

<<客房服务与管理实务>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理实务>>

13位ISBN编号：9787301178614

10位ISBN编号：7301178611

出版时间：2010-11

出版时间：北京大学出版社

作者：叶红 编

页数：210

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>

<<客房服务与管理实务>>

内容概要

本书以教育部关于高职课程改革的具体要求为指导思想，与行业相关人员合作，根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求，参照相关职业资格标准改革课程体系和教学内容，建立了突出职业能力培养的课程体系以规范课程教学的基本要求。

全书内容共分为14个项目。

项目一概要介绍了客房服务的礼貌礼节；项目二至项目十对现代酒店客房部各项工作进行了详细分项讲解，内容涵盖客房清扫、公共区域、客服中心、制服和棉织品部以及洗衣房等；项目十一至项目十四则从客房服务管理角度入手，结合现代酒店客房部对管理人员的要求展开，内容包括如何打造知识型客房部员工、客房部员工沟通技巧和抗压能力培养以及管理者的管理风格。

本书以行业要求为导向选择教学内容，以能力要素为标准建设教学项目，以实际过程为线索串联教学体系，以客房职业资格证书要求设立考核体系，可以作为高等职业教育旅游酒店管理专业的教学教材，也可以作为酒店职业经理人的培训和自学用书。

<<客房服务与管理实务>>

书籍目录

服务与管理项目一 客房服务的礼貌礼节 礼貌礼节训练项目分解 第一节 仪表仪容要求 第二节 举止仪态要求 第三节 服务用语要求 第四节 常用礼仪要求 案例分析 项目练习服务与管理项目二 客房清扫及查房 职位设置及能力分解 第一节 职位一：楼层主管 第二节 职位二：楼层领班 第三节 职位三：楼层服务员 第四节 职位四：文员 客房清扫及查房服务过程分解 第一节 服务过程一：清扫房间准备工作 第二节 服务过程二：进入房间 第三节 服务过程三：房间预清理 第四节 服务过程四：清扫卫生间 第五节 服务过程五：抹尘 第六节 服务过程六：吸尘、检查，退出房间 第七节 服务过程七：住客房打扫 第八节 服务过程八：查房 服务与管理知识点 第一节 客房清扫的内涵 第二节 酒店客房的卫生隐患 第三节 常用客房清洁药水 第四节 常用杯具消毒方法 第五节 客房消毒与杀虫 第六节 吸尘机的使用和保养 第七节 常用表格 案例分析 项目练习服务与管理项目三 做床技能 做床技能项目分解 第一节 服务过程一：撤布件 第二节 服务过程二：西式铺床 第三节 服务过程三：中式铺床 第四节 服务过程四：夜床服务 服务与管理知识点 第一节 床具及床上用品参考尺寸 第二节 西式铺床与中式铺床的比较 第三节 夜床服务中的注意事项 第四节 加床服务中床铺的处理 第五节 各种房态代码 案例分析 项目练习服务与管理项目四 公共区域 公共区域职位设置及能力分解 第一节 职位一：公共区域主任 第二节 职位二：公共区域服务员 第三节 公共区域的清洁特点 公共区域服务过程分解 第一节 服务过程一：公共区域日常清洁 第二节 服务过程二：电梯清洁 第三节 服务过程三：客用卫生间清洁 第四节 服务过程四：地毯清理及保养 第五节 服务过程五：沙发、椅面清洗 第六节 服务过程六：吊灯清洁 第七节 服务过程七：大理石地面日常清洁保养 服务与管理知识点 第一节 饭店常用地面材料的种类 第二节 饭店各类地面的保养 第三节 清洁剂的使用方法 第四节 清洁设备的使用和保养 第五节 羊毛地毯的维护 项目练习服务与管理项目五 客房服务中心 客房服务中心职位设置及能力分解 第一节 客房服务中心的职责 第二节 职位一：服务中心领班 第三节 职位二：服务中心服务员 客房服务中心服务过程分解 第一节 服务过程一：接听电话 第二节 服务过程二：钥匙管理 第三节 服务过程三：婴儿服务 第四节 服务过程四：借用物品 第五节 服务过程五：客人遗留物品处理 第六节 服务过程六：失物认领 案例分析 项目练习服务与管理项目六 客房综合服务 客房综合服务项目分解 第一节 服务过程一：迎客服务 第二节 服务过程二：送客服务 第三节 服务过程三：洗衣服务 第四节 服务过程四：擦鞋服务 第五节 服务过程五：托婴服务 第六节 服务过程六：物品租借服务 第七节 服务过程七：代客开门服务 第八节 服务过程八：加床服务 第九节 服务过程九：会议服务 第十节 服务过程十：VIP服务 第十一节 服务过程十一：醉酒服务 第十二节 服务过程十二：病客服务 案例分析 项目练习服务与管理项目七 制服和棉织品管理 制服和棉织品部职位设置及要求 第一节 车工 第二节 裁缝 第三节 制服和棉织品部服务员 第四节 制服和棉织品部主任 第五节 制服和棉织品部副主任 制服和棉织品部服务过程分解 第一节 服务过程一：定制新制服 第二节 服务过程二：领取制服 第三节 服务过程三：领换制服 第四节 服务过程四：制服的储藏、控制 第五节 服务过程五：制服处理 第六节 服务过程六：棉织品分发 第七节 服务过程七：棉织品破损原因及处理 第八节 服务过程八：棉织品失窃及处理 第九节 服务过程九：棉织品控制 第十节 服务过程十：棉织品保养 第十一节 服务过程十一：客人要求缝补衣服 项目练习服务与管理项目八 洗衣房 洗衣房职位设置及能力要求 第一节 职位一：洗衣房经理 第二节 职位二：洗衣房主管(领班) 第三节 职位三：洗衣房文员 第四节 职位四：客衣收发员 第五节 职位五：洗涤工(干洗、水洗) 第六节 职位六：熨烫工 第七节 职位七：织补工 洗衣房服务过程分解 第一节 服务过程一：客房和餐厅布草的运作流程 第二节 服务过程二：客衣及员工制服运作流程 第三节 服务过程三：各类衣物的洗涤 第四节 服务过程四：裤类熨烫 第五节 服务过程五：其他衣物熨烫 服务与管理知识点 第一节 洗涤相关知识 第二节 衣物熨烫知识 案例分析 项目练习服务与管理项目九 客房安全管理 客房安全服务过程分解 第一节 服务过程一：火灾事故处理 第二节 服务过程二：防盗训练 第三节 服务过程三：客人受伤和死亡处理 第四节 服务过程四：传染性非典型肺炎防治 第五节 服务过程五：人禽流行性感冒防治 第六节 服务过程六：醉酒客人处理 第七节 服务过程七：停电、停水事故处理 第八节 服务过程八：防范台风 第九节 服务过程九：自然事故处理 服务与管理知识点 第一节 如何保障客人的安全 第二节 公共场所卫生

