

<<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：9787561231982

10位ISBN编号：7561231989

出版时间：西北工业大学出版社

作者：马涛，李少斌 著

页数：202

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

《普通高等教育“十二五”规划教材·旅游专业：客房服务与管理》在编写中，不仅满足了客房管理日趋先进的要求，而且也满足了客房服务日趋变化及顾客个性化服务的要求。

本书共设置6个模块，包括认识客房及客房部、客房部的接待服务、客房部的清扫服务、客房部的设备用品管理、客房部的安全管理、客房部的人力资源管理。

另外，每个模块后都设置了不同的技能实训。

本书既适合于应用型本科及高职高专院校旅游管理、酒店管理等相关专业的教学，也适合于酒店客房岗位培训和自学参考。

## &lt;&lt;客房服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

模块一 认识客房及客房部学习情境1 客房产品的设计学习情境2 客房部的日常管理技能实训1 了解客房部技能实训2 员工培训模块二 客房部的接待服务学习情境1 提供楼层住店服务学习情境2 特殊的对客服务规程学习情境3 提供总机和商务中心服务学习情境4 处理客人投诉学习情境5 建立客史档案学习情境6 客房接待服务质量管理技能实训1 如何进入客房技能实训2 送茶服务技能实训3 洗衣服务技能实训4 VIP接待服务技能实训5 客房电话服务模块三 客房部的清扫服务学习情境1 客房清洁整理与质量控制学习情境2 公共区域的清洁卫生控制技能实训1 准备房务工作车技能实训2 卧室的清扫技能实训3 开夜床技能实训4 客房卫生检查（领班查房）模块四 客房部的设备用品管理学习情境1 客房设备用品管理基础知识学习情境2 客房设备管理学习情境3 客房用品的日常管理学习情境4 布件的管理技能实训1 地毯的清洁与保养技能实训2 客房设备用品管理模拟训练模块五 客房部的安全管理学习情境1 客房安全基础知识学习情境2 防火与防盗工作学习情境3 客房其他安全事故的处理技能实训 消防器材的使用模块六 客房部的人力资源管理学习情境1 客房部人员的配备学习情境2 客房部员工的培训、绩效评估和激励学习情境3 客房部员工的考核与评估技能实训1 客房部员工编制技能实训2 模拟客房服务员的招收技能实训3 设计一份客房员工的绩效评估表附录A 星级饭店服务员应掌握的公共信息图形符号附录B 客房服务员国家职业技能标准（2009年修订）附录C 常用的客房服务英语参考文献

## <<客房服务与管理>>

### 编辑推荐

《普通高等教育“十二五”规划教材·旅游专业：客房服务与管理》基于能力本位的要求，以客房服务与管理的基础知识为主线，以职业资格的岗位能力训练为辅助，从就业岗位所需的职业素质和岗位技能来构建教材体系，形成特色鲜明的模块化教材。

本书共分为两部分：第一部分是职业能力，主要学习基础理论知识；第二部分是技能实训，主要培养相关的岗位技能。

本书可按“了解、熟悉、掌握”3个层次的要求进行学习。

了解，即要求学生知道有关知识和技能；熟悉，即要求学生理解有关知识和技能；掌握，即要求学生非常清楚地理解有关知识和技能并能够灵活运用。

<<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>