

<<饭店客房管理与服务>>

图书基本信息

书名：<<饭店客房管理与服务>>

13位ISBN编号：9787810823722

10位ISBN编号：7810823728

出版时间：2005-2-1

出版时间：清华大学出版社,北京交通大学出版社

作者：贺湘辉,徐文苑

页数：327

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>

<<饭店客房管理与服务>>

内容概要

前厅管理与服务是现代饭店运行与管理的重要组成部分,本教材共分八章内容,对前厅管理与服务涉及的预订、接待、行礼、问讯、商务等服务,以及销售管理、服务质量管理、人力资源管理等内容,做了较为系统的介绍。

另外,本教材还突出介绍了于近几年发展较快的旅游电子商务中的在线订房、网络营销以及金钥匙服务、饭店管理信息系统等内容。

注重知识的应用性和可操作性,侧重理论指导下的管理实务与运作,简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述,适当增大图表和典型案例等内容的比例,力求反映饭店业先进的管理理念、服务手段与方法。

本教材主要适用于高等职业院校饭店管理职业教学,也可作为饭店从业人员的培训和自学之用。

<<饭店客房管理与服务>>

书籍目录

第1章 客房部概述	1.1 客房部的地位、作用与任务	1.1.1 客房部的地位和作用	1.1.2 客房部的主要任务	1.1.3 客房部的业务特点	1.2 客房部的机构设置与岗位职责	1.2.1 客房部的机构设置	1.2.2 客房部的编制定员	1.2.3 客房部的主要岗位职责	1.3 客房部与其他部门的协作	1.3.1 客房部与前厅部的协作	1.3.2 客房部与餐饮部的协作	1.3.3 客房部与工程部的协作	1.3.4 客房部与采购部的协作	1.3.5 客房部与财务部的协作	1.3.6 客房部与公关营销部的协作	1.3.7 客房部与人力资源部的协作	1.3.8 客房部与保安部的协作	思考题第2章																															
客房设计	2.1 客房种类与物品配置	2.1.1 客房种类	2.1.2 客房物品配置	2.2 客房商品的功能设计	2.2.1 客房功能设计的基本要求	2.2.2 客房商品的主要功能设计	2.3 客房的装饰布置	2.3.1 客房装饰布置的基本原则	2.3.2 客房装饰布置的基本手法	思考题第3章	客房卫生管理	3.1 清洁剂与清洁设备	3.1.1 清洁剂的种类及其用途	3.1.2 清洁剂的使用	3.1.3 清洁器具的种类与用途	3.1.4 清洁器具的使用及保养要求	3.2 客房的日常清扫整理	3.2.1 客房清扫的准备	3.2.2 走客房的清扫程序	3.2.3 住客房的清扫	3.2.4 空房的清扫	3.2.5 房间小整理服务	3.2.6 客房清扫的规定和报告事项	3.3 客房的计划卫生	3.3.1 计划卫生的意义	3.3.2 客房计划卫生的内容	3.3.3 计划卫生的管理	3.4 公共区域的清洁保养	3.4.1 公共区域的概念和特点	3.4.2 公共区域的清洁任务及要求	3.4.3 制订清洁保养制度	3.4.4 制订公共区域清洁保养质量标准	3.4.5 检查督导	3.5 面层材料的清洁保养	3.5.1 面层材料的种类及其特性	3.5.2 面层材料的清洁保养	3.6 客房消毒和灭虫害工作	3.6.1 客房消毒工作	3.6.2 客房灭虫害工作	思考题第4章	对客户服务及管理第5章	客房设备用品管理第6章	布草房与洗衣房管理第7章	客房部安全管理第8章	客房部人力资源管理第9章	客房部预算管理第10章	客房服务质量管理附录A	部分公共区域的清洁保养方法附录B	旅游涉外饭店星级的划分及评定参考文献

<<饭店客房管理与服务>>

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>