第一图书网, tushu007.com

<<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：9787111331285

10位ISBN编号：7111331281

出版时间：2011-2

出版时间：机械工业出版社

作者：陈平 编

页数：189

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

内容概要

本书以五星级以上饭店客房服务与管理职业能力培养为核心，结合行业前沿性、拓展性知识要点和管理技能，按照学生的认知规律，精心编捧各部分内容。
全书分为知识篇和技能篇，共9个项目。
知识篇包括认识客房、了解客房部、了解客房服务质量管理、了解客房成本控测与管理、了解客房安全管理5个项目；技能篇包括宾客抵店前的准备、宾客抵店时的迎接、宾客住店期间的日常服务、宾客离店服务4个项目。
每个项目都设计了“知识目标”、“能力目标”、“课堂讨论”、“能力实训”和“复习思考”：在每个项目的若干任务中，都根据其核心内容设计了“情景展示”，并引用国内外先进饭店实际工作的相关图表及典型案例进行训练和评析，使全书各项目的整体结构和体例都非常新颖，知识脉络更加清晰，实践性、应用性、针对性更强。

本书可作为高职高专和应用型本科院校酒店管理、旅游管理及相关专业的教学用书，也可作为饭店客房部员工岗位培训及国家职业技能鉴定培训的参考用书。

书籍目录

前言
知识篇
项目一 认识客房
任务一 清晰客房概念
任务二 了解客房的类型
任务三 了解客房设计
任务四 绿色客房
练习与思考
项目二 了解客房部
任务一 了解客房部的主要作用
任务二 明确客房部的机构设置与业务分工
任务三 了解客房部员工的岗位职责和素质要求
任务四 明确客房部与其他部门的关系
练习与思考
项目三 了解客服务质量管理
任务一 选择合适的客房服务模式
任务二 设立有效的客房服务项目
任务三 制定科学的服务规程及质量标准
任务四 加强客房服务管理与质量控制
练习与思考
项目四 了解客虏成本控制与管理
任务一 客房人力资源成本控制与管理
练习与思考
任务二 客房设施设备成本控制与管理
练习与思考
任务三 客房用品成本控制与管理
练习与思考
任务四 客房部预算的管理
练习与思考
项目五 了解客房安全管理
任务一 认识客房部安全系统
任务二 客房部钥匙管理
任务三 火灾的预防与处理
任务四 防止盗窃
练习与思考
技能篇
项目六 宾客抵店前的准备
任务一 走客房及空房的卫生清洁
练习与思考
任务二 房间设施的清洁与保养
练习与思考
任务三 公共区域的卫生清洁与保养
练习与思考
项目七 宾客抵店时的迎接
任务一 宾客入住前的检查与准备

第一图书网, tushu007.com

练习与思考
任务二 普通客人的入住迎接
练习与思考
任务三 VIP客人的入住迎接
练习与思考
任务四 入住接待过程中的质量控制
项目八 宾客住店期间的日常服务
任务一 对客房服务进行质量管理
练习与思考
……
项目九 宾客离店服务
参考文献

编辑推荐

《客房服务与管理》根据台山碧桂园凤凰酒店（五星级）客房部的主要工作任务和饭店从业人员职业资格标准要求，以客房服务与管理职业能力培养为核心，通过对五星级饭店客房服务与管理所涵盖的岗位群的工作任务和职业能力的系统分析，按照学生的认知规律，结合职业资格证书中的客房服务与管理技能要求，将全书分为知识篇和技能篇，每篇又分为若干个项目，每个项目由若干个任务来完成，在完成每一个任务之后，引用台山碧桂园凤凰酒店及相关饭店的典型案例进行训练和评析，使学生能够尽快了解和掌握客房服务与管理的基本技能，熟悉饭店客房服务与管理的程序与方法，热爱并能胜任饭店客房服务与管理工作。

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