<<客房服务与管理实务>>

知识 第三节 消防管理相关知识点 第四节 安全作业标准 第五节 急救相关知识 案例分析 项目练习
服务与管理项目十 服务与管理制度 饭店规则及条例 客房部的日常规章制度 工作时间、休假和请假制度 员工福利和赔偿 纪律行为和程序 客房部防火责任制度 客房部安全管理制度 客房部培训制度 客房部巡视检查制度 客房部员工绩效考核管理制度 项目练习服务与管理项目十一 客房实用英语 项目练习服务与管理项目十二 打造知识型客房部员工 知识型客房部员工打造要素 第一节 知书达理是知识型客房部员工的基本素质 第二节 个性化服务是知识型客房部员工的追求 第三节 知识型员工要真正了解宾客需求、追求服务创新 第四节 培养知识型员工的幽默感 第五节 注重知识管理 积极开展知识型管理 项目练习服务与管理项目十三 客房部员工的沟通技巧和抗压能力培养 客房部员工的沟通技巧 第一节 有效的聆听 第二节 有效的回应 第三节 有效的无声启示 客房部员工的抗压能力培养 第一节 酒店客房部员工自我应对压力的措施 第二节 酒店管理者帮助员工缓压的有效策略 项目练习服务与管理项目十四 客房部管理者的管理风格 客房部管理者的管理风格 第一节 独裁式的管理风格 第二节 制度式的管理风格 第三节 民主式的管理风格 第四节 放任式的管理风格 多种管理风格的综合运用 案例分析 项目练习参考文献

<<客房服务与管理实务>>

编辑推荐

酒店管理人员的加入使得本教材能够体现专业的最新发展，本书参考目前酒店正在实际采用的服务程序和正面临的一系列服务问题组织内容，弥补了现有教材中尚未涉及的一些服务管理实用知识，如：酒店客房内设施设备的维护（地毯的维护，除污方法），领班查房技巧，打造知识型的客房部员工；客房部员工的沟通技巧与抗压能力的培养；客房部管理者的管理风格等。

<<客房服务与管理实务>>

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>