<<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: 9787811148749

10位ISBN编号:7811148749

出版时间:2009-1

出版时间:电子科技大学出版社

作者:蒋红

页数:195

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

《职业教育饭店服务与管理专业系列教材:客房服务与管理》是中、高等职业学校饭店管理与旅游管理专业基础课教材,它基于提高学生对饭店客房知识的了解,熟悉客房服务操作技能而编写。 在具体章节内容的编排上,考虑到职业教育的特点,并没有过多的深奥理论阐述,而是侧重于介绍实际工作流程、管理和服务中的应用,目的是使学生在掌握基本工作流程和服务技能的同时,开阔知识面,提高专业素养。

《职业教育饭店服务与管理专业系列教材:客房服务与管理》内容新颖,深入浅出,体系合理。 书中插入了大量的图片、小知识、小技巧、资料和案例等,图文并茂,形象生动,指导性和实用性强

《职业教育饭店服务与管理专业系列教材:客房服务与管理》可作为中、高职饭店管理与旅游管理专业教材,也可作为饭店管理人员、旅游管理部门工作人员岗位培训及国家职业技能鉴定培训用书

Page 2

<<客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 客房部概述第一节 客房基本知识一、客房的种类二、床的种类三、客房物品的配置第二节 客房部概述一、客房部的地位和作用二、客房部的主要任务案例剖析课后习题第二章 客房室内环 境艺术与布局装潢第一节 客房功能设计一、客房空间的功能分区二、客房功能设计要求第二节 房的装饰布置一、客房布置的理念二、客房布置基本方法第三节 客房设计现状与发展趋势一、中国 饭店设计现状二、客房设计的趋势三、中国设计师的未来与责任案例剖析课后习题第三章 客房清洁 卫生管理第一节 客房清洁服务前期准备一、客房清洁的具体要求二、客房清洁卫生质量标准第二节 客房清洁服务一、客房清洁的原则与方法二、不同客房的清洁三、清洁和职业安全案例剖析课后习 题第四章 客房部预算管理第一节 预算与客房预算一、预算及客房预算二、编制预算的原则三、编 制预算的方法第二节 客房部预算的控制与分析一、客房部预算的控制二、客房部预算的分析案例剖 析课后习题第五章 宾客类型与对客服务第一节 旅客的类型一、旅客的类型二 、散客、团体入住的 程序第二节 对客服务一、对客服务模式二、对客服务规程三、特殊客人服务规程案例剖析课后习题 第六章 客房部人力资源管理第一节 客房部人力资源概述第二节 客房部员工的招聘一、客房部员 工的构成二、招聘理念第三节 客房部绩效考核一、绩效考核的概念二、绩效考核的原则三、绩效考 核的方法第四节 培训与员工满意度一、培训知识介绍二、员工满意度案例剖析课后习题第七章 房设备用品管理第一节 客房设备的配置一、客房设备的内容二、客房设备选择的原则三、客房用品 四、客房用品选择的原则五、客房设备用品的分类六、客房设备用品管理的意义第二节 客房设备的 维护与管理一、客房设备的使用二、客房设备的保养三、客房设备的管理四、周转性用品的内容五、 客房消耗品的管理六、客房用品的设计趋势案例剖析课后习题第八章 客房服务质量管理第一节 房服务质量概述一、客房服务质量的含义二、客房服务质量控制的目的三、衡量客房服务质量的标准 四、客房服务质量标准的制度原则第二节。客房服务员服务礼仪一、客房服务员举止要求二、客房服 务员必备礼节第三节 客房服务的发展趋势一、项目多样化二、服务的个性化三、设施的智能化四、 客房的绿色化五、设计人文化六、类型多样化案例剖析课后习题第九章 客房服务员国家标准第一节 客房服务员要求一、客房服务员素质要求二、客房服务员基本要求第二节 客房服务员国家标准一 客房服务员职业定位二、客房服务员基本要求三、各级服务员工作要求四、比重表案例剖析课后习 题第十章 客房安全标准第一节 客房安全管理概述一、客房安全管理二、客房安全工作的原则三、 客房安全设施的配置第二节 客房火灾处理一、客房火灾的形成与种类二、火警处理的标准第三节 客房防盗及处理一、盗窃的类型二、防盗的措施三、失盗的处理第四节 其他突发事件处理一、暴力 事件的处理二、食物中毒的处理三、爆炸事件的处理四、受伤、死亡情况案例剖析课后习题附录1星 级饭店客房客用品质量与配备要求附录2星级饭店客房客用业务报表附录3客房服务具体事宜操作程序 附录4饭店服务标准

<<客房服务与管理>>

编辑推荐

《职业教育饭店服务与管理专业系列教材:客房服务与管理》的编写突出了专业化、标准化和实用性的特点,内容包括了饭店客房部运行的整个流程及管理要点、管理方法,有较强的实用性和操作性。

在具体章节内容的编排上,考虑到中职教育的特点,并没有过多的深奥理论阐述,而侧重于介绍实际工作流程、管理和服务中的应用,目的是使学生在掌握基本工作流程和服务技能的同时,开阔知识面,提高专业素养。

本书适用于饭店管理及相近专业的高、中等职业学校,成人高校以及民办学校作为教材使用,也可供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试时参考。

<<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