<<客房服务与管理实训教程>>

图书基本信息

书名: <<客房服务与管理实训教程>>

13位ISBN编号:9787030208811

10位ISBN编号:7030208811

出版时间:2008-3

出版时间:科学

作者:魏洁文

页数:273

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

<<客房服务与管理实训教程>>

前言

本书为高职高专饭店管理专业的实训教材,主要内容包括客房常规卫生、客房计划卫生与设备、 用品清洁保养,对客服务,公共区域清洁管理,客房安全,客房部基层管理等。

本书力求打破传统教材以知识结构为核心的编写思路,强调内容的实践指导意义,体现以能力培养为本的高职高专教育的特性,突出如下三个特点: 第一,强调内容与饭店实际工作任务和职业技能要求的一致性。

编者根据高星级饭店从事客房服务和基层管理需要掌握的技能,在参考国内外著名饭店企业客房服务、管理实务与操作标准的基础上谋篇布局、确定内容。

第二,强调理论与实践的紧密结合。

本书每个模块在进入项目实训之前特别安排了相应的知识介绍,作为技能实训的基础,使学习者不仅会做,还懂得操作原理和相应的知识,保证技能掌握的全面性和专业性。

第三,结构简洁明了,实训项目以图表为主要编写形式。

实训项目通过"实训指导"、"实训流程"、"实训内容"、"实训测试"和"相关链接"几个部分,以图表的形式表述,将每项技能的"教"、"学"、"做"、"验"一目了然地呈现给学习者,便于教师施教和学生学习,增强学习内容的直观性、逻辑性和实用性。

同时,本书由于融合了许多先进饭店企业的管理实务和操作标准,还提供了饭店的真实范例,因 此也是饭店企业工作者的参考书,如供有关组织部门业务培训、编写部门业务操作标准时参考。

本书的编写分工如下:绪论、模块一由沈忠红(杭州万向职业技术学院)编写,模块二、三、六 由魏洁文(浙江商业职业技术学院)编写,模块四由葛玲妹(浙江长征职业技术学院)编写,模块五 由彭磊义(浙江商业职业技术学院)编写。

