

<<现代饭店客房部服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店客房部服务与管理>>

13位ISBN编号：9787806531563

10位ISBN编号：7806531564

出版时间：2001-06-01

出版时间：广东旅游出版社

作者：刘伟

页数：431

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>

<<现代饭店客房部服务与管理>>

内容概要

《现代饭店客房部服务与管理》以鲜活的案例，通俗易懂、轻松活泼的语言，论述客房部的服务与管理。

全书理论联系实际，在实务的基础上，突出管理的内容。

《现代饭店客房部服务与管理》适合于用作旅游酒店管理专业大、中专教材，同时也可作为酒店客房部服务和管理人员的培训和自学用书。

<<现代饭店客房部服务与管理>>

书籍目录

第一章 客房概论第一节 客房部的地位作用及主要任务一、客房部的地位与作用二、客房部的主要任务第二节 客房类型一、客房类型二、客房类型的表示第三节 客房设备与布置一、客房设备二、客房布置第四节 客房设计与装修一、客房设计的一般原则二、卫生间的设计三、色彩学在客房设计中的应用第二章 客房组织机构及定员第一节 客房部组织机构及岗位职责一、客房部组织机构设置的原则二、客房部组织机构图三、客房部各班组的职能四、客房部各主要岗位的职责第二节 客房定员一、客房定员二、客房定员的方法三、采用灵活的客房定员方法第三章 客房部经理与客房领班第一节 客房部经理一、客房部经理的岗位职责二、客房部经理的素质要求三、如何当好客房部经理第二节 楼层领班一、楼层领班的岗位职责二、楼层领班的素质要求三、如何当好楼层领班四、领班忌讳2 现代饭店客房部服务与管理——第四章 客房服务质量管理第一节 客房服务员准则一、客房员工的素质要求二、仪表仪容与礼貌礼节三、客房服务员常见不良举止四、客房服务员注意事项五、需要向客房管理人员报告的事项第二节 客房服务的组织模式一、楼层服务台模式二、宾客服务中心模式第三节 宾客服务中心的管理一、宾客服务中心的职能二、宾客服务中心的运转三、宾客服务中心的文档管理四、设置宾客服务中心后可能出现的若干问题及其处理方法第四节 客房服务项目及其服务规程一、客人住店期间的服务项目及服务规范二、客人离店时的服务规程第五节 客人类型和服务方法一、按旅游目的划分二、按宾客身份划分三、按年龄划分四、按国别划分第六节 提高客房服务质量的途径一、客房服务质量的基本要求二、提高客房服务质量的途径第七节 客房部与酒店其它部门的协调一、与前厅部的沟通与协调二、与工程部的沟通与协调三、与餐饮部的沟通与协调四、与采购部的沟通与协调五、与财会部的沟通与协调六、与洗衣部的沟通与协调七、与人力资源部的沟通与协调八、与保安部的沟通与协调九、与公关销售部的沟通与协调第八节 客房服务与管理中的常见问题与对策一、客房服务中的常见问题与对策二、客房管理中的若干问题与对策第九节 客人投诉及其处理一、投诉的产生二、对客人投诉的认识三、处理客人投诉的程序和方法四、如何面对“找茬儿”的客人五、投诉的统计分析六、外国客人对我国酒店客房的常见投诉第五章 客房卫生管理第一节 清洁剂与清洁用具一、客房清洁用具二、客房清洁剂的种类及使用范围第二节 常见污迹的清洁方法一、污迹清洁的一般原则二、常见污迹的清洁方法第三节 客房清扫一、不同类型房间的清扫要求二、清扫作业的标准时间三、不同类型房间清扫的先后顺序四、客房清扫的一般原则和卫生标准五、清扫前的准备工作六、客房清扫步骤七、客房清扫时的注意事项第四节 酒店做床方法的比较研究一、“标准”的西式做床方法二、科学的做床方法三、一种高效、快捷的做床方法第五节 做夜床服务一、房间的整理二、开床三、卫生间的整理第六节 客房的计划卫生一、计划卫生的项目和清洁周期二、计划卫生的组织三、计划卫生的管理第七节 客房清洁质量的控制一、强化员工的卫生意识二、制定卫生工作的操作程序和卫生标准三、严格检查制度第八节 公共区域的清洁保养一、公共区域的范围二、公共区域清洁卫生工作的特点三、公共区域清洁保养的内容第六章 客房设备用品管理第一节 客房物品与设备管理一、客房物品与设备二、客房物品与设备管理的任务三、客房物品与设备管理的方法第二节 客房设施设备的清洁保养一、门窗的保养二、墙面的保养三、地毯的清洁与保养四、空调设备的保养五、电器设备的保养六、卫生设备的保养七、木器家具的保养八、织物的保养九、清洁设备的保养第三节 客用品的管理一、客用品的选择二、客用品的控制第七章 棉织品及洗衣房管理第一节 棉织品管理一、布草房管理二、缝纫室三、制服的管理第二节 洗衣房管理一、洗衣房的任务二、洗衣房的组织机构及岗位职责三、洗衣房的工作程序四、洗衣房的工作标准五、客衣纠纷的预防与处理六、洗衣房与楼层职责的协调第八章 客房部预算与保本点分析第一节 客房部预算一、制订预算的原则二、制订预算的依据三、预算的编制四、预算的执行与控制第二节 客房“保本点”分析一、客房保本点二、客房保本价三、保本点分析四、盈亏平衡点率第九章 客房部安全管理第一节 客房部主要安全问题及其防范一、各类事故二、传染病三、偷盗及其他刑事案件第二节 火灾的预防、通报及扑救一、火灾的危害二、火灾发生的原因三、火灾的预防四、火灾的通报五、火灾发生时客房员工的职责六、灭火的方法第十章 客房部人力资源管理第一节 客房员工服务意识的培养一、什么是服务二、“客人总是对的”三、全心全意为客人服务第二节 职业道德教育一、对待工作二、对待集体三、对待客人第三节 客房员工的培训一、培训的意义与原则二、培训的内容与类型三、新员工的入职指导四、培训计划的制定五、如何增强培训效果第四节 客房员工的

