

<<客房服务与管理练习册>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理练习册>>

13位ISBN编号：9787040338638

10位ISBN编号：7040338637

出版时间：2012-3

出版单位：高等教育出版社

作者：李玫，廖建军 编

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>

## <<客房服务与管理练习册>>

### 内容概要

《客房服务与管理练习册（第2版）》对应教材的单元主题编写，每单元主题包括单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释、判断正误并改错、简答题、综合分析等题型，可满足学生消化教学内容，进行多角度、多形式练习的需要。

本书还配有两套模拟白测题，以便于教学检测。

《客房服务与管理练习册（第2版）》可作为中等职业学校酒店服务与管理专业学习的教辅用书，也可作为岗位培训人员的参考用书。

## <<客房服务与管理练习册>>

### 书籍目录

第一单元 客房部概述主题一 客房部的组织机构及岗位设置主题二 客房产品的概念主题三 客房的功能及设备用品配置第二单元 清洁器具和清洁剂主题一 清洁器具主题二 清洁剂第三单元 客房清洁保养主题一 客房清扫的准备主题二 客房的清洁整理主题三 客房的计划卫生主题四 客房的消毒及虫害控制第四单元 对客服务工作主题一 对客服务概述主题二 对客服务的模式和特点主题三 对客服务的内容和程序主题四 处理客人投诉第五单元 客房服务用语主题一 客房服务的语言规范主题二 客房服务常用词语第六单元 酒店公共区域及面层材料的清洁保养主题一 酒店公共区域的清洁保养主题二 地面材料的清洁保养主题三 墙面材料的清洁保养主题四 特殊器具的清洁保养第七单元 布件的洗熨与特殊污渍的清除主题一 洗衣房的机构设置、洗涤设备及洗涤剂主题二 布件的洗涤、去渍与熨烫第八单元 客房部人力资源管理主题一 客房部的人员配置、招聘与调配主题二 员工培训主题三 员工绩效评估主题四 员工激励第九单元 客房部物资管理主题一 客房费用预算和设备更新改造主题二 客用物品的管理主题三 客房布件管理主题四 降低消耗 and 环境保护第十单元 客房部质量管理主题一 客房清洁保养的质量控制主题二 客房对客服务的质量控制主题三 客房部的安全质量管理模拟自测题参考答案

<<客房服务与管理练习册>>

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>