

<<饭店客房服务>>

图书基本信息

书名：<<饭店客房服务>>

13位ISBN编号：9787040172881

10位ISBN编号：7040172887

出版时间：2005-7

出版时间：高等教育出版社（蓝色畅想）

作者：张杰

页数：230

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>

## <<饭店客房服务>>

### 前言

首旅集团是北京乃至全国旅游饭店业颇具实力和影响力的大型企业。集团组织所属饭店服务部门的精华，集数十年的实践与经验，编写了《饭店客房服务》、《饭店餐饮服务》和《饭店前厅服务》系列丛书，由高等教育出版社出版。

作为系列专业培训教材，与其他同类教材相比，该书具有以下特色：  
一、实用性。  
该书以就业为导向，定位准确，面向初涉饭店服务工作的青年和转岗人员，包括进城务工的农村兄弟姐妹，不仅使他们学以致用，尽快达到上岗懂服务、会操作的标准，同时也体现了在新世纪里我国饭店业就业趋向及劳动结构的重要变化。

二、形象性。  
该书适应现代社会的高效率、快节奏，内容设定模块化，并辅以简约明了、可视性较强的相关插图，力求形象生动；服务程序标准化，加之循序演绎的诠释和常用表格展示，更为直观。即使是从未涉足饭店服务工作的人，只要具备初中毕业的文化程度，通过自学，即可达到一看就懂，一学就会的目的，再辅以必要的实践，就能够胜任一般性服务接待工作。

三、通俗性。  
该书突出服务技能的强化、注重实操，并在编排体例和难易程度等方面充分兼顾初学者的特点。另外，内容简明，全书十余万字，开本和篇幅设计更适宜携带，也非常适合在岗人员利用饭店的休息时间自修提高。

## <<饭店客房服务>>

### 内容概要

《饭店客房服务》共分9个单元，内容包括客房概述，客房的种类与用品的配备，礼节礼貌与仪表仪容，客房服务用语与主要客源国习俗，客房清洁服务，为客服务，应急程序与紧急预案，公共区域的清洁与保养，客房设备维护保养与地面材料清洁保养，清洁器具与清洁剂。

《饭店客房服务》简约明了，图文并茂，形象生动，注重技能和实际操作，涵盖《客房服务员国家职业标准》初级的知识点，适合作为现代旅游业岗位培训所用，也适用于农民工岗位培训。

## <<饭店客房服务>>

### 书籍目录

第一单元 客房概述第一节 客房的种类第二节 客房设备用品的配备第三节 客房部各岗位的职责第二单元 礼节 礼貌第一节 礼节 礼貌第二节 礼貌服务的基本要求第三节 客房服务的常见礼节第三单元 客房服务用语与主要客源国习俗第一节 客房服务用语第二节 常用服务用语第三节 主要客源国习俗第四单元 为客服务第一节 客房服务形式的选择与特点第二节 客房服务的内容与规范第五单元 清洁器具与清洁剂第一节 清洁器具第二节 清洁剂第三节 客房及餐茶酒具的消毒第六单元 客房清洁服务第一节 客房清洁服务的准备第二节 客房的清洁服务第三节 客房的周期清洁第七单元 公共区域的清洁与保养第一节 公共区域清洁的特点和内容第二节 公共区域清洁的各班次规程第八单元 客房设备维护保养与面层材料清洁保养第一节 客房设备的维护保养第二节 面层材料的清洁保养第九单元 应急程序与紧急预案第一节 安全设施设备系统第二节 火灾应急程序第三节 紧急预案主要参考书目附彩图

## <<饭店客房服务>>

### 章节摘录

二、设立客房服务中心 客房服务中心形式即不在楼层设立服务台，客人住宿期间的服务要求由客房部办公室相连的客房服务中心统一协调。

服务中心实行24小时值班制，设两部以上电话，值班人员接到客人要求提供服务的电话后，通过饭店内部的呼叫系统通知客人所住楼层的服务员上门为客人服务。

(一) 客房服务中心的特点 1. 优点 首先，从为客服务的角度来看，客房服务中心最突出的优点就是给客人营造了一个自由、宽松的人住环境；同时，使客房楼面经营保持安静，减少了对客人的过多干扰。

另外，由于客人的服务要求专门的服务人员上门服务，能让客人感到更多的个人照顾，符合当今饭店服务行业“需要时服务员就出现，不需要时就给客人多一些私人空间”的趋势。

其次，从客房管理工作角度来看，采用服务中心的形式加强了服务人员的时效观念。服务信息传递渠道畅通，人力、物力得到合理分配，有利于形成专业化的客房管理队伍。尤为重要的是，采用服务中心的形式大大减少了人员编制，降低了劳动力成本，这在劳动力成本日益高昂的今天尤显重要。

<<饭店客房服务>>

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>