

<<客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787504449641

10位ISBN编号：7504449644

出版时间：2004-5

出版时间：中国商业出版社

作者：郭剑英 主编

页数：315

字数：256000

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>>

内容概要

旅游业的快速发展，促使我国旅游教育规模不断扩大，也对旅游教育教材建设提出了更高的要求。为适应旅游业的发展和其对教材的要求，我们编写了本教材。

在编写过程中，坚持贯彻科学性、实用性、先进性、规范性四项原则，既注重阐述有关管理理论和方法，又系统地介绍了客房服务的内容和要求，力求理论联系实际，具有较强的可操作性。

需要指出的是，书中教学案例的引进集合了业内人士多年的实践经验和研究成果，使读者从中能够见识到饭店客房工作的真正挑战，并帮助读者训练思考技巧，学会解决成为管理人员后遇到的类似问题。

希望案例既给读者提供解决某个具体问题的理论依据，同时又能给人以启迪，起到举一反三的指导作用，因此本书既可作为高等院校本、专科及高等职业技术学院饭店(酒店)管理、旅游管理专业的专业教材，同时也可作为饭店的培训教材和饭店从业人员的自学读物。

<<客房服务与管理>>

书籍目录

编审说明前言第一章 客房部概述 第一节 客房部的地位和作用 第二节 客房部的主要任务 第三节 客房部的组织机构 第四节 客房部的员工素质 第五节 客房管理的发展趋势第二章 客房的功能与配备 第一节 客房的功能 第二节 客房的种类 第三节 客房的设备 第四节 客房的用品第三章 客房清扫 第一节 客房清扫的准备工作 第二节 客房清扫标准 第三节 客房的清洁卫生标准第四章 客房部清洁保养工作及 管理 第一节 客房的清洁保养 第二节 客房计划卫生 第三节 公共区域的清洁保养第五章 客房接待服务 标准化管理 第一节 客房接待服务基本要求 第二节 客房迎客服务标准 第三节 客房住客服务标准 第四 节 客房送客服务标准第六章 接待服务中的特殊情况处理 第一节 客人遗留物品的处理 第二节 住客生 病的处理 第三节 住客醉酒的处理 第四节 住客猝死的处理 第五节 住客违法的处理第七章 布草房及洗 衣房管理 第一节 布草房的运行与管理 第二节 洗衣房的运行与管理第八章 客房安全管理 第一节 客房 安全管理概述 第二节 防火工作 第三节 防盗工作 第四节 房间钥匙(房卡)的控制与管理第九章 客房服 务质量管理 第一节 客房服务质量的基本要求 第二节 提高客房服务质量的途径 第三节 客人投诉及其 处理 第四节 客房质量管理中的若干问题与对策 第五节 客房服务质量管理案例选析第十章 客房部人 力资源管理 第一节 人力资源管理概述附录主要参考书目

<<客房服务与管理>>

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>