

<<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：9787564107574

10位ISBN编号：756410757X

出版时间：2007-8

出版时间：服务业

作者：16开

页数：246

字数：395000

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

本教材分技能篇、知识篇和管理篇三篇，技能篇侧重于实际操作技能的训练，以客房部岗位工作任务分析为路径，强化客房清洁保养、客房对客服务、公共区域清洁保养和洗涤业务等技能的训练，旨在培养提高学生实际操作能力，适应行业、岗位对从业人员的要求。

知识篇，结合技能篇技能训练的要求，重点介绍了与客房部职业能力相关联的知识要点，以及行业前沿性、拓展性知识，主要内容有现代酒店客房知识、客房部的业务协调、清洁物料知识、面层材料知识等。

管理篇，从基层管理层面入手，系统介绍了客房部的组织管理、客房部人力资源管理、客房部质量控制、客房部费用控制、客房部安全管理等管理实务，旨在提高学生分析问题和解决问题的能力，使其具备基层管理者所必需的管理能力，并能胜任酒店客房部基层管理工作。

本教材主要适用于高职高专酒店管理与旅游管理专业教学用书，也可作为酒店客房部员工岗位培训及国家职业技能鉴定培训用书。

<<客房服务与管理>>

书籍目录

前言技能篇 第一章 客房清洁保养 第一节 客房日常清扫整理 第二节 客房专项清洁保养 第三节 客房卫生工作 第二章 客房对客服务 第一节 常规服务 第二节 特殊项目的服务 第三章 公共区域清洁保养 第一节 日常清洁保养 第二节 面层的清洁保养 第四章 洗涤业务 第一节 洗衣场业务 第二节 布草房业务知识篇 第五章 现代客房产品知识 第一节 客房产品概要 第二节 客房设计 第三节 客房服务模式 第四节 客房服务标准 第六章 客房部的业务协调 第一节 客房部与相关部门的业务协调 第二节 部际协调中的常见问题及其处理 第七章 清洁物料 第一节 清洁剂 第二节 清洁器具 第八章 面层材料知识 第一节 地毯 第二节 硬质面层材料 第三节 其他面层材料管理篇 第九章 客房部的组织管理 第一节 客房部的业务与管理目标 第二节 客房部的组织机构 第三节 客房部岗位职责 第十章 客房部人力资源管理 第十一章 客房部质量控制 第十二章 客房部费用控制 第十三章 客房部安全管理 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>