

<<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：9787544242899

10位ISBN编号：7544242897

出版时间：2009-7

出版单位：南海出版公司

作者：张伟 编

页数：178

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>>

前言

21世纪旅游业是世界经济中发展势头最为强劲的产业。

为适应旅游业的快速发展和其对教材的要求，我们根据教育部商业职业教育教学指导委员会2006年4月南京会议精神，编写了这部《客房服务与管理》教材。

本书在编写过程中，我们遵循南京会议精神，针对职业院校学生认知规律和年龄特点，以“应用能力为主”、“基础理论够用”、“注重素质教育”、“完善实训体系”为原则，坚持贯彻适用性、实用性、先进性、综合性、通俗性五个特点。

并针对本专业的职业特点，一方面突出了理论精练、以够用为度的编写原则。

即在理论概念上做到少而精，增加了图表和案例的比重，努力做到通俗易懂，既利于教，又利于学。

同时，又对一些专业知识进行了适当的拓展，为学生今后的深造与发展提供了学习的基础。

另一方面又特别注重学生实际运用能力的训练，在各章知识练习中增加了实训内容，通过实训等方式，突出客房服务人员应掌握的基本技能，培养学生实际工作技能、创新精神和创新能力。

《客房服务与管理》是职业技术学院饭店管理专业和旅游管理专业的一门专业骨干课程。

本课程教学目的是讲授客房管理与服务的基础知识，向学生灌输从事客房管理与服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握饭店客房服务的基本操作程序与技能，培养学生具备从事饭店客房服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生修完本课程并经过短期实习后，达到国家职业技能鉴定客房工种中级工的水平。

作为“21世纪职业技术教育规划教材”，本书主要供作职业技术学院旅游管理、饭店管理、餐旅管理、航空服务等专业教材，也可作为旅游饭店服务人员培训教材和饭店从业人员自学读物。

本书参编人员分工如下：周维群（第七、九章），刘德枢（第四、六章），吴晓燕（第三、八章），白睿（第一、二章），张丽（第五章）。

张伟负责对全书进行统筹修纂。

由于编者水平有限，加之编写时间仓促，书中疏漏甚至错误之处在所难免，敬请专家和读者不吝批评指正，以便进一步修订完善。

<<客房服务与管理>>

内容概要

《21世纪职业技术教育规划教材（酒店管理专业）：客房服务与管理》在编写过程中，我们遵循南京会议精神，针对职业院校学生认知规律和年龄特点，以“应用能力为主”、“基础理论够用”、“注重素质教育”、“完善实训体系”为原则，坚持贯彻适用性、实用性、先进性、综合性、通俗性五个特点。并针对本专业的职业特点，一方面突出了理论精练、以够用为度的编写原则。

<<客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 饭店客房部概述第一节 客房部的地位与工作任务第二节 客房部的组织结构及岗位设置第三节 客房部与饭店其他部门的沟通与协作知识练习第二章 客房部员工应具备的素质与能力第一节 客房部员工的基本素质第二节 客房部员工的岗位职责第三节 客房服务员应遵循的准则及要求知识练习第三章 客房产品的概述第一节 客房产品的特点第二节 客房产品的功能设计第三节 客房用品的配备与装饰第四节 绿色客房知识练习第四章 客房卫生清洁作业与检查第一节 客房清洁的准备工作第二节 客房清洁整理第三节 客房计划卫生知识练习第五章 客房服务与管理第一节 客房对客服务工作第二节 客房部的常规服务第三节 客房管理的核心第四节 客人投诉的处理知识练习第六章 公共区域的清洁与管理第一节 饭店公共区域的特点及清洁管理第二节 公共区域清洁工作的标准与程序知识练习第七章 饭店洗衣房的运行管理第一节 洗衣房的机构设置和岗位职责第二节 洗衣房的设备设施和洗涤剂第三节 各种织物的洗涤流程和熨烫规则第四节 饭店洗衣房的管理及注意事项知识练习第八章 客房物资管理第一节 客房设备的管理第二节 客房用品的管理第三节 客房布件的管理知识练习第九章 火灾与突发事件的处理第一节 火灾的处理第二节 饭店突发事件和特殊事件的处理知识练习参考文献

<<客房服务与管理>>

章节摘录

2.女士客房 所谓女士客房,是根据女士的心理、生理和审美观等专门为女士设计的客房。这有别于传统的客房,主要体现在使用者的性别限制上。

建设完全满足女性宾客要求的女士客房,必须充分考虑女士的审美观、爱好等多方面因素,设计时不仅要求环境温馨雅静,具有浪漫情怀氛围,而且还要注意配备专用的化妆间(如果房间面积许可),化妆设施和用具;安装女用冲洗器;安装家用型SPA或牛奶温泉浴等设施,增加抱枕、抱垫、瑜伽健身毯等用品。

3.无烟楼层 专供非吸烟宾客入住并为宾客提供严格的无烟环境的客房。在无烟楼层的客房不仅是指房间里没有烟灰缸,楼层有明显的无烟标志,而且还包括进入该楼层的工作人员和其他宾客均是非吸烟者;或者对于吸烟的房客而言,其在进入该楼层或房间时被礼貌地劝阻吸烟,因为非吸烟人士对烟味的敏感度是非常高的。

4.残疾人客房 残疾人旅游住宿问题已经不是一个饭店的待客问题,在我国《旅游涉外饭店星级评定及划分》规则中,对残疾人的设施要求也作了如下基本的规定: (1)电梯的设置与安装应该考虑到更多的残疾人能方便地使用。

如安装横排按钮,高度不宜超过1.5米;在正对电梯进门的壁上安装大镜子;使用报声器等。

(2)出入无障碍,门的宽度不宜小于0.9米;门上不同的高度分别安装窥-视器;床的两侧应该有扶手,但不宜过长;窗帘安有电动装置或遥控装置。房内各电器按钮或插座不得高于1.2米;对于没有特殊残疾人楼层的饭店,残疾人客房位置不宜离电梯出口太远。

(3)卫生间门的要求和客房一样都必须出入无障碍;门与卫生间的距离不得小于1.05米,云石台高度在 .7米左右且下面不宜有任何障碍物。坐便器和浴缸两侧装有扶手,且扶手能承受100公斤左右的拉力或压力,等等。

在饭店的发展过程中,饭店管理者越来越重视客人的需要,应该说市场上有多少类型的客房需求,饭店就有多少类型的特殊客房。

这是现代饭店在经营过程中走个性化服务的一个重要手段,也是市场发展的必然规律。

<<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>