

<<旅游饭店客房服务>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店客房服务>>

13位ISBN编号：9787211057894

10位ISBN编号：7211057890

出版时间：2009-9

出版时间：福建人民出版社

作者：陈雪琼 编

页数：191

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>

<<旅游饭店客房服务>>

内容概要

《旅游管理专业实训教程系列：旅游饭店客房服务实训教程（第2版）》将旅游饭店客房服务中应掌握的服务技能分解组合为二十七个实训项目，每一个实训项目按照：实训安排、实训准备、实训操作流程、实训操作规范、测试及处理要点、服务过程中容易出现的问题及解决途径、讨论题七个部分的体例进行编写。

<<旅游饭店客房服务>>

书籍目录

第一章 客房部概述一、客房部的组织机构和职能二、客房部的主要部门岗位设置及岗位职责三、客房部的总体运转四、客房服务员应具备的素质第二章 客房服务实训实训项目一：客房灭火器的使用实训项目二：消防演练实训项目三：客房家具的清洁实训项目四：客房卫生间的清洁实训项目五：如何进入客房实训项目六：撤床实训项目七：中、西式铺床实训项目八：客房的晚间服务实训项目九：新客入住实训项目十：VIP客人接待服务实训项目十一：宾客离店服务实训项目十二：客房清扫综合实训第三章 洗衣与布草服务实训实训项目十三：洗涤设备使用实训项目十四：客衣收送服务实训项目十五：客衣洗涤——干洗实训项目十六：客衣洗涤——水洗实训项目十七：熨烫实训项目十八：布草污渍处理实训项目十九：客房布草洗涤实训项目二十：员工制服洗涤实训项目二十一：餐厅布草洗涤第四章 公共区域清洁及保养实训实训项目二十二：饭店大堂清洁实训项目二十三：大理石地面清洁保养实训项目二十四：公共卫生间清洁实训项目二十五：墙壁清洁实训项目二十六：窗户清洁实训项目二十七：地毯清洁保养附录一 客房部常用表格附录二 中华人民共和国星级饭店客房用品配备标准附录三 客房服务员国家职业标准附录四 饭店星级的划分与评定——设施的维修保养与清洁卫生评定标准及检查表附录五 饭店星级的划分与评定——服务质量评定标准及检查表主要参考资料后记

<<旅游饭店客房服务>>

章节摘录

饭店员工应熟悉饭店内的逃生线路、清楚饭店楼层走火图。要学会及时发现火源，及时报警，及时组织扑救，同时要疏导好饭店宾客，以便饭店发生火灾时能通过饭店人员的努力，将损失降到最低程度。

案例：一天晚上，杭州某饭店保安员小郝正在保安室值班，突然，烟感报警器发出尖锐急促的报警声。

同时，913房的警孔上不断闪现红色信号。

这异常的声音和闪光立即引起了小郝的警觉。

“不好，913房出事了！”

他立刻从座椅上跳起来，冲出房门，奔向电梯口，赶上9楼，直奔913房。

只见913房门口挂着“请勿打扰”的牌子，小郝便按了一下门铃，里面没有回音，接连按几下，仍然没有动静，小郝使用力敲起门来，一面大声叫道：“913房客人请快开门。”

里面还是死一般的寂静。

小郝当机立断，叫来楼层服务员小范，让她用备用钥匙打开房门。

小郝和小范闯进客房，只见缕缕浓烟直冲烟感报警器装置。

原来是垃圾筒里的废纸冒出烟雾，废纸上火星点点，但尚未燃烧起来，两人急忙到卫生间弄来两杯冷水将垃圾筒里废纸的火星浇灭。

“好险啊！”

小郝和小范轻轻地舒了口气。

到这时，他们才发现客人正躺在床上呼呼大睡，小郝上前推推他，客人仍然睡得死沉沉的，同时一股浓烈的酒气扑鼻而来，他们明白原来客人是喝醉了。

小郝便使劲用力反复推他，一边还大声叫喊：“先生，请醒醒！”

客人终于醒来，一副醉眼矍矍的样子。

小范去泡了杯茶，递给客人，客人喝了几口，酒意渐渐消散。

小郝向客人说明得到烟感器报警赶来抢救的过程，并请他说说事情经过。

原来这位客人吃晚饭时喝醉了，一个人跌跌撞撞回到客房，坐在靠椅上抽了一支烟，随手把烟头往垃圾筒里一扔，就蒙头睡大觉了，以后的事情他就全然不知。

小郝态度严肃而语气平缓地对客人说：“先生，维护所有客人的生命和财产安全，是饭店的责任，也是每位客人的责任，您喝酒应有节制，不要喝醉，喝醉了对身体不好。

醉后吸烟，乱扔烟头，易造成火灾，后果不堪设想。

刚才您差点酿成一场事故……”客人羞愧得低头认错，表示今后一定吸取教训。

（资料来源：饭店旅游网）分析：本例中饭店保安员小郝及服务人员小范面对烟感器报警采取了积极有效的措施，值得肯定。

首先，小郝忠于职守，当烟感器发出警报，他凭高度的职业敏感性立即捕捉住信息，及时作出反应，奔赴现场抢救；其次，当他遇到客人挂出“请勿打扰”的牌子而敲门没有回音时，就当机立断开门入房进行抢救；进房后，小郝在小范的配合下，采取扑灭烟火的抢救措施也是积极有效的。

另外值得一提的是，保安员小郝没有仅限于扑灭火灾事故，而是加强对醉客的安全教育，以避免类似事故再次发生。

由于方法得当，说理透彻，收到了良好的效果。

……

<<旅游饭店客房服务>>

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>