

<<旅游饭店客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787811341188

10位ISBN编号：7811341182

出版时间：2008-4

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：付迎 编

页数：280

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>

<<旅游饭店客房服务与管理>>

内容概要

《旅游饭店客房服务与管理》共十一章，系统地介绍了旅游饭店的客房部、客房的设计、客房设备用品管理、客房清洁卫生、公共区域清洁卫生、客房接待服务、客房服务质量管理、洗衣房管理、客房安全管理、劳动管理和预算管理等方面的理论知识和专业技能要求。

为便于教师授课和学生掌握，《旅游饭店客房服务与管理》在每章前后分别设置有课前导读、教学目标和重点概念、思考题、讨论题以及案例评析等学习项目。

客房是饭店的基础设施，是饭店存在的基础。

对于旅游管理专业的学生，要了解饭店、学习饭店、管理饭店，客房部的服务与管理都是最重要的一个环节。

旅游饭店行业的特殊性要求我们为行业输送既有专业理论基础又具备动手操作能力的综合性人才，既重视学生饭店从业技能的培养，使其能适应旅游企业的需求，又要重视理论知识的学习，使学生经过一段时间的基层服务锻炼后显示出长足的发展后劲，能逐步成长为饭店的中高层管理者。

<<旅游饭店客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 客房部概述第一节 客房部的地位和作用第二节 客房部的机构设置和主要岗位职责第三节 客房部与其他部门的业务关系第四节 客房商品基本知识第五节 旅游饭店客房服务发展的新趋势思考与练习案例分析遥控器可以减肥第二章 客房的设计第一节 客房设计的理念与原则第二节 客房功能布局及装饰布置第三节 特殊客房楼层的配置思考与练习案例分析人性化设计的新客房第三章 客房设备用品管理第一节 客房设备用品管理概述第二节 客房设备的管理与保养第三节 客房周转性用品的管理第四节 客房消耗性用品的管理思考与练习案例分析对主管的处分第四章 客房清洁服务与管理第一节 客房清洁整理的准备工作第二节 房间的清扫整理第三节 客房清洁保养质量控制第四节 创建“绿色客房”活动思考与练习案例分析马丽娅的管理创新第五章 公共区域清洁保养与管理第一节 公共区域卫生管理第二节 面层材料及其保养第三节 清洁设备的配置与管理第四节 清洁剂的配置与管理第五节 与外包清洁公司的合作思考与练习案例分析PA任务分配和人员安排第六章 客房部的接待服务第一节 客源市场的变化与客房服务第二节 客房部接待服务规程第三节 宾客投诉的处理思考与练习案例分析烫金的名字第七章 客房服务质量管理第一节 饭店客房服务质量分析与管理第二节 客房服务质量的调查和评价第三节 客人满意度调查思考与练习案例分析全面质量管理的典范-丽兹·凯尔顿第八章 客房安全管理第一节 客房安全管理概述第二节 防火与防盗工作第三节 黄、赌、毒的防范与处理第四节 其他意外事故的处理第五节 客房部的劳动保护思考与练习案例分析饭店失窃第九章 洗衣房管理第一节 洗衣房的设置和布局第二节 洗衣房的设备配置第三节 洗衣房的工作程序思考与练习案例分析洗涤貂皮大衣第十章 客房部的人力资源管理第一节 客房部人力资源管理的特点与任务第二节 客房部的编制定员第三节 客房部员工的选用与培训第四节 客房部员工绩效评估与激励思考与练习案例分析客房部招聘遇到的麻烦第十一章 客房部的预算管理第一节 客房部预算的编制第二节 客房部预算的控制第三节 客房经营效益考核分析思考与练习案例分析城南饭店客房部预算编制主要参考文献

章节摘录

第一章 客房部概述 第五节 旅游饭店客房服务发展的新趋势 随着我国经济的持续增长，国内饭店业的发展迎来了更好的机遇。

但近年来高星级饭店和经济型饭店的建设高潮，也给饭店行业企业的生存、发展带来了较大的压力。面对机遇与竞争，饭店意识到只有在服务内涵与质量方面创新才有生机和发展，越来越多地注重客人需求的满足程度以及对运转成本的控制。

人们外出商务、旅游、访友住饭店最关注的是客房服务，而客房也是饭店最重要的产品，近年饭店的客房设施、服务和管理呈现出以下几大发展趋势。

一、客房设备功能化 饭店功能是饭店的品牌，是质量的保证。客房产品功能化是客人的需求，在深入调查顾客需求的基础上，许多饭店开始调整饭店客房的硬件设施和客用品。

(一) 房间面积 客房面积由原先的20几平方米向更大的方向发展，有不少高星级饭店单间客房已达50平方米，房内地面装饰也由单一的地毯变得丰富多彩。

(二) 卫生间设施 卫生间有较大的变化，如卫生间面积扩大，由原先的三大件（浴缸、面盆、坐便器）发展为五大件（增加了净身盆和淋浴），并向分室布置发展；梳妆台镜子采取防结露措施；卫生间内增加小电视或音响；增加紧急呼叫按钮，防止客人意外等。

(三) 房间内设施 对饭店特色的追求使得客房类型呈现多样化发展的趋势，如商务客房、会议客房、休闲度假客房、无烟客房、家庭客房、女士客房、儿童客房、残疾人客房、盲人客房等等。

.....

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>