

<<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：9787811321630

10位ISBN编号：7811321637

出版时间：2008-2

出版时间：江西高校出版社

作者：张蕾 编

页数：312

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

我们遵照教育部关于高职高专教材的要求，在江西省高职高专教育教材建设专业委员会的指导下，编写了这套21世纪高校规划旅游类系列教材。

《客房服务与管理》是系列教材其中的一本。

高等职业技术教育需要突出学生职业能力的培养，紧扣“学生技能培养为要件，岗位技能考证为根本”的教育理念。

为配合职业教育改革，在编写过程中，我们从实际出发，通过对饭店企业的实地调研，把成功企业的客房运作程序、服务规程、管理制度直接引用到教材中，强调理论联系实际，突出案例教学在职业教育中的运用，将教学中的知识丰富化、案例化，以增强学生学习的积极性。

本教材力求体现以下几方面的特点： 1. 强调教材的实用性。

本教材注重与旅游企业的紧密合作，尽可能体现当前旅游企业的需求和最新变化，突出客房部岗位群的诸多最新的现实需要，吸取了国内外客房服务与管理的最新知识和技术，具有较好的实用性。

2. 注重知识的应用性。

本教材注重学生实际工作能力的培养。

将丰富的案例、相关资料等融入教材中，拓宽学生的视野，启发学生的思路，使学生学以致用。

3. 突出读者的针对性。

本教材根据高职高专学生的特点，从提高学生的整体素质和专业技能着手，深入浅出，难易适度，学术性与普及性兼顾，理论性与应用性并重。

本教材由张蕾主编，并负责全书大纲的制定和统稿工作。

李培华、李媚为副主编。

参加编写人员及其分工如下：江西外语外贸职业学院的杨远萃（第一章、第二章）；九江职业大学的冯国华（第三章、第四章）；江西旅游商贸职业学院的李媚（第五章、第六章）；上海师范大学的李培华（第七章）；江西旅游商贸职业学院的张蕾（第八章）。

本教材在编写过程中参考了国内外专家的相关著作和文献以及相关网站，并得到了许多业内人士的帮助，在此一并表示感谢。

由于编写时间仓促，编写水平有待提高，书中定有许多不当之处，敬请广大读者批评指正。

## <<客房服务与管理>>

### 内容概要

《21世纪高校规划教材·客房服务与管理》力求体现以下几方面的特点： 1. 强调教材的实用性。

本教材注重与旅游企业的紧密合作，尽可能体现当前旅游企业的需求和最新变化，突出客房部岗位群的诸多最新的现实需要，吸取了国内外客房服务与管理的最新知识和技术，具有较好的实用性。

