

# 《客房服务与管理实务》

## 图书基本信息

书名：《客房服务与管理实务》

13位ISBN编号：9787564136109

10位ISBN编号：7564136103

出版时间：2012-6

出版社：东南大学出版社

作者：汝勇健

页数：268

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《客房服务与管理实务》

## 内容概要

《客房服务与管理实务(修订版)》分为服务篇与管理篇。服务篇侧重于实际操作技能的训练及客房基础知识的介绍,以客房部岗位工作任务为路径,强化客房清洁保养、对客服务、公共区域清洁保养及洗涤业务等技能的训练,旨在培养提高学生实际操作能力,适应行业、岗位对从业人员的要求。管理篇从基层管理层面入手,系统介绍了客房部组织管理、质量管理、费用控制、安全管理等管理实务及理论,旨在提高学生分析问题、解决问题的能力,使其具备基层管理者所必需的管理能力及知识,并能胜任酒店客房部基层管理工作。

《客房服务与管理实务(修订版)》主要适用于高职高专酒店管理与旅游管理专业学生教学用书,也可作为酒店客房部员工及基层管理者岗位培训用书,以及客房服务员国家职业技能鉴定培训参考教材。本教材由南京旅游职业学院酒店管理系汝勇健担任主编。

## 书籍目录

### 服务篇

#### 项目一 客房产品及职业认知

##### 模块一 客房产品认知

- 一、客房产品的特点
- 二、客房产品的基本要求
- 三、客房产品的定位
- 四、客房产品的设计
- 五、客房设备物品的配备

##### 模块二 职业认知

- 一、客房部的业务范围
- 二、客房部的管理目标
- 三、客房部的组织机构
- 四、客房部的岗位职责

#### 项目二 客房清洁保养

##### 模块一 客房日常清扫整理

- 工作任务一 工作准备
- 工作任务二 客房清扫整理

##### 模块二 客房专项清洁保养

- 工作任务三 专项清洁保养安排
- 工作任务四 专项清洁保养实施

##### 模块三 客房卫生工作

- 工作任务五 杀菌消毒
- 工作任务六 除虫灭害

#### 项目三 客房对客服务

##### 模块一 常规服务

- 工作任务一 迎客服务
- 工作任务二 住店服务
- 工作任务三 送客服务

##### 模块二 针对性服务

- 工作任务四 特殊客人服务
- 工作任务五 特殊项目服务
- 工作任务六 特殊情况处理
- 工作任务七 管家服务

#### 项目四 公共区域清洁保养

##### 模块一 清洁剂及清洁器具

- 工作任务一 清洁剂的管理
- 工作任务二 清洁器具的使用

##### 模块二 公共区域的日常保洁

- 工作任务三 前台公共区域日常保洁
- 工作任务四 后台公共区域的清洁

##### 模块三 面层材料的清洁保养

- 工作任务五 地毯的清洁保养
- 工作任务六 硬质地面材料的清洁保养
- 工作任务七 墙面面层的清洁保养

#### 项目五 洗涤业务

##### 模块一 洗衣场业务

- 工作任务一 洗衣物认知

- 工作任务二 干洗
- 工作任务三 湿洗
- 工作任务四 污渍的清除
- 工作任务五 熨烫

## 模块二 布草房业务

- 工作任务六 布草的保管
- 工作任务七 布草房的运行

## 管理篇

### 项目六 客房部组织管理

#### 模块一 客房部人力资源管理

- 工作任务一 编制定员
- 工作任务二 员工招聘与培训
- 工作任务三 劳动力调配

#### 模块二 客房部的业务协调

- 工作任务四 客房部与相关部门的业务协调
- 工作任务五 部际协调常见问题及其处理

### 项目七 客房部质量管理

#### 模块一 质量管理的原则与制度

- 一、质量管理的原则
- 二、质量管理的制度

#### 模块二 客房部质量管理

- 工作任务一 客房清洁保养质量管理
- 工作任务二 客房对客服务质量管理

### 项目八 客房部费用控制

#### 模块一 客房部预算编制

- 工作任务一 编制预算
- 工作任务二 预算控制

#### 模块二 客房设备用品管理

- 工作任务三 客房设备管理
- 工作任务四 客房客用物品管理

### 项目九 客房部安全管理

#### 模块一 客房安全设施的配备

- 一、客房安全设施配备的原则
- 二、客房安全设施的配备

#### 模块二 客房楼面安全管理

- 工作任务一 客房钥匙的管理
- 工作任务二 客房的安全

#### 模块三 客房安全事故的预防

- 工作任务三 防盗
- 工作任务四 防火

#### 模块四 客房部安全作业

- 工作任务五 洗衣场安全操作
- 工作任务六 布草房安全操作
- 工作任务七 员工日常操作安全

# 《客房服务与管理实务》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)