

<<星级酒店培训指南>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店培训指南>>

13位ISBN编号：9787807284567

10位ISBN编号：7807284560

出版时间：2006-12

出版时间：广东经济出版社有限公

作者：腾宝红

页数：331

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>

## <<星级酒店培训指南>>

### 内容概要

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。

本书以前厅、客房服务知识为素材，以广大前厅、客房服务人员为读者对象，参照酒店业现行最新的经营管理通行标准，精心总结了前厅、客房经营与管理过程中的常见问题和误区，为酒店的经营决策、人员管理与培训、实际工作流程提供了一套实效性强、可依赖的问题解决模本，既有酒店员工必须掌握和遵守的酒店基础知识，又有各部门专业服务知识，既是一本酒店服务教科书，也是酒店管理人员进行管理的参考书。

<<星级酒店培训指南>>

书籍目录

前厅篇 第一章 前厅管理概述 第一节 前厅部门认知 第二节 前厅岗位职责 第三节 前厅工作要求 第二章 前厅服务礼仪 第一节 举止仪态要求 第二节 仪容仪表规范 第三章 前厅订房管理 第一节 订房业务概述 第二节 订房业务操作 第四章 前厅接待管理 第一节 接待业务概述 第二节 接待业务操作 第五章 前厅服务管理 第一节 接待服务 第二节 问讯及留言服务 第三节 离店结账服务 第四节 总机及商务中心服务 第五节 突发问题及客人投诉处理客房篇 第一章 客房管理概述 第一节 客房部门认知 第二节 客房岗位职能 第三节 客房服务要求 第二章 客房清洁保养 第一节 客房清理作业 第二节 客房维保护养作业 第三章 客房服务管理 第一节 客房服务组织模式 第二节 客房服务作业内容 第四章 设备用品管理 第一节 客房设备管理 第二节 客房用品管理 第五章 意外事件与投诉处理 第一节 客房部意外事件管理 第二节 客房部投诉事件处理参考文献

## <<星级酒店培训指南>>

### 章节摘录

#### (16) 吸尘。

为了适应住店客人日益重视卫生间清洁卫生的需求，特别是满足某些挑剔和有“洁癖”的客人的需要，不少酒店在抹净地面后。

还特别用吸尘器对地面吸尘，以保证卫生间不留一丝线头、毛发和残渣。

(17) 环视卫生间和房间，检查是否有漏项和不符合规范的地方，然后带走所有的清洁工具，将卫生间门半虚掩，关上浴室灯。

清洁卫生时应注意哪些事项？

(1) 清洁卫生时必须注意不同项目使用不同的清洁工具和清洁剂，绝不能一块抹布抹到底。

(2) 卫生间的清洁卫生一定要做到整洁、干燥、无异味、无毛发、无污迹、无皂迹和无水迹。

(3) 对于浴缸的旋塞，必要时可以取出来清洁。

清洁时，须彻底冲洗滤网。

重新安上旋塞时，要拧紧。

清洁脸盆活塞也如此做。

(4) 可在卫生间金属上涂上一层薄蜡，以免因脏水溅污而产生锈斑。

(5) 清洁卫生必须配备合适的清洁工具和清洁用品。

要了解如何使用清洁剂和消毒剂，以便有效地进行清洁工作。

住客房该如何清扫？

住客房清洁的具体内容和程序大致与走客房相同，但因客房仍然处于客人使用状态，在清扫时有许多要注意的地方。

1.客人在房间 (1) 进入客房前先按门铃或敲门，房内无人方可直接进入客房。

若客人在房间，应礼貌问好，主动征求意见，得到允许后方可进房进行清扫。

(2) 如果客人暂不同意清理客房，将客房号码和客人要求清扫的时间写在工作表上。

(3) 清扫时将客人的文件、杂志、书报稍加整理，但不能弄错位置，更不准翻看。

(4) 除放在纸篓里的东西外，即使是放在地上的物品也只能替客人作简单的整理，千万不要自行处理。

(5) 客人放在床上或搭在椅子上的衣服，如不整齐，可挂到衣柜里；睡衣、内衣也要挂好或叠好放在床上。

女宾住的客房更需小心，不要轻易动其衣物。

(6) 擦壁柜时，只搞大面卫生即可，但注意不要将客人衣物搞乱、弄脏。

(7) 擦拭行李架时，一般不挪动客人行李，只擦去浮尘即可。

(8) 对女性用的化妆品，只需稍加整理，但不要挪动位置，即使用完的化妆品也不得将空瓶或包装盒扔掉。

(9) 不要触摸客人的照相机、电脑、笔记本和钱包之类的物品，以免引起不必要的麻烦。

(10) 客房如需更换热水，注意水温不低于90℃，新的水瓶注意擦拭干净。

如使用电热水器，则应换新水，以免产生水垢。

.....

<<星级酒店培训指南>>

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>