

<<客房部运营管理>>

图书基本信息

书名：<<客房部运营管理>>

13位ISBN编号：9787121078033

10位ISBN编号：7121078031

出版时间：2009-1

出版时间：电子工业出版社

作者：陈润丽 编

页数：186

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>

前言

根据教育部近年来对高职高专酒店教育的要求，以及顺应市场发展的潮流和理论教学的实际，特编写此教材。

现有高职高专教材内容多以理论研究、逻辑编写为主，不能很好地引导学生将学到的知识运用到实践中去。

本书采用案例主导的方法进行编写，每一部分打破章节目的常规模式，以本部分的核心知识作为突破口，利用一个约千字的经典案例作为开篇点题。

点题后提出3~5个针对案例的问题进行思考，然后根据案例提供的核心话题将与之相关的知识点逐一展开形成一个独立的篇章，能帮助学生很快地进入到相关的理论教学中去。

本书的写作目的是使学生熟悉饭店客房服务和管理的基础理论和基本知识，掌握饭店房务工作运行与管理的基本内容、程序、方法和标准，能胜任饭店客房部服务和基层管理工作，并能根据行业的发展与变化，灵活地改进自己的工作方案。

近年来，国内外介绍饭店管理理论、方法、经验、标准的论著和教材陆续面世，使我们能够参阅和借鉴更多的著作和资料，同时结合我国高等职业教育的特点和实际情况编写这样一本适合我国国情，符合市场需求，颇具特色和新颖观点的专业教材，为我国旅游教育事业的发展尽一份绵薄之力。

能够与国内同行并肩前行实属荣幸，在此对旅游教育界的各位同仁和前辈表示衷心的感谢和谢意！

本书的参加编写的人员有：陈润丽（专题一、专题八）——河北建材职业技术学院，宋娜（专题二、专题三、专题九）——燕山大学，刘丽娟（专题四、专题七）——燕山大学，宋宁（专题五、专题六）——河北建材职业技术学院，张骥飞——河北科技师范学院，对大家的辛勤工作在此表示感谢！

<<客房部运营管理>>

内容概要

本教材共设9个专题，主要内容包括客房部概述、客房产品的设计、客房部日常管理、客房部的接待服务、客房的清洁保养、公共区域的清洁保养、客房设备用品管理、客房部劳动管理、客房安全管理。

每一专题中共设7个部分，“酒店管理之窗”主要介绍酒店管理方面的基础知识，由“经典案例回放”中对案例的分析和思考引入到本专题的“主要内容”。在“主要内容”结束后，以“技能链接”进行本专题技能部分的强化，最后以“小结”作为本专题的结束。

在课后开辟“术语学习”一栏加强理论术语的强化，“复习题”部分巩固学生在本专题的学习。

本教材以环环相扣的设计，将各部分知识点紧密联系，使学生在学习中融会贯通。

本书配套的多媒体课件、习题答案可在华信教育资源网下载。

<<客房部运营管理>>

书籍目录

专题一 不可储存的商品——客房部概述饭店管理之窗——21世纪客房发展趋势经典案例回放：不可储存的商品1.1 客房部的概念1.2 客房部的地位与工作任务1.3 客房部与其他部门的关系1.4 绿色客房技能链接：服务小结术语学习复习题

专题二 客房设计带给饭店什么好处——客房产品的设计饭店管理之窗——谈现代派新理性饭店客房设计经典案例回放：客房设计带给饭店什么好处2.1 客房设计的基本原则2.2 客房的主要功能及设计2.3 绿化饰品的布置与清洁技能链接：“以人为本”的客房设计小结术语学习复习题

专题三 营造良好的沟通氛围——客房部日常管理饭店管理之窗——新概念饭店管理——cS+Es经典案例回放：营造良好的沟通氛围3.1 客房管理系统和组织机构3.2 客房部工作岗位设置及职责3.3 客房部的政策制度管理3.4 客房部的人员配备和安排技能链接：楼层早中晚班工作程序小结术语学习复习题

专题四 关注客人的个性服务——客房部的接待服务饭店管理之窗——客房各种宾客类型的心理特征经典案例回放：良辰美景——洞房花烛般的婚庆纪念4.1 客房服务的组成模式4.2 迎送客服务规程4.3 客房待客服务项目及管理4.4 特殊的对客服务规程4.5 宾客投诉处理技能链接：洗客衣服务小结术语学习复习题

