

<<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>