

<<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。

## &lt;&lt;客房服务与管理&gt;&gt;

## 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:<http://www.tushu007.com>