

<<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：9787564034030

10位ISBN编号：7564034033

出版时间：2010-7

出版时间：北京理工大学出版社

作者：王英哲 编

页数：200

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

根据教育部职业教育与成人教育司编写的全国中职教学指导方案中的要求，我们认真进行了本书的缩写工作。

全书共有10章内容，讲述了客房产品、清洁保养、对客服务工作、客房服务用语以及相关的管理工作，篇章分配合理，层次清晰。

本书突出的几大特色有：实用性、形象性、通俗性和包容性。

可作为中等职业院校旅游专业、技工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1章 客房产品概述 第一节 客房产品的概念、特点及类型 第二节 客房的设计及设备用品配置第2章 清洁器具和清洁剂 第一节 清洁器具 第二节 清洁剂第3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 客房的消毒及虫害控制 第四节 客房的计划卫生第4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第5章 洗衣房工作和布件的洗熨 第一节 洗衣房洗涤设备及洗涤剂 第二节 布件的洗涤与熨烫第6章 对客服务工作 第一节 对客服务理念概述 第二节 对客服务的两种模式 第三节 客房服务和超常服务 第四节 客人投诉的处理第7章 客户服务用语 第一节 客户服务的语言规范 第二节 客房服务常用语第8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 第三节 客房部员工的培训和考核第9章 客房的物资管理 第一节 客房部的预算 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 创建“绿色客房”第10章 客房部的质量管理 第一节 客房清洁保养的质量管理与控制 第二节 客房部对客服务的质量控制 第三节 客房部的安全质量管理 第四节 客房部紧急预案

<<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>