

<<客房服务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504591562

10位ISBN编号：7504591564

出版时间：2011-7

出版时间：中国劳动

作者：汝勇健

页数：126

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>

## <<客房服务员（中级）>>

### 内容概要

《客房服务员(中级第2版)》由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业技能标准‘客房服务员’(2009年修订)要求编写，是中级客房服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

《客房服务员(中级第2版)》介绍了中级客房服务员应掌握的技能要求和相关知识，涉及客房计划卫生，楼层公共区域清洁保养，代办与针对性服务，会议布置与服务，楼层库房管理，客用品配备，盘点与报损等内容。

## <<客房服务员（中级）>>

### 书籍目录

#### 第1章 客房清扫整理

##### 第1节 客房计划卫生

学习单元1 客房计划卫生的安排

学习单元2 家具的保养

学习单元3 客房电器设备的清洁保养

学习单元4 卫生洁具的清洁保养

学习单元5 金属制品的清洁保养

##### 第2节 楼层公共区域清洁保养

学习单元1 楼层公共区域清洁保养项目及要

学习单元2 楼层走廊的清洁保养

学习单元3 楼层工作间的清洁

学习单元4 安全楼梯的清洁

学习单元5 楼层消毒间的清洁

#### 第2章 客房对客服务

##### 第1节 代办服务

学习单元1 代办服务项目及流程

学习单元2 为客人代办修理物品服务

学习单元3 为客人递送转交物品服务

##### 第2节 针对性服务

学习单元1 针对性服务的内涵和要求

学习单元2 贵宾服务

学习单元3 商务客人服务

学习单元4 长住客服务

学习单元5 常客服务

学习单元6 会议客人服务

学习单元7 旅游团队客人服务

学习单元8 提供客人需求信息

##### 第3节 会议布置与服务

学习单元1 会议室的布置

学习单元2 会议服务

学习单元3 会议设备使用常识

##### 第4节 特殊情况的处理

学习单元1 “请勿打扰”房的处理

学习单元2 客人报失事件的处理

学习单元3 报警处理

#### 第3章 客用品管理

##### 第1节 楼层库房管理

学习单元1 楼层库房物品的保管

学习单元2 楼层库房物品的领发

##### 第2节 客用品管理

学习单元1 客用品配备

学习单元2 客用品盘点

学习单元3 客用品报损

#### 参考文献



## <<客房服务员（中级）>>

### 编辑推荐

《国家职业资格培训教程用于国家职业技能鉴定:客房服务员(中级第2版)》是客房服务员国家职业资格培训系列教程中的一本,介绍了中级客房服务员应掌握的技能要求和相关知识,涉及客房计划卫生,楼层公共区域清洁保养,代办与针对性服务,会议布置与服务,楼层库房管理,客用品配备,盘点与报损等内容。

《客房服务员国家职业资格培训系列教程(第2版)》共包括《客房服务员(基础知识)》《客房服务员(初级)》《客房服务员(中级)》《客房服务员(高级)》4本。

<<客房服务员（中级）>>

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>