

<<客房运行与管理>>

图书基本信息

书名：<<客房运行与管理>>

13位ISBN编号：9787301190289

10位ISBN编号：730119028X

出版时间：2011-7

出版时间：北京大学出版社

作者：孙亮，赵伟丽 编

页数：265

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>

<<客房运行与管理>>

内容概要

《21世纪全国高职高专旅游系列规划教材·酒店管理专业系列：客房运行与管理》是一个非常重要的部门，成为客房部的工作人员是旅游专业毕业生的就业方向之一。

通过对客房知识的学习和客房管理能力的培养，考取客房技能等级证书，也成为旅游专业毕业生从事酒店工作的敲门砖。

《客房运行与管理》以任务为导向，以客房的实际工作为主要内容，针对大学生的学习规律和对自身职业生涯规划的特点，采用行动导向的教学法，帮助学生在掌握服务技能的同时，满足对管理知识的渴求，使其具备一定的管理理念，并通过综合训练实现其能力素质的综合培养。

《客房运行与管理》不仅可作为高职高专旅游专业教材，也可作为热爱酒店行业有识之士的学习资料，还可作为职业资格培训的选用教材。

<<客房运行与管理>>

书籍目录

第1篇 认知客房部第1章 客房部概述1.1 酒店与酒店客房部1.1.1 酒店概述1.1.2 酒店客房部1.2 客房部的组织机构与职能1.2.1 客房部组织机构设置1.2.2 客房部下属组织机构的职能1.2.3 客房部主要岗位职责1.3 客房部与其他部门的关系1.3.1 客房部与前厅部的业务关系1.3.2 客房部与餐饮部的业务关系1.3.3 客房部与工程部的业务关系1.3.4 客房部与保安部的业务关系1.3.5 客房部与公关营销部的业务关系1.3.6 客房部与财务部的业务关系1.3.7 客房部与采购部的业务关系1.3.8 客房部与人力资源部的业务关系第2章 认知客房产品2.1 客房产品概述2.2 布置设计与装饰客房2.2.1 客房布置设计的依据2.2.2 划分客房类型2.2.3 对客房进行功能分区2.2.4 客房陈设艺术2.3 设置特殊客房楼层2.3.1 商务客房(楼层)2.3.2 无烟客房(楼层)2.3.3 女士客房(楼层)2.3.4 无障碍客房2.3.5 麻将客房2.3.6 绿色客房第2篇 客房的常规性管理第3章 客房清洁保养管理3.1 清洁保养客房3.1.1 清洁保养的含义3.1.2 日常清洁整理客房3.2 如何培养客房铺床操作技能3.2.1 中式铺床操作3.2.2 西式铺床操作3.3 客房卫生管理3.3.1 执行客房卫生质量标准3.3.2 落实客房卫生逐级检查制度3.3.3 实施客房计划卫生制度第4章 公共区域清洁保养管理4.1 布置公共区域清洁任务4.2 清洁保养面层材料4.3 有效使用清洁器具4.4 对清洁剂的管理4.5 正确使用消毒方法第5章 使用与管理客房部物资5.1 客房部物资概况5.1.1 划分客房部物资5.1.2 控制客房用品5.1.3 使用与保养客房设备5.2 管理楼层库房5.2.1 存储与保管楼层库房物品5.2.2 签领楼层库房物品5.3 管理与控制布件5.3.1 配备楼层布草5.3.2 管理与控制布草房5.3.3 有效管理洗衣房第6章 保障客房部安全6.1 保障客房安全的原则6.1.1 认知客房安全6.1.2 保障客房安全的原则6.2 如何做好客房安全工作6.2.1 配备客房安全设施设备6.2.2 处理突发事件第7章 塑造优秀的员工队伍7.1 录用与培训员工7.1.1 分析劳动定员7.1.2 选择招聘途径与录用员工7.1.3 培训员工7.2 评估员工工作与有效激励7.2.1 评估员工工作7.2.2 激励员工第3篇 客房的重要接待工作第8章 优化对客人服务内容8.1 夜床服务8.1.1 基础知识8.1.2 开夜床服务程序8.2 收送客衣8.2.1 基础知识8.2.2 洗衣服务程序8.3 租借物品服务8.3.1 基础知识8.3.2 租借物品程序8.4 托婴看护8.4.1 基础知识8.4.2 托婴看护程序8.5 擦鞋服务8.5.1 基础知识8.5.2 擦鞋服务程序8.6 访客服务8.6.1 基础知识8.6.2 访客服务程序8.7 加床服务8.7.1 基础知识8.7.2 加床服务程序8.8 拾遗处理8.8.1 基础知识8.8.2 拾遗处理程序8.9 小酒吧服务8.9.1 基础知识8.9.2 小酒吧服务程序8.10 查退房服务8.10.1 基础知识8.10.2 查退房服务程序8.11 管家服务8.11.1 基础知识8.11.2 管家服务综合训练第9章 发挥客房服务中心的功用9.1 更新客房服务模式9.2 管理客房服务中心的工作内容9.2.1 设立客房服务中心的条件9.2.2 客房服务中心的主要工作内容.....附录 技能考核相关理论试题参考文献

<<客房运行与管理>>

编辑推荐

《21世纪全国高职高专旅游系列规划教材·酒店管理专业系列：客房运行与管理》特点：系列完整：把握旅游专业课程之间的关系及与其他相关学科的关联，整个系列体系严密完整。

针对性强：符合职业教育的培养目标，侧重技能传授，弱化理论，强化实践内容。

体例新颖：从人类常规的认识习惯出发，对教材的内容编排进行全新的尝试，打破传统教材的编写框架；整个系列由案例导入，然后展开理论描述，更符合老师的教学要求，也方便学生透彻地理解理论知识在生活中的运用。

案例全面：采用最新的案例，切合实际；案例的引用不局限于地域，面向全国。

方便教学：全套教材以立体化精品教材为构建目标，部分课程配套实训教材；网上提供完备的电子教案、习题参考答案等教学资源，适合教学需要。

看图学习中西式铺床技术，熟悉VIP客户的接待程序，塑造五星级酒店客房队伍。

<<客房运行与管理>>

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>