

<<客房服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<客房服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787030195111

10位ISBN编号：7030195116

出版时间：2007-8

出版时间：科学

作者：沈艳

页数：154

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>

<<客房服务实训教程>>

前言

本书是饭店服务与管理的实训教材，内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用五大环节，在每一单元开始就提出单元学习目标，用模块分列每一单元所涉及的技能训练主题，又在模块中设计了单项技能训练项目。

在编写过程中，作者从饭店服务与管理专业的教学出发，紧密结合饭店工作实际，结合了饭店服务与管理的新理念、新思想，顺应了职业教育的新方向、新课改的要求，坚持实用的原则，力争做到理论知识明确、技能训练操作规范、条理清晰，强调理论知识为技能训练服务。

同时，本书的编写在保证专业知识的完整性和连贯性的基础上，还十分注重能力的培养和提高，在书中穿插了许多对应的案例，并进行评析和讨论分析，以便在教学过程中培养和提高学习者对于服务工作中各类常见问题的实际解决能力，从而进一步强化了学习者综合能力和素质的培养和提高。

第一、第二单元由无锡旅游商贸职业学校的沈艳编写，第三、第四单元由无锡旅游商贸职业学校的应珊红编写，第五、第六单元由常州旅游学校的吴小南、周远芳编写。

沈艳对全书进行统稿。

在编写过程中，本书得到无锡旅游商贸职业学校领导及有关同志的大力支持和热情帮助。

在编写中也参阅了大量的有关、资料，这些资料给我们极大的启发与帮助，在此一并向相关作者表示衷心的感谢。

当然，由于时间比较仓促，再加上经验不足、业务水平还有待进一步提高，所以对于书中的错漏或是有待斟酌的部分，还望广大读者批评指正。

<<客房服务实训教程>>

内容概要

本书是饭店服务与管理的实训教材，内容包括客房部概述、客房清扫、对客服务、公共卫生与计划卫生、棉织品房与洗衣房、客房部管理等。

本书实用性强、内容简洁、紧扣职业技能鉴定、强调能力的培养和提高，不仅帮助学习者学习饭店服务与管理的重要基础理论知识，还为教师和学生的教学和训练提供了资料和方法。本书可用作中职中专、饭店培训和相关培训的教材。

<<客房服务实训教程>>

书籍目录

第一单元客房部概述

模块一认识客房部

- 一、通过参观客房(或观看相关视频资料),了解各种房型
- 二、着重参观标准间,了解其规格、布局及用品配置

模块二明确物品配置的要求及摆放规格

- 一、了解客房用品
- 二、掌握具体摆放要求(尤其是标准间的卧室及卫生间)

