

<<客房服务>>

图书基本信息

书名：<<客房服务>>

13位ISBN编号：9787563722266

10位ISBN编号：7563722262

出版时间：2011-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：潘雪梅，潘先才 主编

页数：286

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>>

内容概要

由潘雪梅和潘先才主编的这本《客房服务》是中等职业学校课程改革实验教材，教材根据客房服务的不同岗位设置了不同的单元，每个单元下根据实际工作场景和工作过程分设不同的工作项目，工作项目下设不同的工作任务。

实操性强的项目，为实施一个特定的工作任务，设计了技能训练、任务实施、同步练习等模块。

每个单元后都设计了活动，它以激发学生专业学习兴趣、培养职业自豪感、锻炼合作、创新、竞争能力为目的，以讲座、竞赛、社会实践等多种形式展开。

活动内容的选择与阶段性教学内容相关。

<<客房服务>>

书籍目录

基础模块

单元1 走近客房部

项目1 我实现梦想的舞台——认识酒店客房部

项目2 我工作的家——认识客房

项目3 认识我及我的同事

项目4 我的职业生涯规划

项目5 我的服务对象——客人

项目6 我未来的工作——认识客房服务

活动1 客房部经理职业生涯调查

专业模块

单元2 客房清扫服务

项目7 熟悉我的“武器”——客房清洁工具和清洁剂

项目8 一屋不扫，何以扫天下——清洁住客房

项目9 熟练我的业务——清洁走客房

项目10 没有卫生死角——客房大清洁计划的实施

活动2 客房清扫实地考察

单元3 公共区域清洁服务

项目11 酒店是我家、卫生靠大家——酒店公共区域的清洁保养

项目12 给你好看——能够清洁保养不同面层材料

活动3 公共区域大清扫

单元4 客房对客服务

项目13 客房部的“心脏”——认识客房服务中心

项目14 我在等你到来——迎接客人

项目15 我要给你家的温暖——提供贴心的楼层服务

项目16 下次再见——送别客人

活动4 我是客房服务之星

拓展模块

单元5 客房安全与我

项目17 预防火灾

项目18 严防盗窃

项目19 客房其他安全事故的预防和处理

项目20 爱我自己——工作中的自我保护

活动5 安全隐患大排查

单元6 客房物品管理

项目21 我会管理客房设备

项目22 我能管理客房布件

项目23 我擅长管理客房客用品

活动6 我对控制客房成本的建议书

参考资料

后记

<<客房服务>>

章节摘录

(1) 自信, 却不自傲。

对自己要充分自信, 保持自尊和自重。

要与上司处好关系, 赢得信赖, 你必须确信你是公司的台柱, 是饭店不可缺少的人物。

试想, 当上司与你谈话时, 你自己心虚气短, 舌头打结, 上司会相信你有和客人进行良好沟通的能力吗?

自信, 绝不等于自傲, 如果你目空一切, 无论你有何等才能、才华, 上司只能忍痛害爱, 因为上级需要的是一个具有协作精神的团队, 而不是个人主义的英雄。

(2) 尊重, 却不卑下。

不要在人前与上司争论, 不要在背后与他人议论上司, 尽量正面评价上司, 因为下属的尊重是上司增强管理能力的精神力量。

但尊重不等于卑下, 如果在上司面前唯唯诺诺、见风使舵、抬轿子, 必定让人生厌。

要赢得别人的尊重, 你必须先尊重自己, 无论任何情况下, 都应保持自己完整、独立的人格。

(3) 服从, 却不盲从。

没有服从就形不成统一的意志和力量, 导致任何事情都没有成就。

军队不服从指挥官, 后果肯定灭亡。

但服从不等于盲从, 因为盲从往往会导致脱离实际, 最终会掉进无底深渊, 不能自拔。

(4) 亲近, 却不亲密。

与上司亲近, 缩小与上司之间的心理距离, 只有在相互尊重、关爱中, 才能使友谊加深。

但亲近绝不等于亲密, 距离产生美。

如果你因与上司的亲近而得意忘形, 失去了对上司的应有尊重, 则必然埋下隐患。

必须记住, 上司永远是上司, 下属永远是下属, 在任何公开场合都不可有无礼的语言和行为。

(5) 多听, 却并不等于闭嘴。

在与上司的谈话中, 应用积极饱满的态度, 倾听并思考。

在听的过程当中, 不管上司的话中听不中听, 必须挺直腰板, 面带微笑, 不卑不亢。

切不可怒容满面, 或无动于衷, 或出语相讥。

但多听绝不等于闭嘴, 在尊重事实的前提下, 有理有节地表达自己的观点, 肯定会让上司刮目相看。

.....

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>