

<<客房实训>>

图书基本信息

书名：<<客房实训>>

13位ISBN编号：9787301121580

10位ISBN编号：730112158X

出版时间：2007-6

出版时间：北京大学

作者：叶红

页数：135

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>

<<客房实训>>

内容概要

本书结合我国的实际情况，以翔实和可操作性的材料，全方位展示了现代酒店客房部的概貌和业务流程模式。

全书内容共分为八章，第一章概要地介绍酒店客房部的主要职责及业务分工；第二章至第五章系统介绍了客房部业务所涉及的楼层、公共区、制服和棉织品部以及洗衣房等部门的工作程序，特别是介绍了很多非常实用的服务技巧；第六、七两章则从全局出发，从做好客房服务工作角度展示了客房服务中的常见问题及相应的处理艺术，以求理论联系实际，增强启发性和可读性，第八章为客房服务案例及评析。

全书每章后面都附有小资料、教你一招等内容，增强了本书的实用性。

本书可以作为高等职业教育旅游酒店管理专业的教学教材，也可作为酒店客房服务管理人员的培训和自学用书。

<<客房实训>>

书籍目录

第一章 概述 第一节 客房部的重要性与主要任务 一、客房部在饭店中的重要性 二、客房部的主要任务 三、客房部的目标 第二节 客房部组织结构和业务分工 一、客房部的组织结构 二、客房部的业务分工 第三节 客房部的规章制度 一、客房部的日常规章制度 二、客房部员工请假制度 三、客房部防火责任制度 第四节 客房服务员应具备的素质 一、工作勤快,责任心强,自觉性高,自律性强 二、身体素质好,动手能力强 三、性格沉稳,乐于同人合作

第二章 楼层工作实训 第一节 楼层各工种工作描述 一、总主任 二、楼层领班 三、文员 四、客房部服务员 第二节 客房中心的工作 一、客房服务中心的职责 二、客房服务中心的特点 三、客房服务中心设立的条件 四、客房服务中心的运营 第三节 清洁客房程序 一、进入房间 二、撤脏布草和做床 三、打扫卫生间 四、抹尘,补充房间的消耗品 五、吸尘,检查,退出房间 六、打扫房间要点 七、房间清洁标准 第四节 做床的程序 一、西式铺床的程序 二、中式做床的方法 第五节 做夜床程序 一、晚间服务的目的 二、晚间服务操作程序 三、晚间服务要求 第六节 检查客房和浴室程序 一、检查客房的程序 二、检查浴室的程序 第七节 杯具消毒 一、楼层杯具消毒工作规范 二、客房卫生间洁具清洗注意事项 三、杯具消毒方法介绍 第八节 客房消毒与杀虫 一、客房消毒工作 二、客房灭虫害工作 第九节 吸尘机的使用和保养 一、吸尘器 二、单擦机 三、威霸机 第十节 客房技能考核内容与考核标准

第三章 公共区工作实训 第一节 公共区概念及职责 一、公共区的概念 二、公共区域的岗位设置 第二节 公众区各工种工作描述 一、早班和中班公众区主任 二、通宵班主任 三、公众区服务员 四、洗手间服务员 第三节 地面的清洁与保养 一、饭店常用地面材料的种类 二、各类地面的保养 第四节 清洁剂的使用 一、楼层常用清洁剂的种类 二、各清洁剂的使用方法及用途 第五节 常用清洁设备的使用和保养 一、常用的清洁设备 二、机械的保养

第四章 制服和棉织品部工作实训 第一节 制服和棉织品部工作内容 一、布草房的职能 二、缝纫室的工作 第二节 制服和棉织品部各工种工作描述 一、车工 二、裁缝 三、制服和棉织品部服务员 四、制服和棉织品部主任 五、制服和棉织品部副主任 第三节 制服部工作内容 一、订制新的制服 二、领制服的注意事项 三、领换制服的手续 四、制服的储藏、控制 五、制服的处理 第四节 棉织品部工作内容 一、棉织品的分发程序 二、棉织品破损的原因 三、棉织品的失窃 四、棉织品的控制 五、棉织品部的保养

第五章 洗衣房工作实训 第一节 洗衣房的工作内容 一、洗衣房的任务 二、洗衣房的组织机构 第二节 洗衣房各工种工作描述 一、洗衣房经理 二、洗衣房主管(领班) 三、洗衣房文员 四、客衣收发员 五、洗涤工(干洗、水洗) 六、熨烫工 七、织补工 第三节 洗衣房工作程序 一、客房和餐厅布草的运作流程 二、客衣及员工制服运作流程 第四节 洗涤知识介绍 一、水质和水温 二、洗涤助剂及其用量 三、洗涤剂用法 四、各类衣服的洗涤防范 五、衣物的干燥 六、经济的洗涤方法介绍 第五节 熨烫各式服装的操作方法 一、各类服装面料的特性介绍 二、裤类的熨烫 三、其他类 四、手工熨烫的各种技巧和运用方法 五、西裤熨烫程序标准

第六章 客房安全工作实训 第一节 消防实训 一、饭店消防灭火系统的组成 二、防火设备与措施 二、火灾的通报 三、火灾事故的处理 四、火灾发生时客房员工的职责 五、灭火的方法 六、客房楼层火灾的预防 七、火灾逃生方法 第二节 防盗实训 一、偷盗的类型 二、盗窃事故的预防 三、偷盗事故的处理 第三节 客人受伤和死亡的防范实训 一、客人伤病的处理 二、客人死亡的处理 第四节 其他突发事件防范实训 一、停电事故的处理 二、侵犯骚扰事件的处理 三、台风的处理 四、自然事故的处理

第七章 客房服务的礼节礼貌实训 第一节 礼节礼貌的含义 一、礼节的含义 二、礼貌的含义 三、礼节礼貌的重要性 第二节 服务员的文明礼貌 一、仪表要求 二、仪容 三、仪态 第三节 服务工作中常见的礼节 一、问候礼节 二、称呼礼 三、应答礼 四、迎送礼 五、操作礼

第八章 客房服务案例及评析附录参考文献

<<客房实训>>

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>