

<<旅游服务与管理专业课程改革成果教材>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务与管理专业课程改革成果教材>>

13位ISBN编号：9787040312591

10位ISBN编号：704031259X

出版时间：2011-1

出版时间：高等教育出版社

作者：浙江省教育厅职成教教研室 编

页数：179

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

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：客房服务》包括四个项目，即：客房楼层清洁服务、PA服务、洗衣及布草房服务、客房服务中心和楼层常规服务。

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：客房服务》旨在让学生了解并掌握客房服务的流程和操作技能，熟悉客房服务各环节的工作要求，具备从事客房服务的基本职业能力。

书籍目录

项目一 客房楼层清洁服务任务一 做好客房清扫前的准备任务二 铺床任务三 走客房卧室的清扫任务四 走客房卫生间的清扫任务五 其他清扫和整理任务六 杯具消毒任务七 VIP客房布置任务八 计划卫生工作案例项目二 PA服务任务一 认识清洁器具任务二 熟悉清洁剂任务三 地毯清洗任务四 大理石地面的保养任务五 金属制品的清洁保养任务六 PA各区域的清洁案例项目三 洗衣及布草房服务任务一 客衣收送任务二 布草房服务案例项目四 客房服务中心和楼层常规服务任务一 客房部钥匙的收发任务二 遗留物品处理任务三 借物服务任务四 客房设备报修任务五 客房部宾客投诉的处理任务六 楼层常规服务任务七 客房特殊服务和客房安全事件处理案例附录附录一 饭店客房专业英语词汇附录二 星级饭店访查规范评分检查表(客房部分)附录三 某饭店客房部工作岗位说明书(部分)附录四 “活动体验”表格主要参考文献

章节摘录

四、饭店受到了应有的处罚 汇泉饭店在开业初期，客房部一直没有系统的消毒程序，杯具消毒是个很大的问题。

通常服务员是在客房卫生间清洗各种杯具，这容易造成交叉污染，如使用的百洁布、尘布、杯布混在一起，又是清洁浴缸或马桶以后，又清洁杯具。

虽然没有引起客人的投诉，但这显然是违背卫生标准的。

根据卫生防疫站的要求，饭店对部分服务间进行了改造，每个楼层增设了消毒间，消毒间一共增加了三个水池，一个负责清洗，一个放置消毒液浸泡，一个负责冲洗。

消毒间改造以后，客房部服务人员老的习惯并没有改变过来，平时清洁杯具仍在客房卫生间进行，客房部经理也同意这样做，但他提出，如卫生防疫站来检查时，一定要改在消毒间进行。

又一次，为了迎接卫生防疫站的检查，不得不提前准备好几间房，水杯、浴缸、毛巾、床单都做了单独处理。

客房部安排专人按指定路线引导防疫站人员进行检查，但防疫站人员要求抽查，这一要求可害苦了客房部经理，现准备房间已经来不及了，只好硬着头皮接受检查。

几天以后，检查结果出来了，除了有准备的几间房没问题外，其他房间均未达到卫生标准。

防疫站决定暂缓发放卫生许可证，要求饭店限期作出整改。

（参考点评） 本案例所涉及的问题在饭店业具有一定的代表性。

不少饭店为图省事或提高效率，在清洁工作上往往有章不循，表面一套背后一套。

本案例中提到的汇泉饭店存在的问题，主要是客房部从管理人员到服务员，均没有真正的卫生服务意识，因而其受到相关部门的处罚是情理之中。

为此，管理者首先应提升卫生服务意识。

正是由于客房部经理缺乏服务意识，放松了卫生要求，甚至变相指示员工不重视消毒程序，才导致整体杯具消毒工作的不到位。

可想而知，该饭店客房部在其他方面的清洁卫生工作一定存在敷衍现象。

另外，在汇泉饭店进行大范围的有关《食品安全法》的专题培训，实乃必须。

.....

编辑推荐

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：客房服务》是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一，依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：客房服务》可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材，也可作为旅游行业岗位培训教材和饭店从业人员的参考教材。

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>