

<<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：9787303132058

10位ISBN编号：7303132058

出版时间：2012-05-01

出版时间：周本胜 北京师范大学出版社 (2012-05出版)

作者：周本胜 编

页数：150

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

《中国烹饪协会系列规划教材：客房服务与管理》力求强调内容的实践指导意义，体现以能力培养为本的职业教育的特性，突出两个特点：第一，强调理论与实践紧密结合。

《中国烹饪协会系列规划教材：客房服务与管理》把理论知识的介绍作为实训技能的基础，使学生不仅会做，还懂得操作原理和相应的知识，保证技能掌握的全面性和专业性。

第二，结构简洁明了，内容新颖、实用。

书中各项目安排了“想一想”、“说一说”、“综合实训”等栏目，既给学生提供了解决某个具体问题的理论依据，又给人以启迪，起到举一反三的指导作用。

## &lt;&lt;客房服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

项目一 客房部概述 任务一 客房部的地位及任务 一、客房部的地位 二、客房部的任务 任务二 客房部的组织机构 一、客房部组织机构设置的原则 二、客房部组织机构的设置 三、客房部各分支机构的职能 任务三 客房的种类与布局 一、客房的种类 二、客房的布局 任务四 客房服务与管理的发展趋势 一、服务项目丰富化 二、设施智能化 三、类型多样化 四、设计人文化 五、服务个性化 六、服务无障碍化 七、服务超值化 八、服务绿色化 项目二 客房部接待服务工作 任务一 客房服务员的礼貌、礼节 一、礼貌、礼节、仪表、仪态及容貌的内涵 二、礼貌服务的基本要求 任务二 客房服务语言 一、客房服务用语 二、饭店常用服务用语 三、体态语言 任务三 常规服务 一、迎接客人 二、送别客人 三、送餐服务 四、加床服务 五、换房服务 六、客衣服务 七、开门服务 八、叫醒、留言服务 九、托婴服务 十、擦鞋服务 十一、小酒吧服务 十二、会议服务 十三、夜床服务 十四、维修服务 十五、借用物品服务 十六、夜班服务 十七、遗失物品服务 任务四 超常服务与个性化服务 一、超常服务及个性化服务的概念 二、超常服务项目及服务流程 三、个性化服务项目及服务流程 项目三 客房部清洁服务工作 任务一 客房的日常清洁保养 一、客房清洁卫生质量标准 二、客房清扫的基本原则 三、客房清扫的准备工作 四、客房清扫程序 五、清扫客房时应注意的事项 任务二 客房的计划卫生 一、客房计划卫生的意义 二、客房计划卫生的分类 三、常见的计划卫生项目 任务三 公共区域的日常清洁保养 一、公共区域的概念及组成 二、公共区域清洁保养工作范围的划分 三、公共区域清洁卫生的特点 四、公共区域清洁保养的准备工作 五、公共区域清洁卫生的任务及要求 任务四 布件洗烫 一、洗衣房的组织结构 二、常用洗涤剂的种类和用途 三、洗涤和熨烫 项目四 客房部安全管理 任务一 客房部安全概述 一、客房安全的含义 二、客房安全的重要性 三、客房安全工作的特点 四、安全工作的基本原则 任务二 安全设施的配备 一、电视监控系统 二、安全报警系统 三、消防监控系统 四、通信联络系统 五、客房钥匙系统 任务三 客房部安全工作 一、服务员的安全操作 二、客房钥匙的控制 三、客房防火 四、客房防盗 五、其他事故 项目五 客房部质量管理 任务一 客房服务质量概述 一、客房服务质量的内涵 二、客房服务质量的构成要素 三、客房服务质量控制的内涵 四、客房服务质量控制的基本原则 任务二 客房清洁保养质量控制 一、客房清洁保养质量的控制体系 二、客房清洁保养质量检查的内容和标准 任务三 客房对客服务质量控制 一、客房对客服务模式的选择 二、客房对客服务项目的设立 三、客房对客服务质量的控制策略 项目六 客房部物资管理 任务一 客房部设备管理 一、客房部设备管理的重要性 二、客房部设备的分类 三、客房部设备管理的方法 四、客房部清洁设备的维护保养 任务二 客房部物品的管理 一、客房部物品分类 二、客房部物品管理的内容与方法 项目七 客房部员工管理 任务一 劳动力的调配与控制 一、定编定员 二、劳动力的调节 三、劳动力质量控制 四、劳动力成本控制 任务二 员工素质与员工培训 一、客房部员工素质 二、客房部员工培训 任务三 员工考评与员工激励 一、员工考评 二、员工激励 参考文献

