

<<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

出版时间：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，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

“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。

本书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。

本书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。

本书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。

## &lt;&lt;客房服务&gt;&gt;

## 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

#### 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>