

<<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,盘点与报榻等内容。

《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>