

《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：9787505871106

10位ISBN编号：7505871102

出版时间：2008-4

出版社：经济科学出版社

页数：248

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《客房服务与管理》

前言

我国改革开放的不断深入和经济的快速发展,使得饭店业迅速发展,更多先进的科学技术在饭店中得到了广泛的应用。“绿色饭店”、“绿色客房”等客房服务与管理的新概念、新经验也在不断地形成和完善,这些变化给饭店服务从业人员提出了许多新的要求。为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划的要求,编者根据教育部最新颁布的《客房服务与管理教学基本要求》编写了本教材,在结构安排上力求由浅入深、详略得当,着重提高受教育者的职业能力;在内容选择上讲究新颖、实用;在编写过程中把握好“必须”和“足够”这两个度;在叙述上尽量做到通俗易懂,透析基础知识。需要指出的是,书中还安排了“趣味阅读”和“小知识”等辅助模块,既给读者提供解决某个具体问题的理论依据,又能给人以启迪,起到举一反三的指导作用。本书在编写思想、内容选择和编写体例上得到了评审专家的充分肯定。专家们认为:教材在内容选择和篇幅上符合教学指导的要求,在教学内容的编排上作了一些合理的调整和探索,比较适合中等职业学校学生的特点和教学实际。全书共八章,主要内容包括客房部概述、客房的清洁保养、公共区域和相关物品的清洁保养、客房对客服务、客房服务质量控制、客房员工管理、客房物资管理、客房安全管理等,主要突出了对学生四个方面能力的培养,即动手能力、语言能力、应变创新能力和基层管理能力。

《客房服务与管理》

内容概要

《客房服务与管理》共八章，主要内容包括客房部概述、客房的清洁保养、公共区域和相关物品的清洁保养、客房对客服务、客房服务质量控制、客房员工管理、客房物资管理、客房安全管理等，主要突出了对学生四个方面能力的培养，即动手能力、语言能力、应变创新能力和基层管理能力。《客房服务与管理》是中等职业学校饭店服务与管理及相关专业教材，也可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业教材，还可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

《客房服务与管理》是中等职业学校饭店服务与管理及相关专业教材，也可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业教材，还可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差异，在《客房服务与管理》的教学上可根据本地区的实际情况选择性地学习教材的内容。

《客房服务与管理》

书籍目录

第一章 客房部概述第一节 客房部的地位及任务第二节 客房部的组织机构第三节 客房的种类与布局第四节 客房服务与管理的发展趋势第五节 经典案例评析巩固习题第二章 客房的清洁保养第一节 清洁剂与清洁器具第二节 客房的日常清洁保养第三节 客房计划卫生第四节 客房消毒及虫害控制第五节 经典案例评析巩固习题第三章 公共区域和相关物品的清洁保养第一节 公共区域的日常清洁保养第二节 公共区域计划卫生第三节 面层材料的清洁保养第四节 布件洗烫第五节 经典案例评析巩固习题第四章 客房对客服务第一节 客房服务员的礼貌、礼节第二节 客房服务用语第三节 常规服务第四节 超常服务与个性服务第五节 经典案例评析巩固习题第五章 客房服务质量控制第一节 客房服务质量概述第二节 客房清洁保养质量控制第三节 客房对客服务质量控制第四节 经典案例评析巩固习题第六章 客房员工管理第一节 劳动力的调配与控制第二节 员工素质与员工培训第三节 员工考评与员工激励第四节 经典案例评析巩固习题第七章 客房物资管理第一节 客房物资管理概述第二节 客房设备管理第三节 客房布件管理第四节 客房物品管理第五节 经典案例评析巩固习题第八章 客房安全管理第一节 客房安全管理概述第二节 客房消防安全管理第三节 客房财物安全管理第四节 客房其他安全管理第五节 经典案例评析巩固习题附录1 客房服务常用词语附录2 中华人民共和国旅游行业标准星级饭店客房客用品质量与配备要求

第一章 客房部概述 第一节 客房部的地位及任务 客房部又称房务部、管家部，是饭店向客人提供住宿服务的重要职能部门，它主要负责组织生产客房产品，为客人住宿提供优质服务，是饭店运转的一个主要环节。

一、客房部的地位 (一) 客房是饭店的基本设施和主体部分 人们外出旅行，首先必须有地方住宿、休息，以消除疲劳、保持身体健康，这是旅游活动能够持续进行的基本条件。客房就是人们旅游投宿的物质承担者，是饭店的最基本设施。从建筑面积看，客房面积一般占饭店总面积的70%左右。如果加上客房产品营销活动所必需的前厅、洗衣房、库房等部门，总面积可达80%左右。从饭店经营活动所必需的各种设备、物料用品来看，客房设施、设备及低值易耗品的价值量要占饭店各种物资设备总价值的绝大部分。判断一家饭店的规模，是以客房的数量作为标准的。有300间以下客房的饭店为小型饭店；拥有300~600间客房的饭店为中型饭店；拥有600间以上客房的饭店为大型饭店。饭店从业人员的分配也是以客房数量为标准的，一般每间客房配备1.2~1.5个人，并且客房管理系统需要的管理人员和服务人员要占整个饭店从业人员的30%左右。饭店综合服务设施的数量一般也由客房数量决定，盲目配置将导致闲置浪费。

(二) 客房服务质量是饭店服务质量和声誉的重要标志 作为客人的家外之“家”，客房是客人在饭店中逗留时间最长的地方，因而成为饭店服务质量和声誉的重要标志。客房设施、设备能否正常运转，客房的清洁卫生程度，客房的装饰布置及服务员的的服务态度与效率等对客人的心理及价值判断都有直接影响，进而影响到他们对饭店的选择和忠诚度。饭店公共区域如前厅、洗手间、电梯、餐厅、舞厅等，是客人家外之“家”的重要组成部分，客人同样希望这些场所清洁、舒适、优雅，并能得到很好的服务。因此，客房服务质量是客人和公众评价饭店质量和声誉的重要依据。

《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:www.tushu000.com