

<<工学结合新思维高职高专航海技术类"十二五"规划教材>>

图书基本信息

书名：<<工学结合新思维高职高专航海技术类"十二五"规划教材>>

13位ISBN编号：9787566303875

10位ISBN编号：7566303872

出版时间：2012-7

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：杨杰 编

页数：278

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>

<<工学结合新思维高职高专航海技>>

内容概要

《工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材：现代酒店客房实务》理论知识体系全部参照酒店客房实践操作的流程来设计模块，从易到难，以期强化训练在校生和求职人员的岗前基本操作技能。

与此同时，引用剖析了国际、国内酒店客房业务中的相关成功与失败案例，并提供多角度的参考资料，以此激发酒店管理专业的从业人员及莘莘学子们对理论知识课程的理解，学习模仿技能的练习，最后做到对客房技能的熟练掌握，最终达到能独立胜任客房各岗位工作的能力。

书籍目录

模块一 客房部概述项目一 了解客房部在酒店中的地位项目二 客房部组织机构认知思考与训练模块二 客房设计思维项目一 客房产品认知项目二 客房设备与用品项目三 客房设计理念与原则项目四 客房的空间设计项目五 客房装饰知识与发展趋势思考与训练模块三 客房清洁和保养项目一 清洁前的准备工作项目二 客房清洁程序与标准项目三 客房服务员基本技能项目四 客房计划卫生思考与训练模块四 客房对宾客服务项目一 对宾客服务模式项目二 对宾客服务的特点项目三 客房的迎送宾客服务项目四 客人住店期间的服务项目五 宾客类型和服务接待要求项目六 客人投诉的处理思考与训练模块五 公共区域清洁和保养项目一 公共区域概述项目二 清洁器具和清洁药液的使用项目三 公共区域卫生清洁保养程序和标准项目四 地面和墙面的清洁和保养思考与训练模块六 洗涤和布草房的运行项目一 洗涤的运行项目二 布草房的运行思考与训练模块七 客房督导管理项目一 客房安全管理项目二 客房用品管理项目三 客房设备管理项目四 客房质量管理项目五 客房人力资源管理思考与训练附录1 客房常用英语附录2 中国旅游饭店行业规范附录3 酒店客房服务员职业技能鉴定操作考核标准附录4 服务质量评定检查表附录5 星级评定“客房质量检查评分表附录6 绿色饭店的评定标准参考文献和参考网站

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>