

<<客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787113100100

10位ISBN编号：7113100104

出版时间：2009-6

出版时间：中国铁道出版社

作者：宋俊华，曲秀丽 主编

页数：169

字数：261000

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>

## &lt;&lt;客房服务与管理&gt;&gt;

## 前言

饭店是人们外出旅行的“家外之家”，是从事外事、社交、商务等活动的理想领地。

人们赞许饭店服务的便利、称心和舒适；留恋饭店的安逸、优雅和祥和。

饭店成为文明与和谐社会中靓丽的风景。

随着我国经济社会的发展，饭店服务由过去人们偶尔的需求，逐渐转变成为人们生活、工作的经常性需求，饭店服务行业也呈现出十分广阔的发展前景。

然而，如今的饭店业内人士感慨道：“饭店的人力富裕，人才匮乏。

”客房作为被客人第一需求的饭店产品，急需精通服务业务的人才。

为此，职业技术学校非常注重饭店（酒店）服务与管理专业的人才培养，把“客房服务与管理”列为专业骨干课程。

“客房服务与管理”课程，既注重培养学习者客房服务岗位所具备的服务与管理的能力、饭店服务文化的践行能力，又要满足学习者个体的职业发展需要。

为了做到上述两个方面，在国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”成果的指导下，在教材目标的定位、教材内容的筛选、教材结构的设计、教材素材的选择上，充分体现了教材设计的相关要素。

为了让学习者领略饭店服务文化，践行服务文化，本书以准确分析探究客人需求心理、饭店的服务前景和服务价值观等内容表述，作为每一个单元的引语，并把所倡导的服务价值观、服务理念、服务意识、服务责任和服务情感，融入到每一个任务的描述、分析、相关知识、技能训练、任务完成之中，力图做到以服务文化之魅力，引发学习者学习的兴趣；再以崇尚生活和服务热爱之情，让学习者自然进入学习过程中，学会发现需求、设计服务、实现服务，做好服务安全、消防安全和客户关系维护，实践服务文化，提升个人职业素养，成为饭店服务领域中优秀的一员。

为了培养学习者客房服务岗位所具备的服务与管理能力，实现满意、超值、惊喜的服务，满足学习者个体的职业发展需要，教材设计了客房清洁整理、公共区域的清洁保养、客房楼层的迎送服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全、客务关系维护等单元，培养学习者具备客房服务各个岗位的服务能力，学会与人共处，学会合作服务，采用服务过程为导向的教材结构设计，引领学习者轻松地学习。

## <<客房服务与管理>>

### 内容概要

本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了客房清洁整理、公共区域的清洁保养、客房楼层的迎送服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全、客务关系维护6个单元共15项任务。

通过学习这些内容,学习者能够领略饭店服务文化独特的魅力,从而热爱服务岗位,热爱饭店事业,成为饭店文化的践行者和传播者;能够根据客人的需求、习惯和喜好,提供客房清洁整理、公共区域卫生、客房楼层服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全,做好客务关系维护、客人安全保障工作;不断优化服务,提升服务品质,实现满意、超值、惊喜的服务。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

## <<客房服务与管理>>

### 书籍目录

#### 单元一 客户清洁整理

任务一 空客户的清洁整理

任务二 住客户的清洁整理

任务三 客户周期清洁保养

#### 单元二 公共区域的清洁保养

任务一 公共区域的日常清洁保养

任务二 公共区域的周期清洁保养

#### 单元三 客户楼层的迎送服务

任务一 楼层接待服务

任务二 离店服务

#### 单元四 客房生活、商务及管家服务

任务一 生活服务

任务二 商务服务

任务三 管家服务

#### 单元五 客户安全

任务一 消防安全

任务二 安全保障

#### 单元六 客务关系维护

任务一 行政楼层客房服务

任务二 客房个性化设计与布置

任务三 客人投诉处理

#### 附录

附录A 客房服务员国家职业标准

附录B 客房服务常用语英汉对照

参考文献

## <<客房服务与管理>>

### 章节摘录

(一) 客房部的主要任务 客房部是饭店的主要业务部门,其主要任务是:负责饭店所有客房的清洁和保养工作,供应和配置各种用品,为客人提供各种服务,创造一个舒适的休息、商务环境。客房部的主要任务如下 (1) 做好清洁卫生工作,为客人提供舒适的环境 搞好清洁卫生,提供舒适的住宿环境,是饭店赢得客人信赖的重要因素,是客房工作的首要任务。

客房部必须通过制定和落实清洁卫生操作规章和检查制度,来切实保证清洁卫生的工作质量。

(2) 做好客房接待服务,提供安全保障 陌生访客:既服务好来访客人,又要防止不法分子进入客房,保证客人生命、财产安全,为客人提供一个安宁的环境。

做好意外伤害防范:客人入住期间,造成客人意外伤害的隐患很多,应做好意外伤害防范。例如,客房浴缸、淋浴处必须放置防滑垫,防止客人滑倒;洗浴区应该安装保护扶手,便于客人使用、员工服务手扶,等等,确保人员安全。

(3) 加强饭店客房设备用品管理,降低经营成本 客房服务使用的物资用品繁多,每天消耗很大,能否合理使用,直接影响客房部和饭店的效益。

为此,应加强客房物资用品的管理,制定合理的消耗定额,做好设备维护保养工作,提高设备用品的使用效率,减少浪费,降低成本,使饭店获得良好的经济效益。

(4) 做好协调配合,保证客房需要 客房服务的质量,不仅与客房内部管理有关,而且还受其他有关的部门影响。

在服务过程中还必须加强客房部与前厅、餐饮、工程、财务、保安等各部门的协调配合,才能保证客房管理各项工作的协调发展,为保证和提供客房部服务质量创造良好的条件。

.....

## <<客房服务与管理>>

### 编辑推荐

《中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材：客房服务与管理》以准确分析探究客人需求心理、饭店的服务前景和服务价值观等内容表述，作为每一个单元的引语，并把所倡导的服务价值观、服务理念、服务意识、服务责任和服务情感，融入到每一个任务的描述、分析、相关知识、技能训练、任务完成之中，力图做到以服务文化之魅力，引发学习者学习的兴趣；再以崇尚生活和服务热爱之情，让学习者自然进入学习过程中，学会发现需求、设计服务、实现服务，做好服务安全、消防安全和客户关系维护，实践服务文化，提升个人职业素养，成为饭店服务领域中优秀的一员。

<<客房服务与管理>>

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>