<<现代饭店客房部服务与管理>>

激励一、什么是员工激励二、客房部员工激励的方法三、员工激励应注意的问题第五节 客房部员工的过失与纪律处分一、轻微过失：口头警告二、严重过失：书面警告三、极端过失：即时辞退或开除第六节 客房员工的工作评估一、评估的作用二、评估的依据和内容三、评估的程序和方法四、评估注意事项第七节 客房部管理人员的管理艺术一、善于树立自己的威信二、发扬民主，重视与员工的沟通三、创造良好的人际关系环境四、秉公办事，不偏不倚五、关心员工的工作和生活六、善于运用语言艺术七、讲究表扬和批评的艺术八、掌握委派工作的艺术九、注意工作方法十、与员工保持一定的距离第十一章 二十一世纪酒店客房服务与管理发展趋势第一节 二十一世纪客房卫生间发展趋势一、功能上的多元化二、设施的现代化三、独立的淋浴装置将在客房卫生间装修中大行其道四、卫生间的空间扩大化五、节能型洁具将在卫生间普遍采用六、卫生间的“开放化”第二节 酒店客房的绿色管理一、酒店实行绿色管理势在必行二、酒店客房绿色管理的基本内容三、光电幕墙——酒店客房的绿色装修第三节 二十一世纪酒店客房经营管理的发展趋势一、服务和管理的高科技化二、客房服务将更加突出人情味和个性化三、客房的设计经营和服务将走向无障碍化四、行政楼层(EFL)将在未来酒店中大行其道五、客房服务和管理中将更加注重客人的人身安全和健康问题六、“时权经营”将对酒店客房服务和管理方式产生重大影响七、客房的装修和布置将更加注重文化品味八、对“单人房”的需求将大幅增加九、“绿色客房”将大受欢迎附录附录1 客房部常用英语附录2 “旅游涉外饭店”星级划分条件附录3 星级饭店客房客用品质量与配备要求附录4 ISO 9004—2：《质量管理和质量体系要素》

<<现代饭店客房部服务与管理>>

章节摘录

卫生间是客房的重要组成部分。

清晨，当旅客为一天的开始做准备时，最迫切需要的空间是卫生间；傍晚，结束了一天的旅游活动或忙碌的工作，浴室则提供了消除疲劳、松弛身心的最佳场所。

随着社会的进步，人们生活质量的提高，卫生间的功能开始走向多样化，已不仅是传统的满足人们生理需求的地方，而且日益成为人们化妆、健身和享受生活，追求美的场所。

因此，人们对卫生间的要求也越来越高。

卫生间的设计应注意宽敞、明亮、舒适、方便、实用、安全、通风。

1. 宽敞。

卫生间要有宽敞的活动空间，使客人有舒适之感，避免由于空间狭小，使客人活动不便或感觉压抑。另外，还要有足够大的化妆台，供酒店放置各种卫生用品和供客人搁置自带的化妆用品，以满足客人(尤其是女性客人)追求美的需求。

按照我国饭店的星级评定标准，卫生间的面积通常应在4~6平方米之间，这与国际上三件套设施卫生间的面积基本一致，但对于豪华卫生间来讲，则远远不够。

2. 明亮。

卫生间要明亮，以免客人有压抑之感，尤其是梳妆台及镜面位置要保证足够的照度，以便客人梳妆打扮。

3. 舒适。

除了宽敞明亮的空间能够增加卫生间的舒适感以外，其它方面的因素也可能影响卫生间的舒适程度。

如色彩问题。

有些酒店客房与卫生间的色彩搭配欠协调，使客人在心理上产生不舒适的感觉。

如某酒店客房的基调是杏黄，而卫生间的地面、墙壁、洁具采用的却是一律的淡蓝。

这样的处理就不太恰当，从暖色调一下子跨到冷色调，会立即给人以冰冷的感觉。

而这恰是大多数人淋浴时所忌讳的感觉。

.....

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>