

《酒店客房服务培训标准》

图书基本信息

书名：《酒店客房服务培训标准》

13位ISBN编号：9787506439725

10位ISBN编号：7506439727

出版时间：2006-9

出版社：中国纺织出版社

作者：杨宏建

页数：270

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

《酒店客房服务培训标准》

内容概要

本书主要从客房部概述、前厅服务标准、客房清扫服务标准、客房对客服务标准、客房设备用品管理标准、客房安全管理标准几个方面来阐述，全面、系统地介绍了商务酒店客房服务员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和服务技能，有利于提高客房服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。

本书全面、系统地介绍了酒店客房服务员应该掌握的标准化操作和服务技能，有利于提高客房服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。本书实用性、标准性、规范性极强，是酒店管理者进行决策、酒店员工进行培训的必备。

《酒店客房服务培训标准》

作者简介

杨宏建，毕业于浙江师范大学旅游管理教育专业。餐厅技师，酒店管理讲师，企业培训师。一直致力于高星级酒店的管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。曾出版过《酒店员工岗位培训标准》《酒店员工服务培训标准》。

《酒店客房服务培训标准》

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 客房产品及服务 第四节 对客房服务员的要求第二章 前厅服务标准 第一节 客房预订服务标准 第二节 前台接待服务标准 第三节 前厅礼宾服务标准 第四节 总机服务标准 第五节 商务中心服务标准 第六节 收银服务标准第三章 客房清扫服务标准 第一节 客房清扫服务概述 第二节 客房清扫服务标准 第三节 客房计划卫生标准 第四节 客房卫生质量标准 第五节 公共区域清洁标准第四章 客房对客服务标准 第一节 客房日常服务标准 第二节 特殊客人服务标准 第三节 宾客投诉处理标准 第四节 服务补救处理标准第五章 客房设备用品管理标准 第一节 客房设备用品采购标准 第二节 客房设备用品管理标准 第三节 客房设备用品保养标准第六章 客房安全管理标准 第一节 客房安全管理概述 第二节 火灾防范与处理标准 第三节 盗窃防范与处理标准 第四节 意外事故防范与处理标准参考资料

章节摘录

书摘 一、客房部的地位 客房部是酒店的主体和存在的基础，在酒店中占有重要地位。客房是宾客在酒店中逗留时间最长的地方，宾客对客房更有“家”的感觉。因此，客房的清洁卫生是否到位，装饰布置是否美观宜人，设备与物品是否齐全完好，服务人员的服务态度是否热情周到，服务项目是否周全丰富等，宾客都会有最敏锐的感受，客房服务质量的高低是宾客衡量“价”与“值”相符与否的主要依据。

(一)客房是酒店的基本设施。是酒店存在的基础 向宾客提供食宿是酒店的基本功能，而客房便是住店宾客购买的最大、最主要的产品。没有了客房，实际意义上的酒店就不复存在。按客房和餐厅的一般比例，在酒店建筑面积中，客房占70%~80%；酒店的固定资产，也绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品，亦大部分在客房，所以说客房是酒店的基本设施和存在基础。

(二)客房部的服务与管理水平影响着酒店声誉及客房出租率 宾客在酒店居留期间，客房是停留时间最长的场所。酒店公共区域的卫生工作一般也由客房部承担，对宾客的影响较大。所以，客房的设施等级以及客房部的服务管理水平往往成为宾客评价酒店和决定是否再次光顾的主要因素。

(三)客房部是酒店降低物资消耗、节约成本的重要部门 客房商品的生产成本在整个酒店成本中占据较大比重，其能源(水、电)的消耗及低值易耗品、各类物料用品等日常消费较大。因此，客房部是否重视开源节流，是否加强成本管理、建立部门经济责任制，对整个酒店能否降低成本消耗，获得良好收益起到至关重要的作用。

(四)客房收入是酒店经济收入和利润的重要来源 酒店的经济收入主要来源于客房收入、饮食收入和综合服务设施收入这三部分。其中，客房收入是酒店收入的主要来源，一般占酒店总收入的50%左右，而且客房收入较其他部门收入要稳定。并且，因客房经营成本比饮食部、商场部等都小，所以其利润是酒店利润的主要来源。

(五)客房是带动酒店一切经济活动的枢纽 酒店作为一种现代化的综合设施，是为宾客提供综合服务的场所，只有在客房入住率较高的情况下，酒店的综合设施才能发挥作用，组织机构才能运转，才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房，要到前台办入住手续、交房租，要到餐饮部用餐、宴请，要到商务中心进行商务活动，还要健身、购物、娱乐，因而客房服务带动了酒店的各项综合服务设施的运转。 P3-4

《酒店客房服务培训标准》

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