

《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：9787113100100

10位ISBN编号：7113100104

出版时间：2009-6

出版社：中国铁道出版社

页数：169

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

前言

饭店是人们外出旅行的“家外之家”，是从事外事、社交、商务等活动的理想领地。人们赞许饭店服务的便利、称心和舒适；留恋饭店的安逸、优雅和祥和。饭店成为文明与和谐社会中靓丽的风景。随着我国经济社会的发展，饭店服务由过去人们偶尔的需求，逐渐转变成为人们生活、工作的经常性需求，饭店服务行业也呈现出十分广阔的发展前景。然而，如今的饭店业内人士感慨道：“饭店的人力富裕，人才匮乏。”客房作为被客人第一需求的饭店产品，急需精通服务业务的人才。为此，职业技术学校非常注重饭店（酒店）服务与管理专业的人才培养，把“客房服务与管理”列为专业骨干课程。

“客房服务与管理”课程，既注重培养学习者客房服务岗位所具备的服务与管理的能力、饭店服务文化的践行能力，又要满足学习者个体的职业发展需要。为了做到上述两个方面，在国家自然科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”成果的指导下，在教材目标的定位、教材内容的筛选、教材结构的设计、教材素材的选择上，充分体现了教材设计的相关要素。为了让学习者领略饭店服务文化，践行服务文化，本书以准确分析探究客人需求心理、饭店的服务前景和服务价值观等内容表述，作为每一个单元的引语，并把所倡导的服务价值观、服务理念、服务意识、服务责任和服务情感，融入到每一个任务的描述、分析、相关知识、技能训练、任务完成之中，力图做到以服务文化之魅力，引发学习者学习的兴趣；再以崇尚生活和服务热爱之情，让学习者自然进入学习过程中，学会发现需求、设计服务、实现服务，做好服务安全、消防安全和客户关系维护，实践服务文化，提升个人职业素养，成为饭店服务领域中优秀的一员。

为了培养学习者客房服务岗位所具备的服务与管理能力，实现满意、超值、惊喜的服务，满足学习者个体的职业发展需要，教材设计了客房清洁整理、公共区域的清洁保养、客房楼层的迎送服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全、客务关系维护等单元，培养学习者具备客房服务各个岗位的服务能力，学会与人共处，学会合作服务，采用服务过程为导向的教材结构设计，引领学习者轻松地学习。

《客房服务与管理》

内容概要

《客房服务与管理》根据对学生需求和职业需求的调查，设置了客房清洁整理、公共区域的清洁保养、客房楼层的迎送服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全、客务关系维护6个单元共15项任务。通过学习这些内容，学习者能够领略饭店服务文化独特的魅力，从而热爱服务岗位，热爱饭店事业，成为饭店文化的践行者和传播者；能够根据客人的需求、习惯和喜好，提供客房清洁整理、公共区域卫生、客房楼层服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全，做好客务关系维护、客人安全保障工作；不断优化服务，提升服务品质，实现满意、超值、惊喜的服务。

《客房服务与管理》适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材，也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

书籍目录

单元一 客户清洁整理

任务一 空客户的清洁整理

任务二 住客户的清洁整理

任务三 客户周期清洁保养

单元二 公共区域的清洁保养

任务一 公共区域的日常清洁保养

任务二 公共区域的周期清洁保养

单元三 客户楼层的迎送服务

任务一 楼层接待服务

任务二 离店服务

单元四 客房生活、商务及管家服务

任务一 生活服务

任务二 商务服务

任务三 管家服务

单元五 客户安全

任务一 消防安全

任务二 安全保障

单元六 客务关系维护

任务一 行政楼层客房服务

任务二 客房个性化设计与布置

任务三 客人投诉处理

附录

附录A 客房服务员国家职业标准

附录B 客房服务常用语英汉对照

参考文献

章节摘录

(一) 客房部的主要任务 客房部是饭店的主要业务部门，其主要任务是：负责饭店所有客房的清洁和保养工作，供应和配置各种用品，为客人提供各种服务，创造一个舒适的休息、商务环境。客房部的主要任务如下

(1) 做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的环境 搞好清洁卫生，提供舒适的住宿环境，是饭店赢得客人信赖的重要因素，是客房工作的首要任务。客房部必须通过制定和落实清洁卫生操作规章和检查制度，来切实保证清洁卫生的工作质量。

(2) 做好客房接待服务，提供安全保障 陌生访客：既服务好来访客人，又要防止不法分子进入客房，保证客人生命、财产安全，为客人提供一个安宁的环境。 做好意外伤害防范：客人入住期间，造成客人意外伤害的隐患很多，应做好意外伤害防范。例如，客房浴缸、淋浴处必须放置防滑垫，防止客人滑倒；洗浴区应该安装保护扶手，便于客人使用、员工服务手扶，等等，确保人员安全。

(3) 加强饭店客房设备用品管理，降低经营成本 客房服务使用的物资用品繁多，每天消耗很大，能否合理使用，直接影响客房部和饭店的效益。为此，应加强客房物资用品的管理，制定合理的消耗定额，做好设备维护保养工作，提高设备用品的使用效率，减少浪费，降低成本，使饭店获得良好的经济效益。

(4) 做好协调配合，保证客房需要 客房服务的质量，不仅与客房内部管理有关，而且还受其他有关的部门影响。在服务过程中还必须加强客房部与前厅、餐饮、工程、财务、保安等各部门的协调配合，才能保证客房管理各项工作的协调发展，为保证和提供客房部服务质量创造良好的条件。

.....

《客房服务与管理》

编辑推荐

《中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材：客房服务与管理》以准确分析探究客人需求心理、饭店的服务前景和服务价值观等内容表述，作为每一个单元的引语，并把所倡导的服务价值观、服务理念、服务意识、服务责任和服务情感，融入到每一个任务的描述、分析、相关知识、技能训练、任务完成之中，力图做到以服务文化之魅力，引发学习者学习的兴趣；再以崇尚生活和服务热爱之情，让学习者自然进入学习过程中，学会发现需求、设计服务、实现服务，做好服务安全、消防安全和客户关系维护，实践服务文化，提升个人职业素养，成为饭店服务领域中优秀的一员。

《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