

《星级酒店客房服务员培训》

书籍信息

版次：1

页数：215

字数：202000

印刷时间：2006年01月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787801698025

丛书名：星级酒店服务培训指南

内容简介

《星级酒店服务培训指南》丛书共分三册，全面、系统介绍了星级酒店*代表性的前厅服务员培训、客房服务员培训与餐饮服务培训三方面知识。

《星级酒店客房服务员培训》一书共分7章，主要介绍了客房服务员岗位认知、客房服务员礼仪礼节、客房服务中心作业要领与标准、楼层作业要领与标准、洗衣中心作业要领与标准、公共区域清洁保养要领与标准、客房安全与预防等内容。

本丛书以星级酒店各岗位服务员的整个工作流程为主线，详细介绍服务员从步入酒店开始到下班离开酒店为止的这一工作的时段所应做的各项工作的流程、标准、方法、技巧、礼仪礼节要求及一些必须了解的与工作有关的纪律、制度等。丛书注重实用性、可操作性，是专业服务员充实自我、完善形象、实现自我提升的必备读本，也是酒店业培训和管理的必备参考资料。

《星级酒店客房服务员培训》一书共分7章，主要介绍了客房服务员岗位认知、客房服务员礼仪礼节、客房服务中心作业要领与标准、楼层作业要领与标准、洗衣中心作业要领与标准、公共区域清洁保养要领与标准、客房安全与预防等内容。

目录

第1章 客房服务员岗位认知

第1节 客房部的工作内容

第2节 客房服务员岗位职责

第3节 客房服务员当班工作要求

第4节 客房服务基本流程

第5节 客房服务纪律与制度认知

第6节 客房部与其他部门协作关系

第2章 客房服务员礼仪礼节

第1节 客房服务员举止要求

第2节 客房服务员必知礼节

第3章 客房服务中心作业

第1节 客房服务中心工作范围

第2节 客房服务中心服务步骤

第4章 楼层作业要领与标准

第1节 客房清洁整理作业

第2节 服务员客房卫生自查

第3节 客房服务区域清理维护

第4节 楼层客房保养作业

第5节 楼层对客服务作业

第5章 洗衣中心作业概念与标准

第1节 洗衣中心作业要领

第2节 客衣洗涤作业

第3节 布草收发与洗涤

第4节 工服收发与洗涤

第6章 公共区域清洁保养

第1节 公共区域清洁范围

第2节 公共区域清洁作业

第7章 客房安全预防与处理

第1节 客房安全问题的特点与类型

第2节 客房安全事故防范

附录：旅游行业工人技术等级标准

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)