第一图书网, tushu007.com

<<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：9787560962160

10位ISBN编号：7560962165

出版时间：2010-7

出版时间：华中科技大学出版社

作者：周梁，骆颂 主编

页数：181

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

前言

世界职业教育发展的经验和我国职业教育发展的历程都表明，职业教育是提高国家核心竞争力的要素。
职业教育这一重要作用和地位，主要体现在以下两个方面：其一，职业教育承载着满足社会需求的重任，是培养为社会直接创造价值的高素质劳动者和专门人才的教育，职业教育既是经济发展的需要，又是促进就业的需要；其二，职业教育还承载着满足个性需求的重任，是促进以形象思维为主的具有另类智力特点的青少年成才的教育。
职业教育既是保证教育公平的需要，又是教育协调发展的需要。
这意味着，职业教育不仅有着自己的特定目标——满足社会经济发展的人才需求以及与之相关的就业需求，而且有着自己的特殊规律——促进不同智力群体的个性发展以及与之相关的智力开发。
长期以来，由于我们对职业教育作为一种类型教育的规律缺乏深刻的认识，加之学校职业教育又占据绝对主体地位，因此职业教育与经济、企业联系不紧，导致职业教育的办学未能冲破“供给驱动”的束缚；由于与职业实践结合不紧密，职业教育的教学也未能跳出学科体系的框架，所培养的职业人才，其职业技能的专深不够、职业工作的能力不强，与行业、企业的实际需求，也与我国经济发展的需要，相距甚远。
实际上，这也不利于个人通过职业这个载体实现自身所应有的生涯发展。
因此，要遵循职业教育的规律，强调校企合作、工学结合，在“做中学”，在“学中做”，就必须进行教学改革。
职业教育教学应遵循“行动导向”的教学原则，强调“为了行动而学习”、“通过行动来学习”和“行动就是学习”的教育理念，让学生在由实践情境构成的以过程逻辑为中心的行动体系中获取过程性知识，去解决“怎么做”（经验）和“怎么做更好”（策略）的问题，而不是在由专业学科构成的以架构逻辑为中心的学科体系中去追求陈述性知识，只解决“是什么”（事实、概念等）和“为什么”（原理、规律等）的问题。
由此，作为教学改革核心的课程，就成为职业教育教学改革成功与否的关键。
当前，在学习和借鉴国内外职业教育课程改革成功经验的基础之上，工作过程导向的课程开发思想已逐渐为职业教育战线所认同。
所谓工作过程，“是在企业里为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”，是一个综合的、时刻处于运动状态但结构相对固定的系统。
与之相关的工作过程知识，是情境化的职业经验知识与普适化的系统科学知识的交集，它“不是关于单个事务和重复性质工作的知识，而是在企业内部关系中将不同的子工作予以连接的知识”。
以工作过程逻辑展开的课程开发，其内容编排以典型职业工作任务以及实际的职业工作过程为参照系，按照完整行动所特有的“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”结构，实现学科体系的解构与行动体系的重构，实现于变化的、具体的工作过程之中获取不变的、思维过程完整性的训练，实现实体性技术、规范性技术通过过程性技术的物化。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书结合了饭店客房服务与管理工作的实际，由认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务五个单元组成。
从完成工作项目的角度出发，综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度，设置了教学效果的检查与评估项目，制定了每个项目的学习目标和能力目标，每个项目分别以任务的形式提出要求，并提供现场模拟情景和知识链接，最后通过学生、教师和自我评价来衡量学习的收获，形式新颖，实用性强。
本书在编写上吸取了国外先进的职业教育教学理念和培养模式，结合我国职业教育的知识结构，衔接职业技能鉴定的要求，关注服务业的发展和人才需求动向，注重学生的能力培养。
本书既可以作为中等职业教育和高等职业教育教材，也可以作为客房服务从业人员的培训用书。