思考与练习

综合应用

单元回顾

学习评价

第二单元客房清扫

模块一掌握清扫准备工作——了解房态,明确清扫顺序

- 一、了解各类房态,明确各自的含义
- 二、掌握正确的清扫顺序

模块二掌握清扫准备工作——工作车的准备,吸尘器和清洁剂的使用

- 一、了解并掌握房务工作车的准备工作
- 二、学会正确使用吸尘器
- 三、了解饭店常用清洁剂的种类、用途及正确的使用方法

模块三敲门进房

- 一、了解清扫中的进房规定
- 二、正确掌握敲门进房的规范及特殊情况的应对

模块四掌握基础技能——撤床及做床

- 一、练习撤床
- 二、练习中式铺床
- 三、练习西式铺床

模块五各类房间的清扫

- 一、走客房的清扫
- 二、其他客房的清扫
- 三、学会夜床服务
- 四、了解客房的消毒工作

思考与练习

综合应用

单元回顾

学习评价

附1客房清扫评分标准

附2客房清扫评分表

附3客房清扫质量检查标准

第三单元对客服务

模块一对客服务的概念

- 一、对服务的概念
- 二、客房员工的职业道德规范及应具备的素质要求和条件

模块二认识两种对客服务模式

- 一、对服务的两种模式
- 二、比较两种服务模式的优缺点

<<客房服务实训教程>>

模块三楼面常规服务

- 一、入住接待服务及服务标准
- 二、引客入房服务
- 三、洗衣服务
- 四、会客服务
- 五、会议服务
- 六、其他常规服务
- 七、离店服务

模块四特殊情况处理

- 一、客人物品丢失的处理
- 二、客人遗留物品的处理
- 三、客人身体不适的处理

思考与练习

综合应用

单元回顾

学习评价

第四单元公共卫生与计划卫生

模块一公共卫生

- 一、了解并明确公共区域清洁卫生所辖范围
- 二、了解公共区域的岗位职责
- 三、公共区域清洁卫生的要求

模块二计划卫生

- 一、计划卫生的分类及其工作项目
- 二、地毯的清洁保养
- 三、大理石地面打蜡
- 四、铜器擦拭
- 五、吸尘器的清洁保养

思考与练习

综合运用

单元回顾

学习评价

第五单元棉织品房与洗衣房

模块一制服与棉织品房

- 一、棉织品房的概述
- 二、通过实物展示认识各类棉织品,了解配备标准
- 三、参观棉织品房(或观看相关图片及音像资料),熟悉分类布草与制服的流程及要求

模块二洗衣房

- 一、洗衣房的业务范围和岗位职责
- 二、棉织品的洗涤
- 三、客衣及制服的洗涤
- 四、通过相关图片及音像资料,了解洗衣房各类设备及物品配备
- 五、实地通观酒店洗衣房,熟悉工作流程
- 六、结合案例分析及情景演练,掌握客衣纠纷的处理方式

思考与练习

综合应用

单元回顾

学习评价

<<客房服务实训教程>>

第六单元客房部管理

模块一认识客房部的管理工作

- 一、客房部劳动管理
- 二、客房部的质量管理
- 三、客房物资用品的管理
- 四、客房部的安全管理
- 五、环保意识与“绿色饭店”
- 六、学会计算工作定额
- 七、学会计算客房物资用品的消耗定额
- 八、了解客房部安全管理的措施
- 九、了解“绿色饭店”

模块二认识客房部相关的原始记录

- 一、了解原始记录的种类
- 二、了解客房部常用的表格、规范用语等资料

思考与练习

综合应用

单元回顾

学习评价

参考文献

<<客房服务实训教程>>

章节摘录

(5) 老年人专用客房如今, 世界人口普遍向老龄化发展, 老年人市场越来越受到重视。老年人在饭店的相对停留时间较长, 消费较高, 因此, “银发市场”已成为饭店新的竞争点。老年人客房的设计、装饰要注重传统的民族风格, 配以字画、摆设; 其色调以暖色为主, 多用调和色; 在绿化布置上, 可多用观赏盆景和常绿植物、鲜花。

健康、方便是老人客房的考虑重点。

例如, 在卫生间要设置防滑把手, 门把和开关位置要适宜。

要设置多个召唤铃, 以便老人不用移动太远, 就可询问自己需要的服务。

在法国戛纳的奥泰利亚饭店里, 所有的客人平均年龄83岁, 这里的一切设施几乎都是为老人们尤其是80岁以上的老人特别设计的。

在这里, 信号显示是大号字, 沿墙有扶手, 电梯里有座椅, 床是坐卧两用的, 卧室里可以挂家人的肖像。

卫生间是用防滑玻璃纤维修造的, 并设有软垫长椅, 在那里可以安全洗浴。

无论何时, 一按铃就有人来查看, 经常举办各种适合老人的娱乐活动。

而且无需预订, 长住短住无妨。

但有一点必须特别声明, 这里接待的不是病人, 而是需要关怀、照顾的老年客人。

(6) 绿色客房 随着地球环境的恶化, 人们更趋向于和自然和谐共处的“绿色意识”。

因此, “绿色客房”将是21世纪客人的向往。

美国著名管理大师乔治·温特在其《企业与环境》一书中指出: “总经理可以不理睬环境的时代已经过去了, 将来公司必须善于管理生态环境才能赚钱。”

绿色客房有以下几方面的要求: 节约能源, 环保的设施、设备, 健康的客房环境, 可回收的客房物品、用品等。

同时, 要设置绿色告示和绿色环境的宣传资料。

(7) 女子客房 随着女性地位的提高, 女性在住店客人中的比重越来越大。

针对这一现象, 专门设计为女性客人特别准备的客房将成为趋势。

女子客房的室内装饰要富有浪漫情调, 室内气氛更为温馨雅致, 悉心考虑女性的心理特点, 充满女性气息。

室内有女性的专用毛巾、梳子、梳妆台、试衣镜、香皂、睡衣、适合女性使用的吹风机、熨斗、女性杂志。

并提供美容、美发服务信息, 出游最佳方案等。

.....

<<客房服务实训教程>>

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>