

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理-第三版-酒店服务与管理专业>>

13位ISBN编号：9787040338645

10位ISBN编号：7040338645

出版时间：2012-5

出版时间：范运铭、陈莹 高等教育出版社 (2012-05出版)

作者：范运铭、陈莹

页数：242

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

《中等职业教育国家规划教材：客房服务与管理（第3版）（酒店服务与管理专业）》是中等职业教育酒店服务与管理专业国家规划教材。

本书共分十个单元，内容包括客房部概述、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、对客服务工作、客房服务用语、酒店公共区域及面层材料的清洁保养、布件的洗熨与特殊污渍的清除、客房部人力资源管理、客房部物资管理和客房部质量管理。

本书是在2006年版本的基础上修订而成。

考虑到旅游职业教育本身的发展和专业课程本身的发展变化，在修订中，保持原教材的体系结构不变，调整编排顺序，增加图片，删除过时的内容，补充新内容；与相应的职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接，满足就业岗位的能力培养需要。

本书内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

本书配套网络教学资源，通过封底所附学习卡，可登录网站，获取相关教学资源。

学习卡兼有防伪功能，可查询图书真伪，详细说明见书末“郑重声明”页。

本书可作为中等职业学校酒店服务与管理专业教材，也可作为酒店岗位培训教材和酒店服务员等级考试用书。

书籍目录

第一单元 客房部概述 主题一 客房部的组织机构及岗位设置 主题二 客房产品的概念 主题三 客房的功能及设备用品配置 第二单元 清洁器具和清洁剂 主题一 清洁器具 主题二 清洁剂 第三单元 客房的清洁保养 主题一 客房清扫的准备 主题二 客房的清洁整理 主题三 客房的计划卫生 主题四 客房的消毒及虫害控制 第四单元 对客服务工作 主题一 对客服务概述 主题二 对客服务的模式和特点 主题三 对客服务的内容与程序 主题四 处理客人投诉 第五单元 客房服务用语 主题一 客房服务的语言规范 主题二 客房服务常用词语 第六单元 酒店公共区域及面层材料的清洁保养 主题一 酒店公共区域的清洁保养 主题二 地面材料的清洁保养 主题三 墙面材料的清洁保养 主题四 特殊器具的清洁保养 第七单元 布件的洗熨与特殊污渍的清除 主题一 洗衣房的机构设置、洗涤设备及洗涤剂 主题二 布件的洗涤、去渍与熨烫 第八单元 客房部人力资源管理 主题一 客房部的人员配置、招聘与调配 主题二 员工培训 主题三 员工绩效评估 主题四 员工激励 第九单元 客房部物资管理 主题一 客房费用预算和设备更新改造 主题二 客用物品的管理 主题三 客房布件管理 主题四 降低消耗和环境保护 第十单元 客房部质量管理 主题一 客房清洁保养的质量控制 主题二 客房对客服务的质量控制 主题三 客房部的安全质量管理

章节摘录

版权页：插图：随着现代旅游业的迅猛发展，旅游酒店市场竞争更加激烈。到酒店的客人对客房环境、客房的设施设备、清洁卫生质量以及服务质量等都提出了更高的要求。同时，客房业务又必须在保证客房规格和满足客人需要的前提下，加强客房费用的控制，这就给客房服务与管理提出了新的课题。

因此，要搞好客房部的工作，不仅要了解客房作为商品的基本要求，而且还必须研究客房经营在新形势下的特点。

（一）价值不能贮存 一般产品都是可以贮存的，如一台电器产品，今天没有卖出，可以贮存起来待来日再出售。

但是客房产品的时间性很强，以每晚租金180元的酒店房间为例，如果全天租不出去，那么，这180元的价值就无法实现。

也就是说，它的价值具有不可贮存性。

实现价值的机会如果在规定的时间内丧失，便一去不复返。

所以业内人士把客房比喻为“易坏性最大的商品”、“只有24小时寿命的商品”。

（二）所有权不发生转移 客房商品的特殊性，主要表现在它是出租客房和提供服务，而不发生实物转移。

客人付出房租而获得的仅仅是房间暂时的使用权和居住权，而房间的所有权仍然归酒店。

在客房的运转过程中，服务人员一方面要尊重客人的使用权和居住权，以设备、供应物品为凭借，通过接待服务，不断地向客人提供使用价值和服务；另一方面又要做好对客房物资用品的保管和使用过程的控制，以达到增收节支的目的。

（三）以“暗”的服务为主 在酒店里，客人看得见的服务为“明”，看不见的服务为“暗”。

客房作为客人休息、睡眠的区域，酒店必须为客人创造一个安静的环境；同时客房作为客人的私人领域，客人是不愿让别人干扰自己私生活的。

客人住店期间，喜欢按自己的习惯安排起居，出于无奈才求助于酒店的服务员。

因此，客房服务不能像餐饮服务那样，服务于客人眼前，而是应该注意服务过程的“三轻”，即“说话轻、走路轻、操作轻”。

将服务工作做在客人到来之前或不在房内期间，让客人感到酒店处处都在为自己服务，却又看不见服务的场面（即“暗”的服务），如同在自己家里一样方便、称心。

（四）随机性与复杂性 客房业务工作的内容是零星琐碎的，从客房的整理、补充物品、设备维修到客人的进店、离店，都是一些具体琐碎的事务性工作，具有很强的随机性。

客人在何时何地，在什么情况下，需要哪些服务，事先都难以掌握；再加上客人来自世界各地，风俗和兴趣爱好不一，从而使客房业务增加了复杂性。

客房工作的随机性与复杂性，需要客房部职工既要主动，又要善于揣摩客人心理，进行规范性和个性化相结合的服务。

客房服务的好坏，取决于服务人员的素质和经验。

编辑推荐

《中等职业教育国家规划教材:客房服务与管理(第3版)》是中等职业教育酒店服务与管理专业国家规划教材。

《中等职业教育国家规划教材:客房服务与管理(第3版)》可作为中等职业学校酒店服务与管理专业教材,也可作为酒店岗位培训教材和酒店服务员等级考试用书。

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>