

<<客房服务与管理创新>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理创新>>

13位ISBN编号：9787563717538

10位ISBN编号：7563717536

出版时间：2008-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：王伟 编著

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>

<<客房服务与管理创新>>

内容概要

《客房服务与管理创新》一书，不仅解决了客房部经理管什么，怎么管的问题，还在许多管理细节上提出了许多创新管理的理念和方法；它不仅解决了饭店管理专业课教师教什么、怎么教的问题，还通过对教学实践的总结，提出了许多创新教学的理念和方法。

字里行间，无不体现出作者对饭店管理和专业教学这两个职业的热爱，也正是对饭店事业的热爱，才使我们有机会近距离接触蕴藏在饭店管理背后的一个鱼活的案例，才使我们有机会了解了如何从细致琐碎的工作中体会工作的乐趣。

<<客房服务与管理创新>>

作者简介

王伟：北京第二外国语学院旅游管理学院教师，资深饭店高级训导师。

主持起草《中国饭店行业服务礼仪规范（试行）》，主要著作有《饭店培训管理实务》、《中国饭店行业服务礼仪规范（试行）指南》，参与策划《窗口行业服务礼仪VCD》。

作者先后在国内外著名的星级饭店工作，曾任饭店高级训导师、培训部经理、客务总监、营销总监、副总经理、总经理、饭店管理集团副总经理等职务，具有丰富的饭店经营管理经验，并长期从事对高星级饭店中高层管理者的培训工作和饭店管理咨询顾问工作。

<<客房服务与管理创新>>

书籍目录

第一章 走近饭店客房部 第一节 认识饭店业 一、认识饭店 二、了解饭店提供的产品
三、了解我们的服务对象——客人 四、业界如何对饭店进行分类和定级 第二节 认识饭店客房部
一、饭店客房部是做什么的 二、客房部在饭店管理中扮演什么角色 三、客房部有哪些业务特点
四、客房部需要做什么 五、客房部如何保持与相关部门的协调与沟通 六、如何组织饭店客房部
七、如何确定客房部各岗位的工作职责及任职条件 第三节 客房管理的产生和发展历程
一、豪华饭店时期的客房管理 二、商业饭店时期的客房管理 三、现代国际饭店时期的客房管理
第二章 客房产品配置和客房设备管理 第一节 如何划分客房功能 一、睡眠空间 二、起居空间
三、书写空间 四、健身娱乐空间 五、盥洗空间 六、储存空间 第二节 如何选择和配置客房设备用品
一、选配客房设备用品应考虑的因素 二、对客房设备用品分类选配 三、如何在客房设备用品的选配上进行创新
四、如何根据客源市场的变化和客房设备用品的更新进行服务创新 第三节 客房设备管理
一、建立客房设备用品档案制可有效提高设备使用率 二、如何对客房设备进行更新
三、如何通过加强对万能工的管理提高客房设备的使用率 四、如何通过加强对待修房的维修管理提高客房设备的使用率
第四节 客房陈设与装饰 一、如何陈设客房家具 二、如何陈设客房纺织品及装饰织物 三、如何陈设客房室内观赏品
四、如何装饰客厅及书房 五、客房绿化管理 第五节 客房的环境与气氛 一、营造客房环境与气氛应把握的基本点
二、如何营造良好的客房环境与氛第三章 客房的类型、房态及房价的管理 第一节 客房的类型
一、饭店客房都有哪些类型 二、客房的床都有哪些种类 三、如何对客房进行编号 第二节 客房房态管理
一、客房房态都有哪些类型 二、为什么要对客房记进行控制 三、如何有效避免客房态出现差异 第三节 客房房价及计价方式
……第四章 客房接待服务与管理第五章 客房清洁服务与管理第六章 饭店公共区域的清洁与管理第七章 洗衣服务与管理第八章 客房编织品及员工制服管理第九章 客房安全管理第十章 客房部人力资源管理附录 我的才学心得参考文献

<<客房服务与管理创新>>

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>