

<<客房服务>>

图书基本信息

书名：<<客房服务>>

13位ISBN编号：9787040081862

10位ISBN编号：7040081865

出版时间：2000-1

出版时间：高等教育出版社

作者：支海成 编

页数：288

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>>

### 内容概要

《教育部规划教材：客房服务》是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材，是教育部规划教材。

《教育部规划教材：客房服务》共九章，主要内容有客房部概述、客房基本知识、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、公共区域及面层材料的清洁保养、对客服务、客房的安全保卫、客房的物资管理和客房部的人力资源管理。

本书内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

《教育部规划教材：客房服务》可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业的教材，也可作为饭店服务员的岗位培训教材和饭店从业人员的自学用书。

## &lt;&lt;客房服务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客房部概述第一节 客房部的职能第二节 客房部的管理目标第三节 客房部的组织机构第四节 客房部服务员的岗位职责及任职资格要求第五节 客房部与其他部门的关系第二章 客房基本知识第一节 客房的种类第二节 客房的布局及设备的配备第三节 客房用品的配置第三章 清洁器具和清洁剂第一节 清洁器具第二节 清洁剂第四章 客房的清洁保养第一节 客房的日常清扫整理第二节 客房的杀菌消毒第三节 客房的计划卫生第四节 客房清洁保养的质量控制第五章 公共区域及面层材料的清洁保养第一节 公共区域的清洁保养第二节 面层材料的清洁保养第六章 对客服务第一节 对客服务的模式第二节 对客服务的质量要求第三节 对客服务的程序规范第四节 客人的特点及服务要求第五节 对客服务质量的控制第七章 客房的安全保卫第一节 防火第二节 防盗第三节 预防其他安全事故第四节 安全事故的处理第八章 客房的物资管理第一节 客房家具设备的管理第二节 客用物品的管理第三节 客房布件管理第四节 降低消耗和环境保护第九章 客房部的人力资源管理第一节 编制定员第二节 劳动力的安排与控制第三节 服务员招聘第四节 服务员培训第五节 服务员评估第六节 激励附录 除污指导附录 客房服务礼貌用语范例附录 客房服务特别注意事项附录 客房服务常用名词术语英汉对照

#### 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>