书籍目录

单元一　认识客房 项目一　客房的功能及设施与设备　任务1　睡眠空间　任务2　盥洗空间　任务3　起居空间　任务4　书写和梳妆空间　任务5　贮存空间 项目二　客房的种类 项目三　客房用品的配备　任务1　房间用品　任务2　卫生间用品 项目四　饭店的星级 项目五　客房服务员的素质和要求单元二　客房清扫　项目一　客房清扫的准备工作　任务1　客房清扫的规定　任务2　客房清扫前的准备工作　任务3 掌握和识别客房状态及确定客房清扫的顺序　项目二　客房清扫的基本常识　任务1 清洁剂的常规知识　任务2　客房清扫的方法　任务3　客房消毒及虫害控制　任务4　客房清扫的标准 项目三　每日大清扫　任务1　走客房的清扫　任务2　住客房的清扫　任务3　空房的清扫　项目四　夜床服务与小整服务　任务1　夜床服务　任务2　小整服务 项目五　客房计划卫生单元三　客房服务　项目一　客房的标准化服务　任务1　梯口迎宾服务　任务2　送欢迎茶服务　任务3　洗衣服务　任务4　会议服务　任务5　擦鞋服务　任务6　客房小酒吧服务　任务7　托婴服务　任务8　物品租借服务　任务9　访客接待服务　任务10　送客服务 项目二　客房的个性化服务　任务1　个性化服务分享　任务2　个性化服务研讨　项目三　客房的VIP服务　任务1　VIP到达前的准备工作　任务2　VIP到达时的应接工作　任务3　VIP住店时的服务工作　任务4　VIP离店时的结束工作单元四　特殊情况的处理　项目一　处理客人投诉的技巧　任务1　处理客人投诉的程序　任务2 处理客人投诉的方法　任务3　常见的投诉处理　项目二　客房安全问题的处理　任务1 为客人开房门的服务　任务2　客人物品丢失的处理　任务3　客房发生火灾的处理-　项目三　较为常见的特殊情况的处理　任务1　客人突发疾病的处理　任务2　客人醉酒的处理单元五　公共区域清洁服务　项目一　大堂的清洁　项目二　公共区域卫生间的清洁　项目三　玻璃、镜面的清洁　项目四　金属器具的清洁　项目五　楼道和楼梯的清洁　项目六　电梯的清洁保养　项目七　地毯的清洁、维护与保养参考文献

章节摘录

贵宾接待除按以上分类外，也可由饭店总经理、副总经理、助理总经理、销售部经理直接指定VIP等级。

（三）礼遇的标准　　V1：总经理率队在大门口迎接，派总经理助理、销售部经理或前厅经理进行接站服务，欢迎鸡尾酒塔，总经理欢迎信，彩色天气预报，免前台登记，大堂铺设红地毯，开放专梯迎送，警车开道，欢迎横幅，大堂贵宾灯开启。

V2：总经理门口亲自迎接，金钥匙接站服务，免前台登记，欢迎鸡尾酒塔，总经理欢迎信，彩色天气预报，专梯迎送，欢迎横幅，大堂贵宾灯开启。

V3：总经理助理、销售部经理、前厅经理门口迎接，普通天气预报，总经理欢迎信，免前台登记，立式欢迎水牌。

V4：前厅经理、大堂副理、金钥匙门口迎接，普通天气预报，免前台登记。

需要说明的是，除国家规定的免登记外宾外，其他外籍贵宾一律由大堂副理协助办理人住登记。

（四）赠品标准　　V1：接站欢迎鲜花、门迎鲜花、房间内超豪华鲜花，房间内超豪华水果、进口香槟（或红酒）、小点心、巧克力、欢迎茶、专用一次性用品，饭店赠送的纪念品。

V2：门迎鲜花，房间内超豪华鲜花、超豪华水果、国产红酒、小点心、巧克力、欢迎茶，饭店赠送的纪念品。

V3：房间内豪华鲜花、豪华水果、小点心、巧克力、欢迎茶。

V4：普通鲜花、普通水果、欢迎茶。

二、VIP接待原则　　（1）对等接待。

VIP的接待要特别强调对等接待的原则。

即不同级别的VIP应由饭店相应级别的管理人员接待，以表示饭店对VIP的尊重和礼遇规格。

（2）及时传递信息。

VIP在客房中停留时间最长，客房也是客人参与各种活动的出发地。

所以客房服务中心需及时跟踪和了解VIP动态，及时向饭店有关部门传递VIP的信息，做好针对性服务。

（3）用心至极，精细服务。

精细服务源于对客人的高度关注，源于用心地了解和预计VIP的需求，达到并超越客人的期望值。

（4）服务适度。

切忌关怀过度，而造成对V1P的干扰。

适度、得体的服务是服务的最高境界。

第一图书网, tushu007.com

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