

《客房运行与管理》

图书基本信息

书名：《客房运行与管理》

13位ISBN编号：9787308065559

10位ISBN编号：7308065553

出版时间：2009-2

出版社：浙江大学出版社

作者：叶秀霜//沈忠红

页数：256

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《客房运行与管理》

内容概要

《高职高专酒店管理专业工学结合规划教材·客房运行与管理》根据饭店客房部门运行管理的特点，以任务为导向，坚持“为用而学”、“能力为本”、“够用适用”的原则，结合客房部门职业岗位的需求，将客房运行与管理的知识、技能要求分成七大模块分别进行阐述。其中：第一模块对饭店客房、客房部的基本含义进行了系统的分析，以使學生能尽快“入门”。第二、第三、第四模块详细介绍了饭店清洁保养（包括客房、公共区域）、布草洗涤保管、对客服务方面的基础知识、工作流程与要求等，通过学习，可使學生掌握客房运行的基本服务知识、操作方法和服務技巧。第五、第六、第七模块主要从客房产品设计、客房产品质量管理和成本控制等方面介绍了客房管理的基本理念、基础知识与管理方法，结合高职高专的培养目标，使學生在熟练掌握服务知识与技能的基础上，初步掌握必要的管理知识和技能。

《客房运行与管理》

书籍目录

模块一 导论 项目一 认识客房 任务一：清晰客房的概念 任务二：熟悉客房类型 项目二 认识客房部 任务一：了解客房部 任务二：清楚客房部的机构设置与业务分工 任务三：明确客房部在饭店运行中的作用 任务四：掌握客房部业务运行的特点 任务五：明晰客房部与其他部门的关系 项目三 认识客房部员工 任务一：了解客房部各岗位职责 任务二：明确客房部员工的素质要求 综合训练模块二 饭店清洁保养 项目一 清洁保养的要求及质量标准 任务一：认识清洁保养工作 任务二：明确清洁保养的要求与质量标准 项目二 清洁剂和清洁设备 任务一：选用合适的清洁剂 任务二：配备适用的清洁器具 项目三 楼层客房清洁保养 任务一：楼层客房日常清洁保养 任务二：楼层客房周期性清洁保养 任务三：客房消毒 项目四 公共区域清洁保养 任务一：认识公共区域清洁保养工作 任务二：熟悉公共区域清洁保养规程 任务三：地面材料的清洁保养 任务四：墙面材料的清洁保养 综合训练模块三 洗衣房和布草房的运行 项目一 洗衣房运行 任务一：洗衣房的设置与布局 任务二：洗衣房设备用品的配置 任务三：掌握洗衣房的运行流程 项目二 布草房运行 任务一：布草房的布局 任务二：布草房设备用品的配置 任务三：掌握布草房的运行流程 综合训练模块四 客房对客服务 项目一 对客服务特点与模式 任务一：了解对客服务特点与要求 任务二：熟悉对客服务基本模式 项目二 对客服务项目与规程 任务一：宾客迎送服务 任务二：宾客住店服务 任务三：了解客房服务的发展趋势 综合训练模块五 客房产品规划设计 项目一 客房产品设计理念与原则 任务一：树立科学的设计理念 任务二：遵循适用的设计原则 项目二 客房功能设计 任务一：客房室内功能设计 任务二：客房楼层功能设计 项目三 客房设施设备及用品配置 任务一：客房设施设备配置 任务二：客房用品配置 项目四 客房类型设计 任务一：设计客房类型 任务二：不同类型客房数量配比 项目五 客房室内装饰设计 任务一：客房色彩的设计与运用 任务二：客房照明设计 任务三：客房陈设设计 综合训练模块六 客房产品质量控制 项目一 客房产品质量构成要素 项目二 清洁保养质量控制 任务一：树立正确的清洁保养意识 任务二：制定科学的清洁保养规程与标准 任务三：清洁保养的有效控制 项目三 对客服务质量控制 任务一：选择合适的客房服务模式 任务二：设立有效的客房服务项目 任务三：制定科学的服务规程及质量标准 任务四：加强客房服务质量控制 项目四 客房安全质量控制 任务一：正确认识客房安全 任务二：加强客房安全管理 任务三：及时有效地处理安全事件 综合训练模块七 客房成本控制 项目一 客房人力资源成本控制 任务一：控制人力资源数量成本 任务二：控制人力资源质量成本 项目二 客房设施设备成本控制 任务一：科学配置客房设施设备 任务二：有效控制设施设备服务期成本 任务三：设施设备的更新改造与报废 项目三 客房用品成本控制 任务一：布草成本控制 任务二：低值易耗品成本控制 项目四 客房预算管理 任务一：编制客房预算 任务二：客房预算控制 综合训练 附录1 客房常用英语 附录2 客房用品的质量要求 附录3 旅游饭店星级的划分与评定参考文献

《客房运行与管理》

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：www.tushu000.com