

《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

出版社：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

《客房服务与管理》

内容概要

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 客房的装饰布置	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 客房设备用品管理	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 客房服务质量概述	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：www.tushu000.com