第一图书网, tushu007.com

<<客房管理实务实训指导手册>>

图书基本信息

书名：<<客房管理实务实训指导手册>>

13位ISBN编号：9787564046446

10位ISBN编号：7564046449

出版时间：2011-6

出版时间：北京理工大学出版社

作者：杨迎 编

页数：109

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

内容概要

本书是针对高职高专学生的特点进行编排设计的一本实用指导手册，在编写过程中，从饭店企业的实际运作出发，吸取了国内同类教材的一些经验，同时又具有独创性。
本教材适用于高职高专阶段的学习，内容浅显易懂、容易掌握，程序步骤详细，可操作性强，对学生动手操作能力的培养具有指导意义。

本书分为基础知识和技能训练两大部分。
本书由杨迎主编，并对全书进行统稿、编撰并定稿。

第一图书网, tushu007.com

<<客房管理实务实训指导手册>>

书籍目录

基础知识
第一节 客房部概述
第二节 客房
第三节 公共区域
第四节 洗衣房和布草房
第五节 客房服务中心
第六节 客房部的对客服务
第七节 客房安全
技能训练模块一 客房清扫服务训练
技能训练活动一 进房的程序
技能训练活动二 工作车布置整理
技能训练活动三 甩单定位、包边包角
技能训练活动四 西式铺床法
技能训练活动五 中式铺床法
技能训练活动六 卫生间清扫服务
技能训练活动七 走客房清扫
技能训练活动八 住客房清扫
技能活动训练九 空房清扫
技能训练活动十 夜床服务
技能训练活动十一 房间小整理服务
技能训练活动十二 房间检查
技能训练模块二 公共区域与其他清洁服务训练
技能训练活动一 客用洗手间清洁保养
技能训练活动二 地毯的清洁与保养
技能训练活动三 大堂的清洁与保养
技能训练活动四 客用电梯的清洁与保养
技能训练模块三 客房服务中心工作训练
技能训练活动一 接听电话
技能训练活动二 客房部信息的记录与传递
技能训练模块四 客房接待服务训练
技能训练活动一 贵宾接待服务
技能训练活动二 洗衣服务
技能训练活动三 小酒吧服务
技能训练活动四 擦鞋服务
技能训练活动五 醉客服务规程
技能训练活动六 病客服务规程
技能训练模块五 客房设备用品清洁管理训练
技能训练活动一 家具打蜡
技能训练活动二 清洁房门
技能训练活动三 清洁玻璃和镜面
技能训练活动四 清洁冰箱
技能训练活动五 客房设备报修
参考文献

章节摘录

（三）酒店大厅等公共区域的清洁与保养　　酒店除了客房、餐厅、会议场所之外，还有办公室、电梯、楼梯、大厅、公共走道等公共区域，对其清洁及保养的工作，也足以影响酒店的形象，客房部应严格督促服务人员彻底清洁、整理公共区域以及进行简易的保养工作，务必做到让客人有干净、清爽的环境。

（四）加强酒店设备的维修和保养　　客房设备，包括客房的空间设计和楼层高低，客房的卧室、床铺、客厅、化妆室、卫浴间设计，客房内电视、电话、桌椅甚至是被褥等物品，这些硬件设施代表酒店的等级，也是酒店房价制定的评价依据。

因此，酒店要维持自己的经营，必须加强对客房的管理，加强客房设施平日的保养与维护，以延长其使用寿命。

（五）为客人的生命和财产安全提供保障　　安全需要是客人在酒店居住时的最基本要求之一，如果连安全都得不到保障，客人是不可能选择在酒店住下去的。

而酒店的不安全事故又往往都发生在客房。

因此，客房部的员工必须具有强烈的安全意识，注意保管好客房钥匙，做好有关的安全记录；一旦发现可疑行迹或是异常的声响，都要立即向上汇报，及时进行处理，防患于未然。

（六）酒店员工的制服与布草的洗涤、收发和储备　　员工的服装仪容代表着酒店的精神与朝气，制服平时的收发、洗涤、储备，都关乎员工的工作态度与形象。

客房部负责员工制服的管理工作。

酒店客房的床单、浴室的大小毛巾和浴袍、餐厅的各式桌巾与餐布，都是提供给住客及消费者直接使用的，客房部应善尽其管理的工作。

另外，客房部应切实做好住宿客人的衣物洗涤、烫平及收发等工作，尤其是VIP客人的送洗衣物，更要小心处理。

这些也是客房部的主要工作内容。

……?

第一图书网, tushu007.com

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