

<<客房管理实务实训指导手册>>

图书基本信息

书名：<<客房管理实务实训指导手册>>

13位ISBN编号：9787564046446

10位ISBN编号：7564046449

出版时间：2011-6

出版时间：北京理工大学出版社

作者：杨迎 编

页数：109

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>

<<客房管理实务实训指导手册>>

内容概要

本书是针对高职高专学生的特点进行编排设计的一本实用指导手册，在编写过程中，从饭店企业的实际运作出发，吸取了国内同类教材的一些经验，同时又具有独创性。本教材适用于高职高专阶段的学习，内容浅显易懂、容易掌握，程序步骤详细，可操作性强，对学生动手操作能力的培养具有指导意义。

本书分为基础知识和技能训练两大部分。
本书由杨迎主编，并对全书进行统稿、编撰并定稿。

<<客房管理实务实训指导手册>>

书籍目录

基础知识

- 第一节 客房部概述
- 第二节 客房
- 第三节 公共区域
- 第四节 洗衣房和布草房
- 第五节 客房服务中心
- 第六节 客房部的对客服务
- 第七节 客房安全

技能训练模块一 客房清扫服务训练

- 技能训练活动一 进房的程序
- 技能训练活动二 工作车布置整理
- 技能训练活动三 甩单定位、包边包角
- 技能训练活动四 西式铺床法
- 技能训练活动五 中式铺床法
- 技能训练活动六 卫生间清扫服务
- 技能训练活动七 走客房清扫
- 技能训练活动八 住客房清扫
- 技能训练活动九 空房清扫
- 技能训练活动十 夜床服务
- 技能训练活动十一 房间小整理服务
- 技能训练活动十二 房间检查

技能训练模块二 公共区域与其他清洁服务训练

- 技能训练活动一 客用洗手间清洁保养
- 技能训练活动二 地毯的清洁与保养
- 技能训练活动三 大堂的清洁与保养
- 技能训练活动四 客用电梯的清洁与保养

技能训练模块三 客房服务中心工作训练

- 技能训练活动一 接听电话
- 技能训练活动二 客房部信息的记录与传递

技能训练模块四 客房接待服务训练

- 技能训练活动一 贵宾接待服务
- 技能训练活动二 洗衣服务
- 技能训练活动三 小酒吧服务
- 技能训练活动四 擦鞋服务
- 技能训练活动五 醉客服务规程
- 技能训练活动六 病客服务规程

技能训练模块五 客房设备用品清洁管理训练

- 技能训练活动一 家具打蜡
- 技能训练活动二 清洁房门
- 技能训练活动三 清洁玻璃和镜面
- 技能训练活动四 清洁冰箱
- 技能训练活动五 客房设备报修

参考文献

<<客房管理实务实训指导手册>>

章节摘录

(三) 酒店大厅等公共区域的清洁与保养 酒店除了客房、餐厅、会议场所之外,还有办公室、电梯、楼梯、大厅、公共走道等公共区域,对其清洁及保养的工作,也足以影响酒店的形象,客房部应严格督促服务人员彻底清洁、整理公共区域以及进行简易的保养工作,务必做到让客人有干净、清爽的环境。

(四) 加强酒店设备的维修和保养 客房设备,包括客房的空间设计和楼层高低,客房的卧室、床铺、客厅、化妆室、卫浴间设计,客房内电视、电话、桌椅甚至是被褥等物品,这些硬件设施代表酒店的等级,也是酒店房价制定的评价依据。

因此,酒店要维持自己的经营,必须加强对客房的管理,加强客房设施平日的保养与维护,以延长其使用寿命。

(五) 为客人的生命和财产安全提供保障 安全需要是客人在酒店居住时的最基本要求之一,如果连安全都得不到保障,客人是不可能选择在酒店住下去的。

而酒店的不安全事故又往往都发生在客房。

因此,客房部的员工必须具有强烈的安全意识,注意保管好客房钥匙,做好有关的安全记录;一旦发现可疑行迹或是异常的声响,都要立即向上汇报,及时进行处理,防患于未然。

(六) 酒店员工的制服与布草的洗涤、收发和储备 员工的服装仪容代表着酒店的精神与朝气,制服平时的收发、洗涤、储备,都关乎员工的工作态度与形象。

客房部负责员工制服的管理工作。

酒店客房的床单、浴室的大小毛巾和浴袍、餐厅的各式桌巾与餐布,都是提供给住客及消费者直接使用的,客房部应善尽其管理的工作。

另外,客房部应切实做好住宿客人的衣物洗涤、烫平及收发等工作,尤其是VIP客人的送洗衣物,更要小心处理。

这些也是客房部的主要工作内容。

……?

<<客房管理实务实训指导手册>>

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>