

<<饭店客房管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店客房管理>>

13位ISBN编号：9787562426721

10位ISBN编号：7562426724

出版时间：2002-9

出版时间：重庆大学出版社

作者：刘代泉 编

页数：322

字数：418000

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>

<<饭店客房管理>>

前言

序言 本书是为高等职业教育饭店管理专业教学编著的教材。为此，它既需要反映当前我国及世界饭店业的发展情况，又必须适应饭店管理专业教学的需要。此次修订我们参阅了有关旅游饭店管理、客房管理方面的文献资料，并结合教学实践，以保证此书的科学性与实用性。

同时，还增添了一些阅读材料、小常识等，以丰富此书的内容。

在修订过程中，我们仍然把握以下原则：一是重实用。饭店客房管理的实践性非常强，各个细节问题的处理都具有很强的科学性与灵活性。本书力求理论与实践相结合，可操作性强。

因而每章乃至每节均以翔实的案例来展示饭店客房部的管理过程和管理方法。

二是求创新。

由于同类著作在国内外并不鲜见，而且许多国外饭店的管理方法走在我国的前面，读者自然希望在本书中接触新情况、了解新观点、获得新经验。

我们尽量朝此方向努力，将最新的研究成果和管理方法展现在大家面前。

本书修订由杨俊祥任主编，刘婷、翁汉平、李锐任副主编。

具体分工如下：第一章、第七章、第九章由刘婷负责修订（湖北省旅游学校）；第二章、第四章、第六章由翁汉平负责修订（湖北大学职业技术学院）；第三章由谭少龙修订（湖北省旅游学校）；第五章、第八章由杨俊祥修订（湖北省旅游学校）。

全书由正副主编负责统稿。

本书在修订过程中，得到了重庆大学出版社和诸多学校领导的大力支持，在此致以衷心的感谢。

<<饭店客房管理>>

内容概要

本书介绍了客房部导论、客房部组织结构与员工管理、客房部清洁卫生管理、公共区域的清扫及管理、客房服务质量的管理、客房部设备用品管理、洗衣房管理、客房部安全管理、客房艺术管理等内容。

本书作为高等职业教育饭店管理专业的教学教材，既反映了我国及世界饭店业的发展趋势，又能满足饭店管理专业教学的需要。

<<饭店客房管理>>

书籍目录

第一章 客房部导论	第一节 客房部的概念	第二节 客房部在饭店管理中的地位与作用
第三节 客房商品的特性	第四节 客房部经济效益分析	第五节 客房部的主要任务
第六节 绿色客房	小结	思考与练习
案例与评析	第二章 客房部组织结构与员工管理	第一节 客房部组织结构
第二节 客房部管理人员岗位职责及能力要求	第三节 客房员工选用与培训	第四节 客房员工工作实绩的评估与激励
小结	思考与练习	第三章 客房部清洁卫生管理
第一节 客房清洁卫生计划	第二节 客房清洁卫生质量控制	第三节 客房清扫与整理
第四节 客房消毒与灭虫害	小结	思考与练习
案例与评析	第四章 公共区域的清扫及管理	第一节 公共区域卫生管理
第二节 地面材料及其保养	第三节 墙面材料及其保养	第四节 清洁剂
小结	思考与练习	第五章 客房服务质量的管理
第一节 住客对客房服务的要求	第二节 客房对客服务模式	第三节 客房服务工作内容
第四节 客房服务质量管理	小结	思考与练习
案例与评析	第六章 客房部设备、用品管理	第一节 客房部预算
第二节 客房部清洁设备管理	第三节 客房设备的管理	第四节 客房用品的管理
第五节 布件的管理	小结	思考与练习
第七章 洗衣房管理	第一节 洗衣房的设置和设备配置	第二节 洗衣房组织结构及岗位职责
第三节 洗衣房的工作程序与工作标准	第四节 洗衣房常用表格	小结
思考与练习	案例与评析	第八章 客房部安全管理
第一节 客房安全管理概述	第二节 防火	第三节 防盗
第四节 黄、赌、毒的抵制和防范	第五节 其他安全工作	小结
思考与练习	案例与评析	第九章 客房管理艺术
第一节 客房管理概述	第二节 人际关系协调艺术	第三节 规范化、多样化相统一的服务艺术
第四节 疑难问题处理艺术	小结	思考与练习
案例与评析	附录	附录 参考文献

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>