

<<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：9787563707881

10位ISBN编号：7563707883

出版时间：2004-12

出版单位：旅游教育出版社

作者：国家旅游局人事劳动教育司 编

页数：376

字数：265000

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

本书分为九章，详细内容包括客房服务与管理概述、客房部的概念、客房部与其他部门的关系、客房的基本设备和用品；客房的清扫工作、客房清扫的准备、客房的日常清扫、客房的计划卫生、客房清洁质量的控制；清洁质量与清洁剂、清洁设备、清洁剂；公区区域的清除扫及保养、公共区域的日常清扫、地面材料及其保养、墙面材料及其保养；对客服务工作、对客服务的两种模式、对客服务质量的基本要求、对客服务的内容和程序；客房的安全保卫工作、饭店安全设施的配备、客房楼面的安全工作；客房物资设备与用品的控制、客房部的预算、客房设备的选择与保养、客房用品的控制、洗衣房和布草房、洗衣服的运行与管理、布草房；客房部人力资源管理、客房部的定员编制、客房部招工与培训、工作评估与激励、附录一客房中心值班员岗位责任责任书、附录二客房部常用英语、附录三星级饭店客房客用品质量与配备要求。

## <<客房服务与管理>>

### 书籍目录

- 第一章客房服务与管理概述
  - 第一节客房部的概念
  - 第二节客房部与其他部门的关系
  - 第三节客房的基本设备和用品
- 第二章客房的清扫工作
  - 第一节客房清扫的准备
  - 第二节客房的日常清扫
  - 第三节客房的计划卫生
  - 第四节客房清洁质量的控制
- 第三章清洁质量与清洁剂
  - 第一节清洁设备
  - 第二节清洁剂
- 第四章公区区域的清除扫及保养
  - 第一节公共区域的日常清扫
  - 第二节地面材料及其保养
  - 第三节墙面材料及其保养
- 第五章对客服务工作
  - 第一节对客服务的两种模式
  - 第二节对客服务质量的基本要求
  - 第三节对客服务的内容和程序
- 第六章客房的安全保卫工作
  - 第一节饭店安全设施的配备
  - 第二节客房楼面的安全工作
- 第七章客房物资设备与用品的控制
  - 第一节客房部的预算
  - 第二节客房设备的选择与保养
  - 第三节客房用品的控制
- 第八章洗衣房和布草房
  - 第一节洗衣服的运行与管理
  - 第二节布草房
- 第九章客房部人力资源管理
  - 第一节客房部的定员编制
  - 第二节客房部招工与培训
  - 第三节工作评估与激励
- 附录一客房中心值班员岗位责任责任书
- 附录二客房部常用英语
- 附录三星级饭店客房客用品质量与配备要求

<<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>