## &lt;&lt;客房服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：服务员在服务过程中应该是站要抬头挺胸，坐要腿拢身正，行要直行稳健，潇洒自信，要精神饱满，对工作充满热情和信心。

不要立不正、坐不稳、腿抖动，显得精神不振，心不在焉，无所事事。

（三）手势动作 手势动作包括你讲话时手、臂、肩及头部的动作。

它可以表达友好、祝贺、欢迎、惜别、不同意、为难等多种语义或是指示方向等。

具体动作有握手、招手、摇手、挥手和手指动作等。

比较而言，握手与指向是客房服务中用得最频繁的手势语。

客房服务人员进行服务时，一般不主动与客人握手，只有当客人先伸出手来时我们才可与对方握手。

用手势提示方向时应五指并拢，手掌、手臂伸直，从身体的一侧抬起指明方向，高度一般不超过肩部。

指示方向时不宜用一个手指指示方向，一手掌一概不要向下，切忌使用含有民族忌讳和侮辱含义的手势。

（四）面部表情 面部表情在很大程度上显示出人的态度，是人内心世界的“显示屏”。

大多数人在沟通时会注意对方的表情，他们会从你的面部表情里看出你是喜是忧、是怒是惑。

面部表情不是总与言语一致，出现不一致时，人们往往相信面部表情，而不是你的言语。

由此可见面部表情在沟通过程中起着很重要的作用。

客房服务中我们要求服务人员始终面带发自内心、显出亲切、自然大方的微笑。

（五）空间语言 空间语言是一种空间范围圈，是指在交往场合中人与人身体之间所保持的距离间隔。

空间距离是无声的，但它对人际交往具有潜在的影响和作用，有时甚至决定着人际交往的成败。

只有关系亲密的人才会贴身交往，采用“亲密空间”，否则人们会感觉到威胁和危险或产生人际关系误会，所以，空间语言可以表明对他人的态度和与他人的关系。

交往中的空间语言类别主要有以下四种。

亲密空间。

身体间距为0.15~0.46米，多半用于兄弟姐妹、亲密朋友、同事之间。

个人空间。

身体间距为0.46~1.2米，适合熟人间亲切握手与交谈。

社交空间。

1.2~3.6米，表现为比较正式的交往关系，是会晤、谈话等场合使用的距离。

公共空间。

3.6米以上，一般是演讲会、教师上课、观看电影的距离。

服务人员为客人服务时因服务内容的不同可采用社交空间和公共空间，不宜采用个人空间，更不可采用亲密空间。

所以，服务员与客人交谈时以1.2~1.5米为宜，以让客人感到被尊重，同时感到安全。

综合实训 服务用语训练（实训目标）熟练掌握服务用语使用技巧，在各种服务场合灵活运用。

（实训方法）1.情境训练法 2.个人练习法（实训步骤）1.基本功训练——包装声音 语气要求亲切、柔和、自然。

语音要求口齿清楚、发音正确。

语调要求有节奏感，重点突出，停顿恰到好处，富有感染力。

语义要求能确切表达思想，明确说明事情。

语速要求适中，稍有起伏。

2.纠错训练 采用一对一或多对一方式相互提醒，互相纠错，控制讲话时的不良习惯，如抢话、打岔、结巴、口头禅、心不在焉、语义不明、口沫横飞、手势夸张等。

3.情境训练 创设各种服务情境，让大家投入角色，模拟对话。

## <<客房服务与管理>>

4.特殊语境应对 创设道歉、提意见、争吵、拒绝、消除尴尬、劝服安慰、解除误会、拒收小费等特殊语境，训练学生灵活应对的能力。

<<客房服务与管理>>

编辑推荐

《中国烹饪协会系列规划教材:客房服务与管理》力求强调内容的实践指导意义,体现以能力培养为本的职业教育的特性。

<<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>