

<<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：9787806539989

10位ISBN编号：7806539980

出版时间：2009-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：朱小彤 编

页数：237

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>>

前言

近年来，随着旅游产业的兴起，中国已经成为一个旅游大国，旅游经济发展十分迅速，旅游从业人员的规模日益壮大。

与此同时，旅游教育事业也得到了空前的发展，尤其体现在旅游职业教育上，职业学校的数量和规模发展都非常迅猛，据不完全统计，到目前为止全国已有近千所中等职业旅游学校，在校学生达到40万人之多。

然而，在职业教育发展迅速的同时，我们也应该看到当前的中职旅游教育还存在一些不足之处，主要体现在几个方面：一是中职课程目标定位模糊，缺乏社会岗位的针对性，不少学校过于重视学科理论的系统性，而忽视了对学生综合素质和能力的培养，造成人才培养与需求的脱节；二是课程模式缺乏实践性，背离了职业教育培养技能型应用型人才的初衷，导致学生动手能力不强，职业意识低下；三是教材内容过于陈旧，缺乏时代性和一定的前瞻性，旅游业发展日新月异，教师如果不注重知识更新，不关注教学内容的行业应用前景，学生就无法“学以致用”，更谈不上成为合乎国际化标准的高素质复合型人才。

为适应当前旅游职业教育的发展和需要，加强中职中专旅游学科的建设，完善旅游课程的课堂教学知识体系，我社特组织了广东省旅游学校、广州市旅游商贸职业学校、广州市旅游学校等相关院校的专业教师编写了这套“新思维中职中专旅游精品教材”。

本套教材立足于最新中等职业旅游课程教学大纲，采取有新意、重实用、高标准的编写原则，力求体现出以下特点：一是职业教育性，以提高学生的职业素质和能力为出发点，使其通过学习获得相关技术等级和职业资格，提升就业竞争力；二是内容的先进、精简和实用性，结合发展潮流，体现最新趋向，以实用为中心，力戒臃肿深奥，少涉空洞理论，合理设置案例和趣味内容；三是适用于课堂教学，突出中职教学的特点，在教材的内容编排上既充分考虑学生的参与和互动，又兼顾教师的授课效率，统一而又灵活。

本套教材适合于中等职业旅游学校（包括开设有旅游专业的综合性中职学校）相关专业学生作为教材，也可作为旅游业从业人员培训、自修的参考用书。

<<客房服务与管理>>

内容概要

本书立足于最新中等职业旅游课程教学大纲，采取有新意、重实用、高标准的编写原则，力求体现出以下特点：一是职业教育性，以提高学生的职业素质和能力为出发点，使其通过学习获得相关技术等级和职业资格，提升就业竞争力；二是内容的先进、精简和实用性，结合发展潮流，体现最新趋向，以实用为中心，力戒臃肿深奥，少涉空洞理论，合理设置案例和趣味内容；三是适用于课堂教学，突出中职教学的特点，在教材的内容编排上既充分考虑学生的参与和互动，又兼顾教师的授课效率，统一而又灵活。

<<客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 客房概述

第一节 客房部概述

- 一、客房部在酒店中的地位
- 二、客房部的功能
- 三、客房部的管理特点
- 四、客房部组织机构及岗位设置
- 五、客房部主要岗位职责
- 六、客房部与其他部门的业务关系

第二节 客房产品概述

- 一、客房分类的标准
- 二、客房的种类
- 三、床的种类
- 四、客房的功能划分
- 五、客房设备用品的配置

第二章 客房清洁卫生

第一节 客房日常清洁

- 一、客房清洁卫生的准备
- 二、客房的日常大清扫
- 三、夜床服务与小整理服务
- 四、查走客房
- 五、客房日常清洁卫生的注意事项
- 六、客房部清洁卫生的新组织形式

