

<<旅游饭店客房服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店客房服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787211042333

10位ISBN编号：7211042338

出版时间：2002-10

出版时间：福建人民出版社

作者：陈雪琼

页数：211

字数：239000

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>

<<旅游饭店客房服务实训教程>>

内容概要

《旅游饭店客房服务实训教程》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。

根据目前我国星级饭店客房部的主要业务范围将旅游饭店客房服务实训分为客房服务实训（实训项目一至实训项目十二）、洗衣与布草服务实训（实训项目十三至实训项目二十一）及公共区域清洁及保养实训（实训项目二十二至实训项目二十七）三大部分。

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——思考题”六个部分的体例进行编写，同时将客房服务中要使用到的有关的表格和与客房服务有关的资料列入附录中，供读者查阅和参考。

各使用单位可根据实际情况选取其中的部分或全部实训项目，或根据本书的实训体例自编一些实训项目对学生（员）进行实训。

本书既可作为高校旅游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。

<<旅游饭店客房服务实训教程>>

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：客房灭火大器的使用 实训项目二：消防演练 附：火灾的种类 实训项目三：客房家具的清洁 附：客房卫生检查表 实训项目四：客房卫生间清洁 附1：客房常用家具的保养 附2：客房消毒方法 实训项目五：如何进入客房 实训项目六：撤床 实训项目七：西式铺床 附：西式铺床的动作要领 实训项目八：中式铺床 实训项目九：客房的晚间整理 实训项目十：新客入住 实训项目十一：VIP客人接待 实训项目十二：宾客离店 实训项目十三：客房清扫综合实训 第三章 洗衣与布草服务实训 第四章 公共区域清洁及保养实训 附录一 客房服务常用表格 附录二 客房常用设备和物品英汉对照表 附录三 客房部客房种类和客房状态英汉对照 附录四 客房部日常接待用语英汉对照 附录五 客房服务员国家职业标准 附录六 中华人民共和国星级饭店客房用品配备标准 附录七 设施设备的维修保养与清洁卫生评定标准及检查表 主要参考资料 后记

<<旅游饭店客房服务实训教程>>

章节摘录

第一章 客房部概述 饭店客房是饭店的主要产品。

客房收入是饭店收入主要来源之一。

维持和增进客房销售量是客房服务和管理的根本目的，而其前提是要让宾客满意。

在当今激烈的市场竞争中，仅仅让宾客满意是不够的，还要让宾客喜欢，这要求饭店客房部有偿地为他们提供全心全意的服务。

一、客房部的组织机构和职能 (一) 客房部的组织机构 不同性质、不同类型、不同规模的饭店，其客房部的组织机构不一样。

大、中型饭店客房部的组织机构一般： (二) 客房部各部门的主要职能 1. 客房部必须提供的服务： (1) 客房服务物品，如布巾物品、工作服、客房用消耗品、备品、家具、地毯、床、床上用品等。

(2) 受理遗失物品、管理公共场所、负责室内装饰的设计和布置、对客人的洗衣服务等承担各种服务性工作。

总之，通过清洁卫生和房务整理等向客人提供安详、温馨的氛围和满意的服务。

(3) 合理而有效地使用人员、器材和时间： 最佳状态：各设备的功能完备而卫生；
安全：建筑、卫生、防灾上万无一失，并为客人不受其他灾害提供必要的照顾； 舒适：为客人营造一种像在自己家里一样的安详温馨的氛围。

· · · · · ·

<<旅游饭店客房服务实训教程>>

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>