2. 注重知识的应用性。

本教材注重学生实际工作能力的培养。

将丰富的案例、相关资料等融入教材中，拓宽学生的视野，启发学生的思路，使学生学以致用。

3. 突出读者的针对性。

本教材根据高职高专学生的特点，从提高学生的整体素质和专业技能着手，深入浅出，难易适度，学术性与普及性兼顾，理论性与应用性并重。

## &lt;&lt;客房服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客房部概述第一节 客房部的地位、作用与工作任务一、客房部的地位和客房部的作用二、客房部的工作任务第二节 客房的基础知识一、客房商品二、客房类型与客房设施三、客房功能布局与布置四、客房的美化装饰第三节 客房部的组织机构与主要职能一、结构原则二、客房部组织机构设置三、客房部的岗位设置第四节 客房部与其他部门的沟通一、客房部与前厅部二、客房部与餐饮部三、客房部与财务部四、客房部与人力资源部五、客房部与工程部六、客房部与保安部七、客房部与总经理办公室第五节 客房部的主要工作岗位职责一、经理办公室工作人员、客房部经理的岗位职责二、客房服务中心员工的岗位职责三、楼层工作人员的岗位职责四、公共区域工作人员的岗位职责五、布件房工作人员岗位职责第六节 客房服务员的素质要求与注意事项一、丰富的酒店从业知识二、随机应变的酒店从业能力第二章 客房清洁卫生服务与管理第一节 客房清洁作业一、客房日常清洁内容二、客房清洁的原则三、客房清洁卫生服务程序四、客房计划卫生第二节 客房清洁后的质量检查一、客房清洁后的质量检查二、五星级饭店客房部客房服务工作质量标准第三节 公共区域的清洁卫生一、公共区域的范围二、公共区域清洁卫生的特点三、公共区域卫生的准备工作四、公共区域清洁卫生的主要内容五、公共区域清洁卫生的质量控制六、清洁器具七、清洁剂第四节 客房清洁卫生质量管理一、客房清洁卫生质量控制途径二、客房清洁卫生质量的标准三、客房清洁质量控制的方法第五节 绿色客房一、绿色环保饭店的含义二、创建绿色饭店的意义三、绿色客房的六个原则第三章 客房设备和用品管理第一节 客房设备与用品的分类和采购一、客房设备用品的分类二、客房设备用品的选购第二节 客房设备的管理一、客房设备用品管理的重要意义二、客房设备用品管理的主要任务三、客房设备用品管理的方法第三节 客房周转性用品管理一、客房家具的保养管理二、客房主要电器的保养管理三、客房布件的分类和质量要求四、客房布件的消耗定额管理五、客房布件的日常管理六、客房布件的保养和贮存第四节 客房消耗性用品的管理一、客房日用品的选择原则二、客房日用品的消耗定额管理三、客房日用品的发放和控制第四章 客房部的接待服务第一节 客房优质服务内容一、客房优质服务的内涵二、客房优质服务的内容构成第二节 客房服务的组成模式一、客房服务模式的构成二、客房服务模式的选择第三节 客房服务的规程一、客房一般的服务规程二、客房特殊的服务规程第四节 宾客投诉的处理一、认识处理好宾客投诉的重大意义二、探究客人投诉发生的主要原因三、处理宾客投诉应遵循的原则四、处理宾客投诉的基本程序第五节 客房服务质量管理一、客房服务质量的构成二、客房服务质量的衡量标准三、客房服务质量控制的方法四、客房服务质量控制的主要环节第五章 客房安全管理第一节 客房部安全管理制度一、客房安全的重要性二、客房安全管理的特点三、安全工作的基本原则四、建立各项安全制度第二节 客房部安全管理的任务及岗位职责一、客房安全管理的主要任务二、客房安全设施设备的配备三、客房部安全管理各岗位职责第三节 安全事故的预防与处理一、客房安全事故发生的原因二、客房部安全事故的预防与处理第四节 客房职业安全一、事故发生的主要原因分析二、安全操作须知三、职业安全操作措施第六章 洗衣房的管理第一节 洗衣房的设计与规划一、洗衣房的任务二、洗衣房的设计与布局第二节 洗衣房机器设备与洗涤用品的管理一、洗衣房的机器设备配置二、洗衣房设备的预防性维护三、洗涤用品的配置第三节 洗衣房纺织品的洗涤管理一、洗衣房常见的纺织品二、纺织品洗涤基本原理三、洗衣房常见的洗涤技术四、洗衣房织物洗涤流程第四节 洗衣房的管理一、洗衣服务质量控制二、洗衣房的工作标准三、洗衣房各主要岗位的职责四、客衣纠纷的预防与处理五、洗衣房报表六、洗衣房管理制度

## &lt;&lt;客房服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

第二节 客房清洁后的质量检查 一、客房清洁后的质量检查 检查客房又称查房，客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量检查，实行领班、主管及部门经理三级责任制，也包括服务员的自查和上级的抽查。

实行严格的逐级检查制度，是确保客房清洁质量的有效方法。

## 1. 逐级检查制度 (1) 服务员自查。

要求服务员每整理完一间客房，要对客房的清洁卫生状况、物品的摆放和设备家具是否需要维修等情况进行检查。

通过服务员自查不仅可以提高客房的合格率，还可以加强服务员的责任心和职业道德，同时，减轻领班查房的工作量。

不过，服务员自查的重点是客房设施设备是否好用、正常，客用品是否按规定的标准、数量摆放。

自查的方式是边擦拭灰尘边检查。

此外，在清扫完房间、准备关门时，还应对整个房间进行一次回顾式检查。

## (2) 领班普查。

领班检查是服务员自查后的第一关，常常也是最后一道关。

因为领班负责OK房的报告，总台据此就可以将该客房向客人出租，客房部必须加强领班的监督职能，让其从事专职的客房某楼面的检查和协调工作。

## 领班查房的作用。

领班查房不仅可以拾遗补漏，控制客房卫生质量，确保每间客房都属于可供出租的合格产品，还可以起到现场监督作用和对服务员（特别是新员工）的在职培训作用。

领班查房时，对服务员清扫客房的漏项、错误和卫生不达标情况，应出示“返工单”，责令其返工。

## 领班查房的数量。

领班查房数量因酒店建筑结构（每层楼客房数的多少）、客房检查项目的多少以及酒店规定的领班职责的不同而有所不同。

一般而言，日班领班应负责约八十个房间左右的工作区域的房间检查工作（负责带5-7个服务员）。

日班领班原则上应对其所负责的全部房间进行普查，但对优秀员工所负责清扫的房间可以仅作抽查，甚至免检，以示鞭策、鼓励和信任。

## 领班查房的一般顺序，应按环形路线顺序查房，发现问题及时记录和解决。

但对下列房间应优先检查：首先检查那些已列入预订出租的房间；尽快对每一间整理完毕的走人房进行检查，合格后尽快向客房中心报告；检查每一间空房和VIP房；检查维修房，了解维修进度和家具设备状况；检查每一间外宿房并报告总台。

<<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>