

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店客房人员培训与星级服务标准>>

13位ISBN编号：9787506449403

10位ISBN编号：7506449404

出版时间：2008-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：文通 主编

页数：242

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>

内容概要

本书对客房部在酒店中的地位及作用、员工的素质要求和岗位职责以及客房部的卫生、设备用品、洗衣房、棉织用品、人事规范管理和客房部内外的沟通协调、客房管理中常见问题的处理、客房部标准化服务等内容进行了全面地介绍。

旨在使酒店客房部管理人员和员工在掌握这些规范管理与服务标准知识的同时真正胜任本职工作，并提高服务质量和工作效率。

书籍目录

第一编 客房部规范管理人员培训 第一章 客房部概述 第一节 客房部在酒店中的地位及作用
 一、客房部在酒店中的地位 二、客房部在酒店管理中的作用 第二节 客房部员工的素质要求
 一、具有较高的自觉性 二、责任心强、善于与同事合作 三、要有充沛的精力 四、要有较强的动手能力 第三节 客房部员工的业务要求 一、客房部经理的业务要求 二、客房部财产经理的业务要求 三、客房部领班的业务要求 四、低值易耗品保管员的业务要求 五、劳动用品类保管员的业务要求 六、酒水类保管员的业务要求 七、客房部常用英语 第二章 客房部人事规范管理人员培训 第一节 客房部领导的管理艺术 一、客房部领导所应具备的素质 二、客房部领导所应具备的观念 三、如何调动员工的积极性 第二节 客房部员工的招聘 一、客房部员工的内部招聘 二、客房部员工的外部招聘 第三节 客房部员工招聘录用的形式和程序 一、招聘与录用的形式 二、招聘与录用的程序 第四节 客房部员工的培训 一、员工培训的内容 二、员工培训的方法 三、员工培训的形式 四、员工培训的程序 第五节 客房部员工的考评 一、员工考评的原则 二、员工考评的内容 三、员工考评的步骤 四、工作岗位等级的评估方法 五、员工工作实绩的考核 第六节 客房部工资制度 一、工资的重要性 二、工资的种类和标准 三、奖金 第三章 客房设备用品规范管理 第一节 客房设备用品的摆设与管理 一、客房设备用品摆设规则 二、客房物品、设备的管理 第二节 客房设备用品的清洁与保养 一、客房门窗、墙面、地毯、照明设备的装饰与保养 二、客房陶瓷、玻璃器皿的清洁与保养 三、电器设备的装饰与保养 四、卫生设备的保养 五、客房家具的保养 第三节 客用品的选择与控制 一、客用品的选择 二、客用品的控制 第四章 客房部内外的沟通协调 第一节 客房部与其他部门的协调 一、客房部与前厅部 二、客房部与维修部 三、客房部与餐饮部 四、客房部与采购部 五、客房部与财会部 六、客房部与洗衣部 七、客房部与人力资源部 第五章 客房部环境规范管理 第六章 客房部计算机信息规范管理 第二编 客房部星级服务标准 第七章 客房卫生与安全规范管理 第八章 洗衣房与棉织用品规范管理 第九章 客房部服务标准与服务案例 第十章 客房管理中常见问题的处理标准 第三编 客房部常用管理制度与表格 第十一章 客房部岗位职责与管理制度 第十二章 客房部常用管理表格 附录

章节摘录

第一章 客房部概述 第一节 客房部在酒店中的地位及作用 一、客房部在酒店中的地位

客房是酒店最基本的物质基础，是宾客留住酒店时的主要活动场所，其服务活动也是酒店服务活动的主体。

现代酒店服务功能的增加都是在满足宾客住宿需求这一最根本、最重要功能基础上的延伸。

客房部负责管理全店的客房事务，负责客房、公共区域的清洁和保养，供应日常生活用品，为宾客提供礼貌、亲切、迅速、周到的服务。

二、客房部在酒店管理中的作用 客房部在酒店管理中的作用，主要在以下三个方面： 1

· 客房收入是酒店

编辑推荐

房部概述、客房部人事规范管理人员培训、客房设备用品规范管理、客房部内外的沟通协调、客房部环境规范管理、客房部计算机信息规范管理、客房卫生与安全规范管理、洗衣房与棉织用品规范管理、客房部服务标准与服务案例、客房管理中常见问题的处理标准、客房部岗位职责与管理制度、客房部常用管理表格。

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>