三章 公共区域环境保洁服务第一节 公共区域环境保洁概念及职责一、公共区域环境保洁概念二、公共区域清洁保养的特点三、公共区域环境保洁职责第二节 地面环境保洁一、公共区域地面的分类二、大堂、门庭、卫生间地面的保洁.....第四章 客房部对客服务工作第五章 客房部会议服务第六章 客人托管服务第七章 洗衣房服务第八章 客房部物品管理第九章 客房安全管理

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>