

<<客房部实训教程>>

图书基本信息

书名：<<客房部实训教程>>

13位ISBN编号：9787560538075

10位ISBN编号：756053807X

出版时间：2011-2

出版时间：西安交通大学出版社

作者：刘玲 编

页数：92

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>

## <<客房部实训教程>>

### 内容概要

《客房部实训教程》是饭店管理专业的客房部实训教材，主要内容包括客房部基础理论知识、各岗位工作职责、客房常规卫生清扫程序、客房计划卫生、客房公共区域的清洁、客房住客服务、客房洗衣服务以及客房紧急事件的处理等。

在书中增加了大量案例，且在关键的操作流程中配以图片说明。

本书理论体系完整，逻辑结构严密，内容翔实，参考了客房服务的最新理论研究成果和实践经验，既有理论的先进性，又有实用的操作性。

《客房部实训教程》适合于旅游管理和饭店管理专业的本专科学生使用，也可作为饭店客房部的培训教材和业务指导用书。

本书由刘玲主编。

## <<客房部实训教程>>

### 书籍目录

第一章 客房部的地位与作用第二章 客房部各岗位工作职责第三章 客房日常清洁一、实训目标二、实训项目1.清扫前的准备工作2.敲门进房程序3.做床程序4.清洁卫生间5.客房杯具消毒6.走客房的清洁7.其他客房的清扫8.夜床服务9.客房二次打扫工作细则10.房间日常清扫的检查11.卫生间日常清扫的检查第四章 客房部的计划卫生一、实训目标二、实训项目1.窗户的清洁2.木质家具上光3.铜器抛光4.翻转床垫5.清洁空调网6.冰箱除霜7.地毯除渍8.抽洗法清洗地毯9.干泡法清洗地毯10.抽洗沙发第五章 公共区域的清洁一、实训目标二、实训项目1.大厅的清洁2.大理石地面推尘3.大理石地面起蜡4.大理石地面打蜡5.公共洗手间的清洁6.电梯的清洁7.垃圾的清理第六章 客房住客服务一、实训目标二、实训项目1.迎客进房2.送客服务3.退房查房程序4.遗留物品的处理5.加床服务6.小酒吧服务7.VIP可人接待服务8.托婴服务9.借用物品服务10.擦鞋服务11.人工叫醒服务12.收取客衣服务13.残疾人服务第七章 洗衣服务一、实训目标二、实训项目1.VIP洗衣服务规程2.检查客衣3.客衣打号4.水洗客衣5.烘干客衣6.人像机熨烫操作规程7.压板机操作规程8.万用夹机操作规程9.客衣的包装10.西服上装熨烫11.送回客衣第八章 客房紧急事件的处理一、实训目标二、实训项目1.处理客人投诉2.意外损坏客人物品的处理3.紧急故障停电处理4.火警疏散处理5.客人患病的处理6.客人意外受伤的处理7.醉酒客人的处理8.客人猝死的处理9.客人物品失窃的处理

<<客房部实训教程>>

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>