第一图书网, tushu007.com

<<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，逄爱梅　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

第一图书网, tushu007.com

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。

第一图书网, tushu007.com

<<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

第一图书网, tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

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