

图书基本信息

书名：<<"十二五"高职高专旅游与酒店管理类规划教材>>

13位ISBN编号：9787534942587

10位ISBN编号：7534942586

出版时间：2010-01-01

出版时间：河南科学技术出版社

作者：钱丽娟 编

页数：243

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>

## 内容概要

《“十二五”高职高专旅游与酒店管理类规划教材：客房服务与管理》是一门涉及内容广泛、理论性与实践性都很强的专业课程。

本教材在编写过程中，结合旅游高等职业教育的教学实际，既有适度的管理理论知识，同时又突出客房的专业技能操作内容。

本教材注重与行业的紧密配合，注意把握国内外酒店客房业的最新发展趋势，收集了相关行业的信息资料，以学生的职业能力和职业素养为出发点，充分体现了适用性与先进性相结合。

书籍目录

第一单元 客房部导论模块一 客房部简介模块二 客房产品的特性模块三 客房常见类型模块四 客房设备与客房用品模块五 客房经济效益分析第二单元 客房部组织机构与人力资源开发模块一 客房部组织机构的设置模块二 客房部工作人员的素质要求模块三 客房部与其他部门的关系模块四 客房部人员配备与定员计算模块五 客房部员工的选用与培训模块六 员工工作绩效评估与激励第三单元 客房的清洁卫生模块一 客房日常清洁程序与标准模块二 客房计划卫生与消毒模块三 公共区域的清洁保养模块四 客房服务管理必备表格第四单元 客房的对客服务模块一 客房对客服务模式模块二 对客服务工作内容模块三 宾客突发事件的处理模块四 客房商务楼层服务与管理第五单元 洗衣房和布草房的管理模块一 洗衣房的业务特点模块二 洗衣房的运行流程模块三 洗衣房的管理模块四 布草房的管理第六单元 客房环境艺术与布置模块一 客房设计的理念与原则模块二 客房的空间布局模块三 客房的装饰布置模块四 主题客房的设计第七单元 客房物资管理模块一 客房部的预算模块二 客用物品的管理模块三 客房家具设备管理第八单元 客房服务质量管理模块一 客房服务质量意识模块二 客房服务质量的管理模块三 全面质量管理模块四 客房清洁保养的质量控制模块五 客房对客服务的质量控制第九单元 客房安全管理模块一 客房安全管理概述模块二 火灾和失窃的预防管理模块三 其他事故的处理和防范模块四 客房职业安全附录附录A 客房服务专用词语附录B 我国旅游涉外饭店星级评定中有关客房设施设备维修保养及清洁卫生质量的标准及检查表参考文献

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>