专题五 被当做垃圾的宝贝——客房的清洁保养饭店管理之窗——客房的生命线经典案例回放：被当做垃圾的宝贝5.1 客房的清扫准备5.2 客房的日常清洁整理5.3 客房计划卫生5.4 客房的消毒及虫害控制5.5 客房清洁保养的控制技能链接：中式、西式铺床法之比较（见表5-4，表5-5）小结术语学习复习题

专题六 一个没有摆正的花瓶——公共区域的清洁保养饭店管理之窗——公共区域清洁保养经典案例回放：公共卫生间的服务6.1 公共区域的卫生清洁6.2 饭店常用清洁剂和清洁设备6.3 地面及墙面的清洁保养技能链接：大理石地面清洁保养小结术语学习复习题

专题七 绿色消费，绿色客房——客房设备用品管理饭店管理之窗——绿色饭店的认识误区经典案例回放：三张环保卡片7.1 客房设备与用品的分类和选择7.2 客房设备的管理7.3 客房布草管理7.4 客房用品管理技能链接：地毯的清洁保养小结术语学习复习题

专题八 团队的力量——客房部劳动管理饭店管理之窗——饭店发展的动力——人才兼容经典案例回放：帮助员工规划职业生涯8.1 客房部人员配备和安排8.2 客房部人员的选择、培训8.3 客房部员工工作评估与激励技能链接：员工能力提升小结术语学习复习题

专题九 钱包丢了之后——客房安全管理饭店管理之窗——“数字客房”——饭店业的新宠经典案例回放：洛阳牡丹大酒店钱包丢失处理事件9.1 客房安全管理9.2 客房部钥匙管理9.3 顾客安全管理9.4 员工职业安全技能链接：火灾的预防与处理小结术语学习复习题

<<客房部运营管理>>

章节摘录

4.1.3 对客户服务模式的改良与发展趋势 从国际上客房服务的发展趋势看,在对客户服务模式方面将会出现以下趋势: (1) 客房中心服务模式将逐步取代楼层值台服务模式,但可以根据饭店实际情况进行改良。

饭店因条件不成熟,暂时还不能完全取消楼层服务台,可以采取一些改良手段。

比如,可将传统的占相当大空间的大服务台,改变为一种小型的(或称“袖珍型”的)不设坐椅的服务台,供客房服务员做完卫生后或空闲时为客人提供站立服务。

既节省了空间,同时还可以保留面对面的对客服务。

(2) 针对楼层值台服务模式的优势,对于客房服务中心模式加以改进,使两者达到强强结合。考虑饭店成本问题,高档宾馆引入楼层服务模式中的有利面,使之成为吸引客人的一种手段。

比如,饭店在客房区域设立了行政楼层,它集饭店的前台登记、结账、餐饮、商务中心及客房贴身管家服务为一身,为客人提供更为舒适的环境,让客人享受优雅的服务。

尤其是贴身管家服务最具特色,从客人进店开始,贴身管家便听从客人的吩咐和安排,包括为客人打扫房间、收送客衣、订餐送餐、发送传真以及安排外出旅游等,使客人备感亲切舒适。

(3) 中、小型饭店客房中心的职能将由饭店总台取代,大型饭店的总台将取代客房中心的对客电话服务。

特色饭店可将饭店客房划分为两个部分,一部分专门接待外宾,而另一部分则专门接待内宾,在接待外宾的楼层取消楼层服务台,而在接待内宾的楼层则继续保留服务台。

4.2 迎送客服务规程 客房对客服务是饭店服务的重要组成部分,客房不仅应向客人提供规范、标准的服务,还应为客人提供个性化的服务,以满足客人的各种合理要求,使客人满意。

因此,有必要制定科学合理的服务规程作为提供优质对客服务的保证。

客房对客服务工作有3个环节:住客入住、逗留、迁出。

相应地客房接待服务内容:迎客服务、送客服务和日常接待服务。

4.2.1 迎客服务规程 客房部接待服务工作的第一个环节是迎客服务,迎客服务工作包括两点。

1. 准备客房 客房部收到前厅部送来的到客通知单后,应该详细了解来客的基本情况:客人离店的时间、国籍、身份、客人的风俗习惯、宗教信仰、生活特点等。根据客人的宗教信仰、生活特点、风俗习惯,认真准备并检查房间是否按规定的标准布置清扫及配套用品。

