

<<浙江省重点教材建设项目>>

图书基本信息

书名：<<浙江省重点教材建设项目>>

13位ISBN编号：9787307094086

10位ISBN编号：7307094088

出版时间：2011-12-01

出版时间：武汉大学

作者：韦小良

页数：267

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>

## <<浙江省重点教材建设项目>>

### 内容概要

《浙江省重点教材建设项目：客房服务与管理》的特色和创新主要体现在以下方面：第一，高职院校培养高技能、高素质的应用型人才，并具有一定的岗位迁徙和发展能力。鉴于该目标，《浙江省重点教材建设项目：客房服务与管理》内容涵盖客房基层服务员（各种岗位）和各级管理者。

在经过完整的作业训练后，使学生能够快速胜任客房工作，并认清职业发展方向，做到高处着眼，低处人手。

第二，教材内容选择以职业要求为导向，以客户各主要工作岗位的任务分析为依据，以具体作业流程为载体，以学生职业能力提升为目的。

同时，根据职业活动需要，在内容上突出完整和合理性，尤其在作业流程中，以实用够用为准，取代以往教材过于偏重理论全面性、学科系统性的做法。

第三，针对高职业生习特点和学习能力，在教材中注重体现情境分析、案例研讨、实训操作等内容，提高学生学习的积极性和参与性。

利用教材中相关知识拓展部分，增加学生知识面对客房工作的了解认知。

另外，《浙江省重点教材建设项目：客房服务与管理》将国家客房职业资格考证标准及其要求、全国旅游饭店客房服务技能大赛标准等融入教材中相应章节中，以突出教材的职业性和专业性。

书籍目录

第一篇 基础作业篇第一章 客房服务员的岗位认知第一节 客房服务员岗位描述一、楼层服务员二、楼层清扫员三、夜班服务员四、房务中心文员第二节 客房服务员岗位要求一、客房服务员职业素养要求二、客房服务员服务知识要求三、客房服务员岗位能力要求第二章 客房清洁保养作业第一节 客房清扫知识一、客房常用清洁剂二、客房常用清洁设备三、客房清扫的基本方法四、进房程序第二节 客房清扫前期工作一、更衣二、签到、签领客房钥匙三、了解分析房态（即客房状态）四、决定客房清扫顺序五、准备房务工作车六、准备吸尘器第三节 客房清扫作业一、走客房的清扫程序二、住客房清扫程序三、其他房态客房的清扫程序四、夜床服务五、小整服务六、客房消毒工作第四节 客房计划卫生一、客房计划卫生的项目二、客房计划卫生的安排三、实施客房计划卫生时应注意的事项第三章 对客服务作业第一节 常规服务项目一、迎送服务二、访客服务三、客房小酒吧服务四、擦鞋服务五、托婴服务六、遗留物品处理七、物品租借服务八、加床服务九、换房服务第二节 客衣洗涤服务和作业流程一、客衣服务程序和要求二、客衣检查及破损处理三、客衣收发控制及其账务处理.....第二篇 职业提升篇参考书目

## 章节摘录

第六章客房人员配备与管理 人力资源是饭店最基本、最重要、最宝贵的资源。客房部组织结构、人员编制的确定,只是解决了客房部人力资源需求的数量问题。所配备的员工是否具有岗位工作所需的基本素质,是否适合本部门本岗位工作的需要,这是需要解决的人力资源的质量问题。

人力资源管理不仅对客房服务质量起关键作用,而且对本部门与饭店运营成本的控制、经营效益的提高都有很大的影响。

第一节客房部人员配备 学习目标 熟悉客房部组织机构,熟悉客房部员工定员编制的步骤和方法,能够科学合理地安排人员,调配人力。

情境导入 H市某饭店为了节省开支,减少了客房部的用工人数。

因此,客房部楼层清扫员的日工作量由12间客房上升到16间客房,外加每天数量不等的钟点房。由于工作量加大,服务员为了完成任务以求准点下班,加快了工作速度,造成清扫服务不到位、服务质量问题增加、客人投诉增多等现象。

饭店质检部门给客房部施加了很多压力,提出再出现客人投诉,将更换客房部经理。

客房部经理将压力转移到领班身上,领班则将压力转移到员工身上。

尽管饭店采取计件工资制,但仍有员工承受不了这么大的工作压力,以请病假来躲避现实。

一个员工请了病假,他的工作只好加在其他员工身上,很多员工每天加班到晚上七八点钟。

这种状况持续了一段时间。

突然有一天,客房部管理人员上班时,发现所有楼层的服务员不见了,他们意识到事态的严重性,立即在店内外四处寻找,终于在饭店不远的广场上发现了这些服务人员,经过劝说与许诺,服务员才重新回到工作岗位。

评析 饭店减员一般有两种方法:一是自然减员法,二是强制减员法。

自然减员方法比较温和,员工情绪稳定,但速度比较慢;强制减员方法见效快,但容易造成员工人心乱,搞不好易出现对立面,影响工作质量。

在饭店出租率降低时,减员确实是降低开支、控制成本的一种方法,但减员首先必须遵守《劳动合同法》。

增加工作量必须考虑员工的实际承受能力,而成本控制并不是一味地降低支出,必须保证必要的合理开支。

出现本案例的问题原因很多,其中重要的一个原因是对成本控制的认识有偏差,对部门人力资源管理缺乏科学的方法和技巧。

一、客房部组织机构 客房部负责饭店所有客房区域的清洁保养工作,配备各种设备,供应各种用品,提供多种服务项目,为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的住宿环境。

客房部还负责整个饭店所有公共区域的清洁保养,使整个饭店在任何时刻下皆处于完好常新的状态。

因此,为确保客房部工作任务的完成,首先要做好部门组织机构的设置和人员的配备。

1.组织机构设置原则 客房部的组织机构是否合理、组织是否严密,是客房部搞好管理、运转、服务等各项工作的重要保证。

客房部的组织机构应是一个统一指挥、专职分工、层次分明、沟通顺畅的有机整体。

根据客房管理的工作任务,客房部门组织机构的建立及岗位的设置应遵循以下原则。

(1)从实际出发 客房部机构的设置要根据饭店规模、档次、客源对象、经营思路、劳动力成本、设施设备等实际情况来决定,而不能生搬硬套。

(2)精简高效 为了防止机构臃肿、人浮于事,客房部组织结构要力求精简。

尤其要注意因事设岗,而不能因人设事、因人设岗。

应该发挥员工的主观能动性,提高效率。

值得注意的是机构精简并不意味着机构的过分简单化,一旦出现职能空缺现象,就会造成服务质量降低。

.....



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>