

<<客房服务>>

图书基本信息

书名：<<客房服务>>

13位ISBN编号：9787543214507

10位ISBN编号：7543214504

出版时间：2008-9

出版时间：格致出版社

作者：陆文婕 主编

页数：132

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>

前言

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加，如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业，成为当前亟待解决的重大问题。

为此，国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出，要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为面向全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。

重点发展中等职业教育，健全覆盖城乡的职业教育和培训网络，是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神，适应新的社会经济发展的需要，上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题，诸如课程与就业关联不够，与就业及工作的相关课程少，教学内容相对滞后，学用不一致明显，学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要，与职业资格证书结合不够紧密，没有充分体现中等职业学校学生学习特点等，及时组织全市的中等职业学校的骨干教师，以科学发展观为指导，以就业为导向，以能力为本位，‘以岗位需要和职业标准为依据，服务于满足学生职业生涯的需求，适应社会经济发展和科技进步的需要，开发和制定了新的专业教学标准，形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。

其特点如下：以职业生涯发展为目标明确专业定位。

专业定位要立足于学生职业生涯发展，尊重学生基本学习权益，给学生提供多种选择方向，使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力，为学生的职业生涯发展奠定基础。

<<客房服务>>

内容概要

本教材同时结合职业资格证书的考核要求，以完成任务的典型活动项目来驱动，通过参观、视听教学、实际案例分析、情景模拟、实物示教、角色演练、技能训练等多种手段，使学生在各种活动中掌握从事客房服务的各项技能，并加深对客房服务知识的理解，从而培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

为了增强教材的可读性，编写人员设计了“知识链接”、“考考你”、“行动体验”、“情景思考”等学习栏目。

本课程建议课时为72课时。

本教材共包括四个单元，其中第一单元及英文附录部分由上海现代职业技术学校朱敏老师和芮咏梅老师编写，第二单元由上海锦江职业技术学校讲师、全国酒店业国家级评委高梅英老师编写，第三、四单元由上海东锦江索菲特大酒店行政副管家（客房部副经理）郁佩军老师编写，最后全书由陆文婕老师负责统稿并修改定稿。

<<客房服务>>

书籍目录

第一单元 楼层服务 项目一 客房清洁整理作业 活动一 了解客房的类型和客用物品的配置 活动二 客房清扫的准备 活动三 客房清扫的技能训练 活动四 客房日常清洁整理 项目二 楼层对客服务作业 活动一 迎客进房 活动二 访客接待服务 活动三 夜床服务作业 活动四 VIP 宾客接待服务 活动五 宾客离退房检查 活动六 加床、擦鞋、托婴、小酒吧服务 活动七 会议服务 活动八 楼层安全作业第二单元 客房服务中心 项目一 信息传递 活动一 一般来电的接听服务 活动二 叫醒服务电话的处理 项目二 钥匙收发 活动一 工作钥匙的签发与签收 活动二 工作钥匙遗失或损坏的处理 项目三 客用品租借服务 活动一 为宾客提供租借物品服务 活动二 对租借物品的管理 项目四 遗留物品处理 活动一 遗留物品的处理程序 活动二 遗留物品的查询与认领 项目五 客房报修 活动一 报修记录 活动二 送交与跟踪 项目六 宾客投诉的处理 活动一 宾客投诉电话的处理 活动二 跟踪与善后工作第三单元 洗衣房 项目一 客衣收送 活动一 客衣收取 活动二 客衣预检、预洗、做账 项目二 布草洗涤和烘烫 活动一 布草的分拣与预洗 活动二 常见去污方法 活动三 布草洗涤 活动四 使用烘干机 活动五 布草熨烫第四单元 环境保洁参考文献

<<客房服务>>

章节摘录

第一单元 楼层服务 项目一 客房清洁整理作业 活动一 了解客房的类型和客用物品的配置 实训一 了解各种类型客房 1. 单间客房 由一间房所构成的“客房出租单元”，称为单间客房。

根据客房内的配置情况，又可分为下列几种：（1）单人间。

这种客房配备一张单人床，适用于从事商务旅行的单身宾客居住。

（2）大床间。

这种客房配备一张双人床，较适合夫妇旅行者居住，也适合商务旅行者单人居住。

（3）双床间。

这种客房配备两张单人床，在酒店中占极大部分，也称为酒店的“标准间”，较受团体、会议宾客的欢迎。

也有酒店在双床间内配置两张双人床，以显示较高的客房规格和独特的经营方式。

（4）三人间。

配备三张单人床。

一般在经济型酒店里配备这样的房间，此类客房较适合喜欢物美价廉的宾客享用，也是一家三口外出旅游时的首选。

2. 套房 由两间或两间以上的客房构成的“客房出租单元”，称为套房。

根据其使用功能和室内装饰标准，又可细分为下列几种：（1）普通套房。

一般为两个单间。

一间为卧室，配有一张大床，并与卫生间相连；另一间为起居室，设有盥洗室，内有恭桶与面池。

（2）商务套房。

此类套房，专为从事商务活动的宾客设计布置。

一间为起居与办公室，另一间为卧室。

（3）豪华套房。

豪华套房的特点，在于重视客房装饰布置、房间氛围及用品配备，以呈现豪华气派。

可以为两套间布置，也可以为三套间布置，或更为豪华的五套间等。

这类豪华套房中除起居室、卧室外，还配置有餐室或会议室兼书房等。

.....

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>