

<<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：9787513618380

10位ISBN编号：7513618380

出版时间：2012-12

出版时间：中国经济出版社

作者：徐明 主编

页数：252

字数：300000

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>>

内容概要

《客房服务与管理》是作者（徐明）在总结多年实际教学经验和实际从业经验的基础上，编写而成的。

本书有两大特点：第一，针对行业需要，为学生设计出典型工作任务，构建任务驱动的课程体系，全部内容以提问的形式来编辑，更符合现代职校生的特点。

第二，更加注重业务操作的实用性，简化基础理论的阐述，从实际出发，将内容尽量以操作流程和图表进行说明，以利于学生迅速掌握。

在理论知识的阐述方面，本书注意将酒店业的理论研究已取得的成果，有选择地进行取舍和提炼，形成理论主干。

同时，尽可能地把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内，使本书具有新鲜感和时代感。

<<客房服务与管理>>

书籍目录

项目一 客房部概述

导语

任务一 熟悉客房部在酒店中的地位及其职能

任务二 熟悉客房部的组织机构与服务流程

任务三 掌握客房部与其他部门的关系

任务四 熟悉客房部职业特质与职业生涯设计

项目小结

思考与练习

实训项目

项目二 客房产品基础知识

导语

任务一 熟悉客房的无形产品——服务

任务二 掌握客房的种类

任务三 熟悉客房的空间布局及设备的配备

任务四 熟悉客房用品的配置

项目小结

思考与练习

实训项目

项目三 客房楼层接待服务知识

导语

任务一 熟悉楼层服务的组织形式及楼层接待的程序

任务二 掌握客房的常规服务

任务三 掌握客房楼层的超常服务

任务四 熟悉宾客突发事件的处理技巧

任务五 熟悉宾客投诉的处理

任务六 熟悉针对性服务

项目小结

思考与练习

实训项目

项目四 客房的清洁保养

导语

任务一 掌握客房清洁整理概况

任务二 熟悉客房日常的清扫整理程序及要求

任务三 掌握客房计划卫生的方法及要求

任务四 了解客房的消毒工作

项目小结

思考与练习

实训项目

项目五 公共区域的清洁保养

导语

任务一 熟悉公共区域的概况

任务二 了解面层材料的清洁保养方法

任务三 熟悉酒店的灭虫害工作

任务四 熟悉酒店的绿化工作

项目小结

<<客房服务与管理>>

思考与练习

实训项目

项目六 客房的安全保卫工作

导语

任务一 熟悉客房安全概况

任务二 熟悉防火与防盗工作

任务三 了解其他事故的处理与防范

项目小结

思考与练习

实训项目

项目七 客房服务质量管理

导语

任务一 掌握客房服务质量概况

任务二 熟悉客房清洁保养质量控制标准

任务三 熟悉客房质量管理制度

项目小结

思考与练习

实训项目

主要参考文献

附录一 客房设备、用品英语

附录二 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB / T14308—2003)摘录

附录三 绿色饭店管理规定

附录四 清洁剂知识

附录五 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》公共区域设备的维修保养及清洁卫生评定标准及检查表

附录六 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》客房设施设备的维修保养及清洁卫生评定标准及检查表

附录七 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》客房服务质量评定标准及检查表

<<客房服务与管理>>

章节摘录

问题一 客房部在酒店中有什么样的地位与作用？

客房部是酒店向客人提供安全、舒适、清洁、便利的居住房间，配套设施以及相关服务的部门，负责客房设施设备的维修保养，并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。客房是酒店的基本设施和存在的基础，是酒店商品不可缺少的组成部分。客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店产品的满意度，是酒店档次和服务质量的重要标志，因此对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

客房的重要地位，表现在以下几个方面： 1.酒店是向客人提供生活需要的综合服务设施 客房必须能向客人提供住宿服务，而要住宿必须有客房，从这个意义上来说，有客房才能成为酒店，客房是酒店存在的基础。

2.客房是酒店组成的主体 按客房和餐位的一般比例，在酒店建筑面积中，客房面积占70%-80%；酒店的固定资产绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品，大部分配置在客房，所以说客房是酒店的主要组成部分。

一般地，客房标注规格包括： (1) 客房空间规格。

客房空间是客房作为商品的基础。

我国酒店星级评定标准规定：一、二星级酒店标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于12平方米；五星级酒店标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于24平方米；标准高度不能低于2.7米。

(2) 客房建筑标准。

以为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境为标准。

3.客房的质量水平决定了酒店的等级水平 客房的质量水平包括两个方面：一是客房设备，包括房间、家具、墙壁和地面的装饰、客房布置及客房电器设备、卫生间设备等；二是服务水平即服务员的工作态度、服务技巧和方法等。

.....

<<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>