

<<康乐服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<康乐服务与管理>>

13位ISBN编号：9787303131051

10位ISBN编号：7303131051

出版时间：2011-10

出版时间：北京师范大学出版社

作者：雷石标 编

页数：160

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>

<<康乐服务与管理>>

内容概要

这本《康乐服务与管理》由雷石标主编，是中职学校和高等院校旅游专业(旅游管理方向、饭店管理方向)的必修课程。

为培养学生的职业能力，本书以大量的实例研究为载体，从现代饭店康乐服务与管理的基础知识入手，结合康乐业中的实践案例，阐述了康乐活动的起源与发展、康乐服务在饭店中的地位与作用、康乐业的发展现状与趋势；较为详尽地介绍了饭店主要康乐项目的设置要求、服务规范和质量标准；结合我国饭店康乐经营管理的实际情况探讨了康乐营销与公关、康乐部组织与人力资源管理、日常管理制度、服务质量管理、设备管理和安全管理等内容。

<<康乐服务与管理>>

书籍目录

第一章 饭店康乐概述

第一节 康乐活动的起源与发展

第二节 康乐服务在饭店中的地位与作用

第三节 现代康乐业的现状与发展前景

第二章 饭店康乐项目的设置

第一节 饭店康乐项目设置的原则和依据

第二节 饭店康乐项目设置的基本类型

第三节 饭店康乐项目设置的要求

第三章 饭店主要康乐项目

第一节 康体项目

第二节 娱乐项目

第三节 保健项目

第四节 海上娱乐项目

第四章 饭店康乐部的经营与公关

第一节 康乐部的经营特点

第二节 康乐部的协作与营销策略

第三节 康乐竞赛活动的运作

第四节 康乐部公关活动的开展

第五章 饭店康乐部的组织与人力资源管理

第一节 康乐部的组织机构

第二节 康乐部员工的招聘

第三节 康乐服务员的培训

第四节 康乐服务员的督导

第六章 康乐服务质量管理

第一节 康乐服务质量管理的内容

第二节 康乐部的优质服务

第三节 康乐部的投诉处理

第七章 康乐部日常管理制度

第一节 康乐部日常管理制度的制定

第二节 康乐部日常管理制度

第三节 康体类项目的服务制度

第四节 娱乐、保健、休闲类项目服务制度

第八章 饭店康乐设备管理

第一节 康乐设备管理概述

第二节 康乐设备管理的程序与方法

第三节 康乐设备的保养、修理与更新

第九章 康乐部的安全与卫生管理

第一节 康乐部的安全管理

第二节 康乐部的卫生管理

参考文献

教学支持说明

<<康乐服务与管理>>

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>