

<<客房服务与管理实训教程>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理实训教程>>

13位ISBN编号：9787030208811

10位ISBN编号：7030208811

出版时间：2008-3

出版时间：科学

作者：魏洁文

页数：273

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>

## <<客房服务与管理实训教程>>

### 前言

本书为高职高专饭店管理专业的实训教材，主要内容包括客房常规卫生、客房计划卫生与设备、用品清洁保养，对客服务，公共区域清洁管理，客房安全，客房部基层管理等。本书力求打破传统教材以知识结构为核心的编写思路，强调内容的实践指导意义，体现以能力培养为本的高职高专教育的特性，突出如下三个特点：第一，强调内容与饭店实际工作任务和职业技能要求的一致性。

编者根据高星级饭店从事客房服务和基层管理需要掌握的技能，在参考国内外著名饭店企业客房服务、管理实务与操作标准的基础上谋篇布局、确定内容。

第二，强调理论与实践的紧密结合。

本书每个模块在进入项目实训之前特别安排了相应的知识介绍，作为技能实训的基础，使学习者不仅会做，还懂得操作原理和相应的知识，保证技能掌握的全面性和专业性。

第三，结构简洁明了，实训项目以图表为主要编写形式。

实训项目通过“实训指导”、“实训流程”、“实训内容”、“实训测试”和“相关链接”几个部分，以图表的形式表述，将每项技能的“教”、“学”、“做”、“验”一目了然地呈现给学习者，便于教师施教和学生学习，增强学习内容的直观性、逻辑性和实用性。

同时，本书由于融合了许多先进饭店企业的管理实务和操作标准，还提供了饭店的真实范例，因此也是饭店企业工作者的参考书，如供有关组织部门业务培训、编写部门业务操作标准时参考。

本书的编写分工如下：绪论、模块一由沈忠红（杭州万向职业技术学院）编写，模块二、三、六由魏洁文（浙江商业职业技术学院）编写，模块四由葛玲妹（浙江长征职业技术学院）编写，模块五由彭磊义（浙江商业职业技术学院）编写。