本书的编写得到了饭店业界许多朋友的支持与帮助,他们提供了大量非常具有参考价值的专业资料,谨此向他们表示衷心的感谢。

<<客房服务与管理实训教程>>

内容概要

《客房服务与管理实训教程》分为6个模块、60个实训项目,详细介绍客房服务与管理方面的知识

主要内容包括绪论、客房常规卫生、客房计划卫生与设备用品清洁保养、对客服务、公共区域清洁管理、客房安全、客房部基层管理。

《客房服务与管理实训教程》结构简洁明了,理论与实践结合紧密,图、表、文并茂。

《客房服务与管理实训教程》适合作为高职高专饭店管理、旅游管理等专业的教材,还可供相关从业人员参考。

<<客房服务与管理实训教程>>

书籍目录

绪论第一节 客房部概述一、客房部的地位与作用二、客房部的功能与任务三、客房部的组织机构及 业务分工四、客房部与其他部门的沟通第二节 客房类型与设备、用品一、客房的类型二、客房的设 备、用品三、特殊客房设施配置第三节 客房部员工的人员素质要求一、思想素质二、业务素质三、 基本礼仪模块一。客房常规卫生第一节。客房常规卫生知识概要一、客房常规卫生的主要内容二 房常规卫生的准备工作三、搞好客房常规卫生工作应考虑的几个因素第二节 客房常规卫生技能实训 实训项目一 工作车的整理与布置实训项目二 进房程序与操作规范实训项目三 住客房的清洁实训 项目四 走客房的清洁实训项目五 空房的清洁实训项目六 卫生间的清洁实训项目七 房间小整理 实训项目八 客房晚间整理实训项目九 撤床实训项目十 西式铺床实训项目十一 中式铺床实训项 目十二 VIP房间布置实训项目十三 杯具消毒模块二 客房计划卫生与设备、用品清洁保养第一节 客房计划卫生知识概要一、客房计划卫生的重要性二、客房计划卫生的形式三、客房计划卫生的内 容四、客房计划卫生的要领第二节 客房计划卫生与设备、用品清洁保养技能实训实训项目一 房门实训项目二 清洁冰箱实训项目三 家具打蜡实训项目四 清洁镜面实训项目五 铜器和不锈钢 的清洁保养实训项目六 卫生间出风口和排风扇的清洁实训项目七 窗台及窗框的清洁实训项目八 清洁墙面实训项目九 床垫维护实训项目十 地毯除渍模块三 对客服务第一节 对客服务知识概要 一、对客服务项目设立的依据二、对客服务的程序与主要内容三、对客服务的模式四、客房优质服务 第二节 对客服务技能实训实训项目一 楼层迎宾服务实训项目二 VIP客人接待服务实训项目三 洗衣服务实训项目四 微型酒吧服务实训项目五 送茶服务实训项目六 设备、用品增补与借用服务 擦鞋服务实训项目八 叫醒服务实训项目九 托婴服务实训项目十 离店查房模块四 公共区域清洁管理第一节 公共区域卫生知识概要一、公共区域的范围二、公共区域卫生的特点三、 公共区域卫生的主要内容四、公共区域卫生的质量控制五、清洁器具与清洁剂第二节。公共区域卫生 技能实训实训项目一 大理石地面的清洁与保养实训项目二 客用卫生间的清洁与整理实训项目三 客用电梯的清洁与保养实训项目六 玻璃的清洁实训 地毯的清洗实训项目四 外墙清洁实训项目五 项目七 大堂的清洁模块五 客房安全第一节 客房安全知识概要一、客房安全的概念和内涵二、客 房安全的重要性三、客房安全事故发生的原因四、客房安全管理的特性及工作要求第二节 客房安全 技能实训实训项目一 客人醉酒的处理实训项目二 客人物品失窃的处理实训项目三 客人急病的处 理实训项目四 客人意外死亡的处理实训项目五 客人意外受伤的处理实训项目六 客人食物中毒的 处理实训项目七 消防器材的使用实训项目八 火灾事故的处理实训项目九 来访人员的登记实训项 客房钥匙的使用和管理实训项目十二 爆炸及可疑爆炸物的处理实训项目十一 的处理实训项目十三 客人损坏及带走饭店物品的处理实训项目十四 客房停电、停水情况的处理实 客房遗留物品的处理模块六 客房部基层管理第一节 客房部基层管理知识概要一、 房基层管理的主要职责二、客人投诉的处理三、客房清洁质量控制四、部门业务培训第二节 对客服 务技能实训实训项目一 楼层领班主持召开班前会实训项目二 领班客房卫生检查实训项目三 员工 工作安排实训项目四 客房业务培训实训项目五 客人投诉的处理附录一 客房部岗位工作说明书附 录二 客房部岗位工作用语(英汉对照)附录三 客房部日常工作规章制度参考文献

<<客房服务与管理实训教程>>

章节摘录

第一节 客房部概述 一、客房部的地位与作用 客房部(houskecping)又称房务部或管家部,是饭店的基本且重要的设施,主要负责饭店客房产品的生产,也可说是饭店最繁忙与最重要的核心部门,因此,客房部在饭店中有着重要的地位与作用。

- (一)客房是饭店存在的基础 饭店是向旅客提供生活需要的综合服务设施,它必须能向旅客提供住宿服务,而要住宿必须有客房,从这个意义上来说,有客房便能成为饭店,所以说客房是饭店存在的基础。
- (二)客房是饭店组成的主体 按客房和餐位的一般比例,在饭店建筑面积中,客房占70%~80%;饭店的固定资产也绝大部分在客房,饭店经营活动所必需的各种物质设备和物料用品,亦大部分在客房,所以说客房是饭店的主要组成部分。
- (三)客房收入是饭店经济收入的主要来源 1.客房营业收入占全饭店营业收入的比例最高饭店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。 其中,客房收入是饭店收入的主要来源,而且客房收入较其他部门收入稳定。 客房收入一般占饭店总收入的50%左右。
- 2. 客房的创利率高 客房初建时虽然投资大,但耐用性强,在一次销售后,经服务员的清洁整理和补充必备的供应品之后,又可重复销售,获取收入,如此周而复始,不断循环。因此,在客房运营中,其成本和费用较低,部门利润较高。
- 3. 客房是带动饭店其他部门经营活动的枢纽 以客房为基础设施的饭店,只有在客人入住饭店并保持较高的住房率时,饭店的其他各种经营设施才能充分发挥效益。
- (四)客房服务质量是饭店服务质量的重要标志 客房是客人在饭店中逗留时间最长的地方,客人对客房更有"家"的感觉。

因此,客房的卫生是否清洁,服务人员的服务态度是否热情、周到,服务项目是否周全、丰富等,对客人有着直接的影响,是客人衡量"价"与"值"是否相符的主要依据,所以客房服务质量是衡量整个饭店服务质量,维护饭店声誉的重要标志,也是饭店等级水平的重要标志。

<<客房服务与管理实训教程>>

编辑推荐

本书为高职高专饭店管理专业的实训教材,主要内容包括客房常规卫生、客房计划卫生与设备、用品清洁保养,对客服务,公共区域清洁管理,客房安全,客房部基层管理等。 本书力求打破传统教材以知识结构为核心的编写思路,强调内容的实践指导意义,体现以能力培养为本的高职高专教育的特性。

<<客房服务与管理实训教程>>

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