第一图书网, tushu007.com

<<酒店客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787811137804

10位ISBN编号：7811137801

出版时间：2010-7

出版时间：湖南大学出版社

作者：曹红，谌文 编

页数：214

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

第一图书网, tushu007.com

<<酒店客房服务与管理>>

内容概要

《21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材：酒店客房服务与管理》分上下篇九个模块。上篇为酒店客房服务，主要介绍客房工作前准备、迎客服务、住店服务及送客服务；下篇为酒店客房管理，主要包括客房部清洁质量管理、客房服务质量管理、客房用品管理、客房安全管理及客房部管理。

该教材是以模块化教学为指导，每个模块由若干具体任务组成，每个具体任务是以任务目标、知识准备、任务执行、任务测试来完成的，这样能更好地帮助学生理解和掌握所学知识。

该教材适用于旅游专业学生，也可作为旅游类从业人员的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店客房服务与管理>>

书籍目录

上篇 客房服务模块一 工前准备任务1 了解客房及客房部002任务2 客房服务礼仪005任务3 了解客情011任务4 掌握饭幅行业相关法规知识014模块二 迎客服务任务1 标准客房的布置024任务2 VIP客房的布置029任务3 楼层接待033任务4 VIP接待036模块三 住店服务任务1 房间整理040任务2 洗衣服务050任务3 会议服务053任务4 其他服务057模块四 送客服务任务1 行前准备063任务2 离店结束工作065任务3 客房服务中特殊情况的处理067下篇 客房管理模块五 客房部清洁质量管理任务1 客房清洁的质量管理072任务2 公共区域的清洁与保养082任务3 计划卫生的安排与执行090任务4 客房清洁设备的使用与保养092任务5 特殊器具的清洁与保养096模块六 客房服务质量管理任务1 客房服务中心的管理100任务2 个性化服务103任务3 处理客人投诉114模块七 客房用品管理任务1 客房设备管理121任务2 客房棉织品管理125任务3 客房用品管理132模块八 客房安全管理任务1 客房安全管理141任务2 火灾防范146任务3 失窃事故的防范与处理‘ 154模块九 客房部管理任务1 客房部部门建制165任务2 客房的设计与装饰175任务3 客房部人员选拔与培训 186任务4 客房部人员考词 198任务5 客房部与其他部门的协调204参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<酒店客房服务与管理>>

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