

<<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：9787508204123

10位ISBN编号：7508204123

出版时间：1997-03

出版时间：金盾出版社

作者：张连寅

页数：166

字数：116000

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

展现在读者面前的这本《客房服务与管理》，是由北京饭店客房部工作多年、极富实践经验的张连寅先生编著。

内容包括：客房在饭店中的地位、客房部的任务与职责、客房基本类型和应具备的条件、客房服务工作、对不同特点宾客的服务、客房服务员的礼节礼貌、客房卫生管理、客房安全管理、客房财物管理、客房与各部门的联系、客房服务员的素质与培训等，共十一个部分，涉及客房服务与管理工作的方方面面，是饭店、宾馆和旅馆、招待所做好客房服务工作的可靠指南。

本书内容充实，文字简练，通俗易懂，可操作性很强，适宜于初做客房工作的服务员和客房管理人员阅读使用，亦可供有关职业院校教学参考。

<<客房服务与管理>>

书籍目录

一、客房在饭店中的地位二、客房部的任务与职责（一）客房部的主要任务（二）客房部各岗位员工职责（三）前厅的服务功能与要求（四）前厅各工种职责三、客房基本类型和应具备的条件（一）客房的基本类型（二）客房设备（三）客房服务工作标准（四）客房卫生标准（五）客房布置四、客房服务工作（一）客人来前的准备工作（二）客人入住后的日常服务（三）客人走时的收尾工作（四）客人走后的房间整理（五）客房服务“八字工作法”（六）客房服务“十主动”（七）客房服务纪律“十不可”（八）客房的日常服务工作（九）为客洗衣服务（十）做好会议室的服务工作五、对不同特点宾客的服务（一）对旅游团队的服务（二）对贵宾和知名人士的服务（三）对长住客人的服务（四）对文艺、体育代表团队的服务（五）对高级领导人的服务（六）对回头客的服务（七）对租房办公人员的服务（八）对专业会议的服务（九）对老弱病残客人的服务六、客房服务员的礼节礼貌（一）什么是礼节、礼貌、容貌和仪表（二）客房服务员应有的仪表（三）客房服务员的着装（四）客房服务员的容貌（五）客房服务员的言谈（六）客房服务员的举止（七）客房服务员的姿态（八）客房服务员对客人的称呼（九）客房服务员应掌握的其他一般礼节（十）客房服务员应掌握的一般习俗或信仰知识七、客房卫生管理（一）清扫卫生的准备工作（二）清扫客房程序（三）清扫卫生间（浴室）程序（四）铺床（五）客房的计划卫生八、客房安全管理（一）客房安全管理的主要任务（二）客房安全管理制度（三）客房火灾的诱因（四）客房发生火灾时的应急处理（五）客房服务员应掌握的灭火知识（六）做好防盗工作（七）做好自然事故的防范工作九、客房财物管理（一）对客房财物要登记建帐（二）对财物要爱护保养（三）对客房服务用品要精打细算（四）对客用品和消耗品要实行“四定管理”（五）低值易耗品的领用与报损（六）客房财物的损坏与赔偿十、客房与各部门的联系（一）与前台的联系（二）与行李组的联系（三）与餐厅和厨房的联系（四）与后勤各班组的联系（五）与洗衣收发站的联系十一、客房服务员的素质与培训（一）客房服务员的素质（二）客房服务员的培训附录：星级饭店客房客用品质量与配备要求LB/T003—1996

<<客房服务与管理>>

章节摘录

插图

<<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>