

<<康乐服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<康乐服务与管理>>

13位ISBN编号：9787563724666

10位ISBN编号：7563724664

出版时间：2012-9

出版时间：旅游教育出版社

作者：刘哲

页数：264

字数：270000

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>

<<康乐服务与管理>>

内容概要

刘哲编著的《康乐服务与管理(高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书)》以当代成熟的管理理论作为指导理论,吸收和借鉴了国内外饭店康乐部和大型综合康乐企业管理的新经验和先进方法,对康乐管理进行了较全面的论述。

对康乐项目的设置、康乐部的组织和人力资源管理、康乐部经理、康乐服务质量管理、康乐设备管理、康乐部投诉的处理、康乐部的经营等方面进行了充分的论述。

本书有相当一部分内容来源于成熟康乐企业管理实践的经验总结,可供经验不足的管理者以及需要建立和完善管理制度的康乐场所借鉴、引用。

<<康乐服务与管理>>

书籍目录

第一章 概论

第一节 康乐业的概况

第二节 康乐部的职能

第二章 康乐项目的设置

第一节 康乐项目设置的原则和依据

第二节 康体项目的设置

第三节 娱乐项目的设置

第四节 保健项目的设置

第三章 康乐部的组织机构与人力资源管理

第一节 康乐部组织机构的设置

第二节 康乐部员工的招聘

第三节 康乐服务员的培训与督导

第四章 怎样当好康乐部经理

第一节 康乐部经理的设置

第二节 康乐部经理的工作内容

第三节 康乐部经理应当避免的管理错误

第五章 康乐部的日常管理

第一节 康乐管理的原则和方法

第二节 康乐部日常管理制度的制定

第三节 康体项目的服务制度

第四节 娱乐、保健、游乐项目的服务制度

第六章 康乐部的服务质量管理

第一节 康乐服务质量管理的内涵

第二节 康乐部的优质服务

第七章 康乐部的设备管理和营业收入管理

第一节 康乐设备管理概述

第二节 康乐设备管理的程序和方法

第三节 康乐设备的保养与维修

第四节 康乐部的营业收入管理

第八章 康乐部的安全与卫生管理

第一节 康乐部的安全管理

第二节 康乐部的卫生管理

第九章 康乐部的营销

第一节 康乐部的经营特点

第二节 康乐部的协作与营销

第三节 康乐部竞赛活动的运作

第四节 康乐俱乐部会员制的经营

第十章 康乐部的投诉处理

第一节 投诉的原因

第二节 投诉的处理

参考文献

<<康乐服务与管理>>

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>