

<<客房实训教程>>

图书基本信息

书名：<<客房实训教程>>

13位ISBN编号：9787564500948

10位ISBN编号：7564500948

出版时间：2009-9

出版时间：郑州大学出版社

作者：赵忠奇

页数：561

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>

<<客房实训教程>>

内容概要

《客房实训教程》是一本以高星级饭店客房服务为标准针对高等院校在校生而编写的实训教材。根据目前我国星级饭店客房部的主要业务范围将客房实训分为客房服务实训、楼层清洁卫生实训、洗衣工作实训及公共区域清洁实训四大部分。

每一个部分又分为若干技能训练活动，每一个技能训练活动都包括相关理论知识和技能训练步骤等内容。

书中大量使用高星级酒店的实景和工作表格，使知识更加直观清晰，更易于学生理解掌握相关技能。图片的大量使用使本书增加了可读性、趣味性和直观性。

本书每章之后都有案例分析使学生更易于消化所学知识。

本书作为高职高专客房服务技能实训教材，具有较强的针对性和可操作性，对学生的学习有很好的指导意义。

本书既可作为高校酒店管理专业学生实践教学的实训教程，同时又可供饭店作为员工的训练教程。

<<客房实训教程>>

书籍目录

1 客房部概述 1.1 客房部的地位与任务 1.1.1 客房部的性质 1.1.2 客房产品的特点 1.1.3 客房部的地位 1.1.4 客房部的工作任务 1.1.5 客房管理的基本原则 1.2 客房管理系统和组织机构 1.2.1 客房部设置机构的原则 1.2.2 客房服务的三种模式 1.2.3 客房部组织机构图 1.2.4 客房部主要岗位描述 1.3 客房的种类 1.3.1 床的种类 1.3.2 客房的类型 1.4 客房设计 1.4.1 客房的布局 1.4.2 客房设计的原则 1.4.3 客房的装饰布置 1.4.4 卫生间的设计2 楼层清洁卫生实训 2.1 客房清洁整理作业 2.1.1 熟悉客房的类型 2.1.2 客用品的摆放 2.1.3 标准客房卫生间的配置（一间） 2.2 打扫客房前的准备 2.2.1 签领客房钥匙 2.2.2 了解分析房态 2.2.3 确定清扫顺序 2.2.4 房务工作车的准备 2.2.5 吸尘器的使用和保养 2.3 清洁客房的技能 2.3.1 着装上岗实训 2.3.2 进入客房实训 2.3.3 清洁客房的准备 2.3.4 西式做床实训 2.3.5 中式做床实训 2.3.6 卫生间清洁实训 2.4 客房日常清洁整理的基本知识 2.4.1 了解分析房态 2.4.2 客房清扫的顺序 2.4.3 客房清洁整理的基本方法 2.4.4 客房清洁整理的时间要求 2.5 客房日常清洁实训 2.5.1 走客房的清扫整理基本程序 2.5.2 走客房的清扫实训 2.5.3 住客房的清扫实训 2.5.4 空房清扫 2.5.5 计划卫生 2.5.6 客房日常检查的内容和标准3 客房对客服务实训 3.1 迎送客人服务 3.1.1 迎客服务 3.1.2 送客服务 3.2 贵宾服务 3.2.1 贵宾的范围 3.2.2 贵宾的等级 3.2.3 贵宾的服务规格标准 3.3 访客户服务 3.3.1 访客来临时客人在房内 3.3.2 访客来临时住客不在房内 ……4 公共区域工作实训5 洗衣房工作实训6 客房安全管理附录参考文献

<<客房实训教程>>

章节摘录

1 客房部概述 教学目标 通过本章的学习了解旅游饭店客房部在饭店中的地位与工作任务；了解饭店行业客房经营的发展趋势；明确饭店客房部的机构设置、岗位职责与客房服务模式的类型的确立；掌握客房设计的原则与基本要求；熟悉客房设备用品的配备的基本要求。

随着现代社会生活水平的提高和旅游业的发展，客人对旅游饭店的住宿环境有了更高的需求。旅游饭店客房部是为住宿客人提供合格客房产品的物质承担者，客房产品的质量直接关系到饭店的声誉与经济效益，因此，客房部的经营管理活动在饭店管理中具有十分重要的作用。

1.1 客房部的地位与任务 客房部是饭店的一个重要部门，客房是饭店的主要产品之一，客房服务又是饭店服务质量的重要组成部分，它们在饭店的经营管理中起着举足轻重的作用。其服务质量和管理水平的好坏，在很大程度上也代表着饭店的整体水平。

1.1.1 客房部的性质 客房是旅游饭店的重要组成部分，是饭店重要的业务部门，为客人提供客房产品。

客房产品是为旅游客人在饭店住宿消费期间提供的实用价值的总和。

它是服务产品与实物产品的有机结合，其中以服务为主，实物产品为辅。

不同客人由于其的生活习惯、消费层次、个人爱好不同，对饭店客房产品的评价也不同。

.....

<<客房实训教程>>

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>