

<<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：9787040180039

10位ISBN编号：7040180030

出版时间：2006-1

出版范围：高等教育

作者：范运铭//支海成

页数：275

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

《客房服务与管理（第2版）》是中等职业学校饭店服务与管理专业教材，是国家规划教材。

《客房服务与管理（第2版）》共十章，内容包括客房产品概述、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、饭店公共区域及面层材料的清洁保养、布件的洗熨与特殊污渍的清除、对客服务工作、客房服务用语、客房部的机构设置及人员管理、客房的物资管理和客房部的质量管理。

《客房服务与管理（第2版）》是在2002年版本的基础上修订而成的。

考虑到旅游职业教育本身的发展和专业课程本身的发展变化，在修订中，保持原教材的体系结构不变，删除过时的内容，补充新内容；与相应的职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接，满足就业岗位的能力培养需要。

《客房服务与管理（第2版）》内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

《客房服务与管理（第2版）》采用出版物短信防伪系统，同时配套学习卡资源。

用封底下方的防伪码，按照《客房服务与管理（第2版）》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

《客房服务与管理（第2版）》可作为中等职业学校饭店服务与管理专业教材，也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

## <<客房服务与管理>>

### 书籍目录

第一章 客房产品概述第一节 客房产品的概念第二节 客房的功能及设备用品配置思考与练习第二章 清洁器具和清洁剂第一节 清洁器具第二节 清洁剂思考与练习第三章 客房的清洁保养第一节 客房清扫的准备第二节 客房的清洁整理第三节 客房的计划卫生第四节 客房的消毒及虫害控制思考与练习第四章 饭店公共区域及面层材料的清洁保养第一节 饭店公共区域的清洁保养第二节 地面材料的清洁保养第三节 墙面材料的清洁保养第四节 特殊器具的清洁保养思考与练习第五章 布件的洗熨与特殊污渍的清除第一节 洗衣房的机构设置、洗涤设备及洗涤剂第二节 布件的洗涤、去渍与熨烫思考与练习第六章 对客服务工作第一节 对客服务概述第二节 对客服务的模式和特点第三节 对客服务的内容与程序第四节 客人投诉的处理思考与练习第七章 客房服务用语第一节 客房服务的语言规范第二节 客房服务常用词语思考与练习第八章 客房部的机构设置及人员管理第一节 客房部的组织机构及岗位设置第二节 客房部的人员管理思考与练习第九章 客房的物资管理第一节 客房费用预算第二节 客房家具设备的管理第三节 客用物品的管理第四节 客房布件管理第五节 降低消耗和环境保护思考与练习第十章 客房部的质量管理第一节 客房清洁保养的质量控制第二节 客房对客服务的质量控制第三节 客房部的安全质量管理思考与练习参考书目

<<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>