本书的编写得到了饭店业界许多朋友的支持与帮助，他们提供了大量非常具有参考价值的专业资料，谨此向他们表示衷心的感谢。

## <<客房服务与管理实训教程>>

### 内容概要

《客房服务与管理实训教程》分为6个模块、60个实训项目，详细介绍客房服务与管理方面的知识。

。主要内容包括绪论、客房常规卫生、客房计划卫生与设备用品清洁保养、对客服务、公共区域清洁管理、客房安全、客房部基层管理。

《客房服务与管理实训教程》结构简洁明了，理论与实践结合紧密，图、表、文并茂。

《客房服务与管理实训教程》适合作为高职高专饭店管理、旅游管理等专业的教材，还可供相关从业人员参考。

## &lt;&lt;客房服务与管理实训教程&gt;&gt;

## 书籍目录

绪论第一节 客房部概述一、客房部的地位与作用二、客房部的功能与任务三、客房部的组织机构及业务分工四、客房部与其他部门的沟通第二节 客房类型与设备、用品一、客房的类型二、客房的设备、用品三、特殊客房设施配置第三节 客房部员工的人员素质要求一、思想素质二、业务素质三、基本礼仪模块一 客房常规卫生第一节 客房常规卫生知识概要一、客房常规卫生的主要内容二、客房常规卫生的准备工作三、搞好客房常规卫生工作应考虑的几个因素第二节 客房常规卫生技能实训实训项目一 工作车的整理与布置实训项目二 进房程序与操作规范实训项目三 住客房的清洁实训项目四 走客房的清洁实训项目五 空房的清洁实训项目六 卫生间的清洁实训项目七 房间小整理实训项目八 客房晚间整理实训项目九 撤床实训项目十 西式铺床实训项目十一 中式铺床实训项目十二 VIP房间布置实训项目十三 杯具消毒模块二 客房计划卫生与设备、用品清洁保养第一节 客房计划卫生知识概要一、客房计划卫生的重要性二、客房计划卫生的形式三、客房计划卫生的内容四、客房计划卫生的要领第二节 客房计划卫生与设备、用品清洁保养技能实训实训项目一 清洁房门实训项目二 清洁冰箱实训项目三 家具打蜡实训项目四 清洁镜面实训项目五 铜器和不锈钢的清洁保养实训项目六 卫生间出风口和排风扇的清洁实训项目七 窗台及窗框的清洁实训项目八 清洁墙面实训项目九 床垫维护实训项目十 地毯除渍模块三 对客服务第一节 对客服务知识概要一、对客服务项目设立的依据二、对客服务的程序与主要内容三、对客服务的模式四、客房优质服务第二节 对客服务技能实训实训项目一 楼层迎宾服务实训项目二 VIP客人接待服务实训项目三 洗衣服务实训项目四 微型酒吧服务实训项目五 送茶服务实训项目六 设备、用品增补与借用服务实训项目七 擦鞋服务实训项目八 叫醒服务实训项目九 托婴服务实训项目十 离店查房模块四 公共区域清洁管理第一节 公共区域卫生知识概要一、公共区域的范围二、公共区域卫生的特点三、公共区域卫生的主要内容四、公共区域卫生的质量控制五、清洁器具与清洁剂第二节 公共区域卫生技能实训实训项目一 大理石地面的清洁与保养实训项目二 客用卫生间的清洁与整理实训项目三 地毯的清洗实训项目四 外墙清洁实训项目五 客用电梯的清洁与保养实训项目六 玻璃的清洁实训项目七 大堂的清洁模块五 客房安全第一节 客房安全知识概要一、客房安全的概念和内涵二、客房安全的重要性三、客房安全事故发生的原因四、客房安全管理的特性及工作要求第二节 客房安全技能实训实训项目一 客人醉酒的处理实训项目二 客人物品失窃的处理实训项目三 客人急病的处理实训项目四 客人意外死亡的处理实训项目五 客人意外受伤的处理实训项目六 客人食物中毒的处理实训项目七 消防器材的使用实训项目八 火灾事故的处理实训项目九 来访人员的登记实训项目十 爆炸及可疑爆炸物的处理实训项目十一 客房钥匙的使用和管理实训项目十二 客房刑事案件的处理实训项目十三 客人损坏及带走饭店物品的处理实训项目十四 客房停电、停水情况的处理实训项目十五 客房遗留物品的处理模块六 客房部基层管理第一节 客房部基层管理知识概要一、客房部基层管理的主要职责二、客人投诉的处理三、客房清洁质量控制四、部门业务培训第二节 对客服务技能实训实训项目一 楼层领班主持召开班前会实训项目二 领班客房卫生检查实训项目三 员工工作安排实训项目四 客房业务培训实训项目五 客人投诉的处理附录一 客房部岗位工作说明书附录二 客房部岗位工作用语(英汉对照)附录三 客房部日常工作规章制度参考文献

## &lt;&lt;客房服务与管理实训教程&gt;&gt;

## 章节摘录

**第一节 客房部概述** 一、客房部的地位与作用 客房部 (housekeeping) 又称房务部或管家部, 是饭店的基本且重要的设施, 主要负责饭店客房产品的生产, 也可说是饭店最繁忙与最重要的核心部门, 因此, 客房部在饭店中有着重要的地位与作用。

(一) 客房是饭店存在的基础 饭店是向旅客提供生活需要的综合服务设施, 它必须能向旅客提供住宿服务, 而要住宿必须有客房, 从这个意义上来说, 有客房便能成为饭店, 所以说客房是饭店存在的基础。

(二) 客房是饭店组成的主体 按客房和餐位的一般比例, 在饭店建筑面积中, 客房占70%~80%; 饭店的固定资产也绝大部分在客房, 饭店经营活动所必需的各种物质设备和物料用品, 亦大部分在客房, 所以说客房是饭店的主要组成部分。

(三) 客房收入是饭店经济收入的主要来源 1. 客房营业收入占全饭店营业收入的比例最高 饭店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。其中, 客房收入是饭店收入的主要来源, 而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占饭店总收入的50%左右。

2. 客房的创利率高 客房初建时虽然投资大, 但耐用性强, 在一次销售后, 经服务员的清洁整理和补充必备的供应品之后, 又可重复销售, 获取收入, 如此周而复始, 不断循环。因此, 在客房运营中, 其成本和费用较低, 部门利润较高。

3. 客房是带动饭店其他部门经营活动的枢纽 以客房为基础设施的饭店, 只有在客人入住饭店并保持较高的住房率时, 饭店的其他各种经营设施才能充分发挥效益。

(四) 客房服务质量是饭店服务质量的重要标志 客房是客人在饭店中逗留时间最长的地方, 客人对客房更有“家”的感觉。因此, 客房的卫生是否清洁, 服务人员的服务态度是否热情、周到, 服务项目是否周全、丰富等, 对客人有着直接的影响, 是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据, 所以客房服务质量是衡量整个饭店服务质量, 维护饭店声誉的重要标志, 也是饭店等级水平的重要标志。

## <<客房服务与管理实训教程>>

### 编辑推荐

本书为高职高专饭店管理专业的实训教材，主要内容包括客房常规卫生、客房计划卫生与设备、用品清洁保养，对客服务，公共区域清洁管理，客房安全，客房部基层管理等。本书力求打破传统教材以知识结构为核心的编写思路，强调内容的实践指导意义，体现以能力培养为本的高职高专教育的特性。

<<客房服务与管理实训教程>>

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>