第二节 计划卫生

- 一、计划卫生的意义
- 二、计划卫生的做法
- 三、计划卫生的分类
- 四、计划卫生的管理

第三章 公共区域清洁保养

第一节 公共区域卫生清洁任务

- 一、公共区域的范围
- 二、公共区域清洁卫生的特点
- 三、公共区域清洁卫生的主要内容
- 四、公共区域清洁卫生的质量控制

第二节 面层材料清洁

- 一、表面清洁的一般原则
- 二、表面污染的形态
- 三、面层材料的清洁保养

第三节 绿化与卫生防疫工作

- 一、绿化养护
- 二、公共区域灭虫鼠害工作

第四章 客房楼层接待服务

第一节 客房服务组织形式

- 一、客房服务模式
- 二、选择对客服务模式的依据

第二节 客房常规服务

<<客房服务与管理>>

- 一、客房部对客服务项目的设立
- 二、客房常规服务项目及服务标准
- 第三节 客房超常服务
 - 一、客房超常服务的概念
 - 二、客房超常服务项目及服务规程
 - 三、特殊情况处理
- 第四节 客人类型和服务方法
 - 一、按旅游目的划分
 - 二、按宾客身份划分
- 第五章 客房部督导层管理
 - 第一节 督导层管理概述
 - 一、督导定义及地位、作用
 - 二、客房部督导的素质要求
 - 三、督导的管理技能
 - 四、督导管理的基本手段
 - 五、督导管理的基本方法
 - 第二节 客房部服务质量控制
 - 一、客房服务质量的构成
 - 二、客房服务质量控制的主要环节
 - 三、客房清洁卫生质量控制
 - 四、提升客房服务质量的途径
 - 第三节 客房设备用品控制
 - 一、客房设备用品的管理范围
 - 二、客房设备用品管理的要求
 - 三、客房设备用品管理的方法
 - 四、客房设备的分类
 - 五、客房设备的使用与管理
 - 六、客房用品的日常管理
 - 第四节 督导层人力资源管理
 - 一、客房部编制定员
 - 二、客房部员工培训
- 第六章 客房部安全管理
 - 第一节 客房部安全管理概述
 - 一、客房安全事故发生的原因
 - 二、客房安全管理的特点
 - 三、客房安全管理的基本原则
 - 四、客房安全设施配置
 - 第二节 客房消防管理
 - 一、火灾的种类与等级
 - 二、火灾发生的原因
 - 三、火灾的预防
 - 第三节 客房防盗工作及其他安全事项
 - 一、客房防盗工作
 - 二、钥匙管理
 - 三、其他意外事故的防范
- 第七章 布件房和洗衣房管理
 - 第一节 布件房管理

<<客房服务与管理>>

一、酒店棉织物的种类

二、棉织品管理

三、缝纫组的工作

四、制服的管理

第二节 洗衣房管理

一、洗衣房的任务

二、洗衣房的工作程序

三、洗衣房洗衣工作流程

四、客衣收发控制及账目处理流程

五、客衣破损及寄存工作流程

第八章 客房产品设计布置

第一节 客房产品设计布置的现状

一、客房布局的基本原则

二、客房装饰风格

三、客房产品设计存在的问题

第二节 客房产品设计布置的趋势

一、服务简便化

二、设施智能化

三、设备自助化

四、客房绿色化

五、设计人性化

六、房型多样化

附录一 星级评定标准中与客房相关的内容

附录二 客用品要求

附录三 绿色酒店标准

参考文献

<<客房服务与管理>>

章节摘录

一、客房服务模式 (一) 楼层服务台 我国传统酒店对客服务都采用楼层服务台模式,而且目前我国大多数国有酒店基本上也都采用这一服务模式,这也是很多地方公安部门对酒店的要求。但国外酒店以及国内中外合资(合作)酒店基本上都采取宾客服务中心的模式。

1. 主要职责 楼层服务台的职能主要有三点,即服务中心、联络中心、安全中心。

(1) 楼层服务台是为本楼层客人提供服务的基地 迎送客人。

楼层服务台负责欢迎新客的到来,向客人介绍客房设施设备及酒店服务项目;欢送离店客人,并为客人安排行李员协助运送行李。

如广州白天鹅宾馆要求楼层服务员听到电梯铃响要马上站出,在电梯口迎接客人,并向客人报楼层。

白云宾馆要求服务员看到客人提行李出来准备退房或离开楼层时,要主动送客人进电梯等。

应客人要求,随时进房为客人服务。

如回答客人问询,为客人送茶、送水,收取客人待洗衣物等。

处理客人的委托代办事项、电话留言及其他有关事宜,并为客人提供叫醒服务。

(2) 楼层服务台是客房部与酒店其他部门的联络中心 因工作需要,楼层服务台经常要与酒店其他部门发生联系,这些部门主要有: 前台。

一般情况下,客人办理住宿、离店手续时,要与前台互通情况。

当客人办理住宿登记手续时,前台要通知楼层服务台做好接待准备。

当客人迁出时,楼层服务台要进行查房,看看客房物品有无丢失、损坏,是否有客人的遗留物品,同时查看房内小酒吧酒水的使用情况,并将这些信息电话通知前台。

前台接到这些信息后,方可为客人办理结账离店手续。

另外,楼层服务员要立即通知客房清扫员,尽快将离店客人的房间打扫干净,并及时通知前台以备再次出租该房。

<<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>