

<<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：9787504451477

10位ISBN编号：7504451479

出版时间：2012-2

出版时间：中国商业

作者：杨华

页数：266

字数：270000

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

本书是根据部分教学要求，结合现代酒店客房服务的实际情况，精心编写而成。

本书共有八章，主要内容包括：客房部概述、客房服务员素质要求、客房服务与管理、公共区域的维护作业、客房设备用品管理、客房安全管理，主题是客房和绿色客房管理、世界各地习俗，每章节配有案例、评析及复习思考题。

内容丰富，系统完整，力求理论与实践有机结合。

本书可作为中、高职业技术学院酒店管理专业师生选用，也可作为酒店职工培训教材。

<<客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 客房部概述 第一节 客房部的地位、作用与工作任务 第二节 客房部的商品及特点 第三节 客房部的组织机构与各机构的职能 第四节 客房部的主要工作岗位职责 第五节 客房部与其他部门的业务关系第二章 客房服务人员素质 第一节 客房服务人员应具备的素质与服务礼仪规范 第二节 客房服务人员应注意的事项第三章 客房服务与管理 第一节 客房类型与客房设备 第二节 客房清洁作业 第三节 客房清洁后的质量检查 第四节 客房服务质量管理第四章 公共区域的维护作业 第一节 公共区域的清洁与维护 第二节 消防设备的使用和维护 第三节 公共区域清洁设备及清洁剂第五章 客房设备用品管理 第一节 客房设备用品管理概述 第二节 客房设备用品分类和编码 第三节 洗衣房的运行与设备管理 第四节 客房设备用品采购计划与储存量管理第六章 客房安全管理 第一节 客房部安全概述 第二节 安全管理的任务及各岗位职责 第三节 安全事故的预防与处理 第四节 客房职业安全第七章 主题客房和绿色客房管理 第一节 主题客房 第二节 绿色客房管理 第三节 21世纪客房部经营管理发展趋势第八章 世界各地习俗 第一节 主要客源国和地区的习俗 第二节 我国主要少数民族的习俗附录参考文献

<<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>