

<<客房部的运行与管理>>

图书基本信息

书名：<<客房部的运行与管理>>

13位ISBN编号：9787503244551

10位ISBN编号：7503244550

出版时间：2012-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：吴旭云，逢爱梅 主编

页数：241

字数：274000

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>

<<客房部的运行与管理>>

内容概要

本书以培养饭店职业能力为目标，从饭店客房部运行与管理的业务和流程入手，顺应饭店业发展的新理念，结合饭店经典案例进行介绍。

全书由客房部概述、客房设计、服务质量管理、卫生管理、洗衣房与布草房管理、设备用品管理、客房安全管理、人力资源管理等内容组成。

本书的特色为：融入了饭店业最新教学理念，以实现职业能力目标为核心，内容翔实、案例丰富、理论知识系统，操作性强；正文前设有“教学目标”、“导入案例”板块，正文中穿插“相关链接”、“小资料”，正文后设有“本章小结”、“复习与思考”、“应用案例”、“实践与训练”板块，方便教学，并具有启发引导作用。

本书除可以作为高等学校的专业课程教材使用外，也可以作为饭店在职人员自学、培训用书以及作为各类旅游院校教师教学的参考用书。

<<客房部的运行与管理>>

书籍目录

- 前言
- 第一章 客房部概述
 - 第一节 客房部的地位和职能
 - 第二节 客房部的组织与岗位设置
 - 第三节 客房部与其他部门的关系
 - 复习与思考
- 第二章 客房设计
 - 第一节 客房设计的原则
 - 第二节 客房的功能布局与陈设布置
 - 第三节 特色客房
 - 复习与思考
- 第三章 客房部服务质量管理
 - 第一节 客房服务的特点与要求
 - 第二节 客房服务项目及服务规程
 - 第三节 客人类型与服务方法
 - 复习与思考
- 第四章 客房部卫生管理
 - 第一节 客房清扫作业管理
 - 第二节 客房计划卫生
 - 第三节 客房清洁卫生质量控制
 - 第四节 公共区域清洁保养
 - 复习与思考
- 第五章 洗衣房与布草房管理
 - 第一节 洗衣房管理
 - 第二节 布草房的管理
 - 复习与思考
- 第六章 客房部设备用品管理
 - 第一节 客房设备用品管理的总体要求
 - 第二节 客房设备的配置
 - 第三节 客房设备管理
 - 第四节 客房用品的管理和控制
 - 第五节 清洁设备的配置与管理
 - 复习与思考
- 第七章 客房安全管理
 - 第一节 客房部安全管理概述
 - 第二节 火灾和失窃的预防及处理
 - 第三节 客房其他安全事故的处理
 - 复习与思考
- 第八章 客房部人力资源管理
 - 第一节 客房部编制定员
 - 第二节 客房部员工培训
 - 第三节 客房部员工激励
 - 第四节 客房部员工的考核评估
 - 复习与思考
- 参考文献

<<客房部的运行与管理>>

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>