

<<客房管理>>

图书基本信息

书名：<<客房管理>>

13位ISBN编号：9787040203400

10位ISBN编号：7040203405

出版时间：2006-11

出版时间：高等教育出版社

作者：刘伟

页数：355

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>

## &lt;&lt;客房管理&gt;&gt;

## 内容概要

《高等学校旅游管理专业课程教材：客房管理》是高等学校旅游管理专业饭店管理方向系列课程教材，是在面向21世纪课程教材、“十五”国家级规划教材《前台与客房管理》的基础上，针对饭店管理方向教学需求编写而成的。

全书共有十章，分别是：客房部概述、客房组织管理、客房部管家系统、客房服务质量管理、客房卫生管理、客房成本控制与预算管理、棉织品及洗衣房管理、客房部安全管理、客房部人力资源管理、21世纪酒店客房经营管理的发展趋势。

为教学方便，《高等学校旅游管理专业课程教材：客房管理》每章前均设计本章学习目的、关键词板块，章后设计了思考题、案例分析、补充与提高等内容。

《高等学校旅游管理专业课程教材：客房管理》既可作为大专院校旅游管理专业及相关专业的教材，也可作为旅游职业教育、自学考试教材，还可供从事饭店客房管理的工作人员参考使用。

《高等学校旅游管理专业课程教材：客房管理》还特别配套了免费赠送教师的教学课件，具体索取方式见书末教学支持说明。

## &lt;&lt;客房管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 客房部概述第一节 客房部的地位作用及主要任务第二节 客房类型与客房设备第三节 客房设计与装修第四节 特色客房本章小结思考题案例分析补充与提高第2章 客房组织管理第一节 客房部组织机构第二节 客房定员第三节 客房部经理第四节 楼层主管第五节 楼层领班第六节 客房服务员本章小结思考题补充与提高第3章 客房部管家系统第一节 房态的控制与统计第二节 客房消费与在住客人查询第三节 遗留物品与租借物品管理本章小结思考题第4章 客房服务质量管理第一节 客房服务的组织模式第二节 宾客服务中心的管理第三节 客房服务项目与服务规程第四节 客人类型和服务方法第五节 提高客房服务质量的途径第六节 客房部个性化服务第七节 客房部与酒店其他部门的协调第八节 客房部常见问题与对策本章小结思考题案例分析补充与提高第5章 客房卫生管理第一节 客房清扫作业管理第二节 客房的计划卫生第三节 客房清洁质量的控制第四节 公共区域的清洁保养本章小结思考题案例分析补充与提高第6章 客房成本控制与预算管理第一节 客房物品与设备管理第二节 客房设施设备的清洁保养第三节 客用品的管理第四节 客房部预算第五节 客房“保本点”分析本章小结思考题案例分析第7章 棉织品及洗衣房管理第一节 棉织品管理第二节 洗衣房管理本章小结思考题补充与提高第8章 客房部安全管理第一节 客房部主要安全问题及其防范第二节 火灾的预防、通报及扑救第三节 顾客人身和财物安全的责任问题及饭店的权利和义务本章小结思考题案例分析第9章 客房部人力资源管理第一节 客房部员工服务意识的培养第二节 客房部员工的培训第三节 客房部员工的考核与工作评估第四节 客房部员工激励本章小结思考题案例分析第10章 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势第一节 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势概述第二节 酒店客房的绿色管理本章小结思考题附录1 客房部常用管理表格附录2 客房部常用英语附录3 旅游饭店星级的划分与评定附录4 《××酒店考察与管理咨询报告》参考文献和网站

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>