

<<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：9787561839126

10位ISBN编号：756183912X

出版时间：2011-4

出版时间：天津大学

作者：万雯//杨红波

页数：140

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》是湖北省高职高专“十一五”规划教材，是作者在多年的教学实践基础上编写而成的。

本书主要讲授客房服务与管理的基础知识，向学生讲授从事客房服务与管理工作的观念与意识，训练学生掌握客房服务的基本操作程序与技能，培养学生从事客房服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力。

本书可作为高等职业学校酒店管理和旅游专业的教材，还可以供饭店在岗人员培训和饭店管理人员使用。

## <<客房服务与管理>>

### 书籍目录

- 第一章 客房管理概述
  - 第一节 客房部基础知识
  - 第二节 客房部的功能
  - 第三节 客房部组织机构、各岗位主要职责
- 第二章 客房服务与质量管理
  - 第一节 客房服务的主要模式
  - 第二节 客房服务的主要内容
  - 第三节 提高客房服务质量的途径
- 第三章 贵宾(VIP)接待服务
- 第四章 客房物资管理与控制
  - 第一节 客房物资管理概述
  - 第二节 客房设备管理
  - 第三节 布件的管理
  - 第四节 客房用品的日常管理
- 第五章 客房与公共区域的卫生和质量管埋
  - 第一节 客房的卫生与质量管理
  - 第二节 公共区域的卫生与质量管理
- 第六章 客房部安全管理
  - 第一节 客房部的安全系统
  - 第二节 客房部钥匙管理
  - 第三节 火灾的预防与处理
  - 第四节 防止盗窃
  - 第五节 客房其他安全事故的处理
- 第七章 洗衣房的管理一
  - 第一节 洗衣基本原理
  - 第二节 水洗技术
  - 第三节 干洗技术
  - 第四节 去渍和熨烫技术
- 第八章 饭店发展创新趋势
- 附录 国家客房服务员服务标准

## <<客房服务与管理>>

### 章节摘录

(一) 客源面广, 客情复杂 客房是接待客人憩息的地方, 每天迎来送往, 接触面非常广泛。由于这些客人来自不同的国家和地区, 具有不同的生活习俗, 不同的身份地位, 不同的文化修养, 不同的兴趣爱好, 不同的生活阅历, 因而, 也就造成了客人对服务要求的多面性, 造成了客房商品生产管理的复杂性。

例如, 接待老年人和青年人不同, 接待内宾和外宾不同, 接待政府官员、VIP客人和普通客人也不同, 等等。

客房服务管理工作要根据不同的客源情况, 采取不同的、富有针对性的服务。

只有这样, 才能提高客房商品的生产质量, 提供优质服务。

(二) 个性服务要求强, 卫生质量要求高 饭店客房所提供的百分之百的规范服务并不能换来消费者的百分之百的满意。

有时服务人员真诚的服务竟会招来客人的呵斥, 原因就是服务人员没有针对不同的宾客提供个性化服务。

个性化服务是一种人性化的超值服务。

客房是客人休息、会客、办公的地方, 客人尤其是商务客人, 对卫生要求非常高。

高质量的卫生要求, 在一定程度上给客房管理带来了难度。

(三) 运转时间长, 独立作业性强 客房部是饭店少数几个全天候运转的部门之一。

即使是在凌晨两点有客人住, 或住店客人生病等突发事件发生, 客房部员工也会在很短的时间内把事情处理好。

与餐饮部、康乐部相比, 客房部员工在具体的工作中往往是独立作业。

例如, 客房卫生清扫、台班、夜班、做夜床等工作, 都是一人独立完成, 容易使员工产生枯燥疲劳感。

从时间和独立作业上来看, 客房管理存在一定的难度, 这就要求员工不仅业务能力要强, 而且心理素质要好, 还要有健康的体魄, 否则难于胜任客房服务工作。

.....

<<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>