调整房内设备,铺好床,备好生活用品和卫生用品,准备好饮用热水、冰水。

如果是贵宾的房间,还要准备水果和鲜花。

布置好房间后,再一次细致检查房内的电器、家具有无破损,如果有,要及时报修。

检查浴缸、洗面盆、冷热水淋浴,如发现水质浑浊,须放至水清为止。

对客人在宗教信仰方面有忌讳的物品,要及时从房内撤出来,以表尊重。

比如,伊斯兰教客人的房间内不能有猪皮带子、猪鬃衣刷等。

客人到达前,根据气候调好室温。

如果客人在晚上到达,服务员要拉好窗帘,做好夜床,开亮房灯。

2. 迎接客人 行李员引领客人到楼层后,客房服务员要热情接待。

行李员引领客人进房间,服务员应立即把茶水和当天的报纸送入房间。

首先问候客人,再介绍客房设备及使用方法(如客人面带倦容或第二次入住则可省去),热情询问客人需要提供何种服务,祝客人住得愉快,面向客人把门轻轻关上。

实际当中,实行楼层服务台对客服务模式的饭店按照这种规程欢迎客人,而采取客房服务中心的饭店逐步取消了客房部员工欢迎客人的环节,而是前厅部礼宾员引领客人进房间后完成后续工作。

4.2.2 送客服务规程 送客服务主要包括客人退房前的准备、离开楼层时的送别和离开后的检查3个环节。

1. 客人退房前的准备 楼层服务员应通过前厅提供的有关报表或电脑了解预离客人房号、姓名、结账和离店时间。

<<客房部运营管理>>

有些客人结账后并不立刻离店，而会回房间逗留一段时间离开，这样就需要二次查房。

如果客人是次日早晨离店，楼层服务员要问清客人是否需要叫醒服务，是否在房内用餐，如客人提出服务要求，应做好记录并与有关部门联系。

客人离店前，要主动征求意见，如有投诉，应详细记录，诚恳表示感谢，欢迎客人下次再来。

2.送别客人及行后检查 送别客人时，服务员要提醒客人有否遗忘物品，并协助行李员装运客人的行李。

客人离开时，服务员应热情主动地将他们送至电梯口，代为按下电梯按钮，向客人道别，并说“欢迎下次光临”。

客人离开后，应该迅速进入房间，仔细查看有无遗留物品，是否消耗、带走酒水、饮料食品，房间物品有否损坏，如果有，则立即报告主管做及时处理，如果发现客人有遗忘物品，应该立即派人追送或交客房办公室登记处理。

4.3客房待客服务项目及管理 4.3.1 客房服务项目的设立原则 饭店客房服务项目的设立，必须以客人的需求为基本出发点，问时还需考虑饭店的档次，即遵循“适合”和“适度”两条基本原则。

(1) 适合原则。

适合原则就是要求饭店在设立客房服务项目时，必须研究客人的需求，适合客人的基本要求。

客人对客房的基本要求可归纳为以下3方面： 清洁。

要求客房明亮安静，布草清洁无污，洁具光亮洁净。

清洁是客人对客房的最基本要求，也是回头客选择饭店所考虑的首要因素。

舒适。

要求客房内家具、用具、供应品齐全，使用方便，室内装饰雅致和谐，并提供各种客房服务，方便住客的正常起居。

安全。

要求有一个安全的住宿环境，使客人的人身财物的安全得到保障。

客房的设备装置应充分考虑客人的安全因素，客房服务程序的设计也要考虑客人的安全保障。

(2) 适度原则。

适度原则就是要求饭店在设立客房服务项目时，也要考虑饭店的档次，突出饭店的风格，体现“物有所值”的经营观念。

饭店档次不同，房价不同，反映在客房服务项目上就有多寡之分，在客房服务规格上也有高低之别。

如同样是“客房整理”服务项目，三星级饭店规定必须每天更换床单，而一星级饭店则允许客房两天更换一次床单。

<<客房部运营管理>>

编辑推荐

《客房部运营管理》根据教育部近年来对高职高专酒店教育的要求，以及顺应市场发展的潮流和理论教学的实际，特此编写。

现有高职高专教材内容多以理论研究、逻辑编写为主，不能很好地引导学生将学到的知识运用到实践中去。

《客房部运营管理》采用案例主导的方法进行编写，每一部分打破章节目的常规模式，以本部分的核心知识作为突破口，利用一个约千字的经典案例作为开篇点题。

点题后提出3~5个针对案例的问题进行思考，然后根据案例提供的核心话题将与之相关的知识点逐一展开形成一个独立的篇章，能帮助学生很快地进入到相关的理论教学中去。

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>