

《客房管理实务》

图书基本信息

书名：《客房管理实务》

13位ISBN编号：9787563720095

10位ISBN编号：756372009X

出版时间：2010-9

出版社：旅游教育出版社

作者：汝勇健

页数：376

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

《客房管理实务》

内容概要

《高职旅游类项目课程教材:客房管理实务》根据职业教育的特性和学生学习认知的规律,改变了传统教材以知识为架构的教材编写方式,采用项目课程、任务驱动教学法,从技能入手,体例新颖,内容编排科学。本教材的编写者均在星级饭店担任过房务部总监,长期、承担有关岗位培训的教学工作,曾多次出国考察进修,具有丰富的行业经验和教学经验。在编写过程中,充分利用行业院校的优势,深入饭店,了解、掌握客房业动态,认真研究现代饭店对客房部员工职业能力的要求及岗位工作任务,选材具有很强的实用性、可操作性。

书籍目录

项目一 入门与入职

模块一 客房产品认知

模块二 职业认知

模块2.1 客房部组织机构

模块2.2 角色认知

模块三 基础技能训练

模块3.1 中式铺床

模块3.2 西式铺床

项目二 客房清洁保养

模块一 清扫客房前的准备

模块1.1 安排客房清扫顺序

模块1.2 房务工作车的布置

模块二 客房日常清扫整理

模块2.1 进入客房的程序

模块2.2 走客房的清扫整理

模块2.3 住客房的清扫整理

模块2.4 其他客房的清洁整理

模块2.5 常见问题的处理

模块三 客房计划卫生

模块3.1 客房计划卫生的安排

模块3.2 家具的清洁保养

模块3.3 电器设备的清洁保养

模块3.4 卫生洁具的清洁保养

模块四 客房杀菌消毒

模块4.1 客房的消毒

模块4.2 客房用品的消毒

项目三 客房对客服务

模块一 迎客服务

模块1.1 迎客准备

模块1.2 迎接客人

模块二 住店服务

模块2.1 送茶水、饮料服务

模块2.2 小酒吧服务

模块2.3 开夜床服务

模块2.4 洗衣服务

模块2.5 擦鞋服务

模块2.6 租借物品服务

模块2.7 加床服务

模块三 送客服务

模块3.1 送别服务

模块3.2 走客房检查

模块四 特殊客人的服务

模块4.1 VIP服务

模块4.2 伤病等客人的服务

模块五 特殊情况的处理

模块5.1 代办服务

模块5.2 其他特殊情况的处理

模块5.3 客人投诉的处理

模块六 客房服务方案的制订

模块6.1 商务客人的服务

模块6.2 长住客的服务

模块6.3 常客的服务

模块6.4 会议客人的服务

模块6.5 旅游团队客人的服务

模块6.6 文艺体育团队客人的服务

项目四一 公共区域清洁保养

模块一 清洁剂和清洁器具

模块1.1 清洁剂

模块1.2 清洁器具

模块二 公共区域清洁保养

模块2.1 一大厅日常清洁保养

模块2.2 玻璃、镜面的清洁保养

模块2.3 共洗手间的清洁保养

模块2.4 餐厅、酒吧的清洁保养

模块2.5 会议室的清洁保养

模块三 面层材料的清洁保养

模块3.1 地毯的清洁保养

模块3.2 硬质地面面层的清洁保养

模块3.3 墙面面层的清洁保养

项目五 布草房与洗衣场的运行

模块一 布草房的运行

模块1.1 布草的收发

模块1.2 布草的盘点

模块二 洗衣场的运行

模块2.1 有关洗衣场的知识

模块2.2 衣物去污

模块2.3 洗涤流程

项目六 督导管理

模块一 人员管理

模块1.1 编制定员

模块1.2 劳动力的合理安排

模块1.3 员工的培训

模块二 质量管理

模块2.1 客房清洁保养质量管理

模块2.2 客房对客服务质量管理

模块三 设备管理

模块3.1 账卡的建立

模块3.2 客房设备历史档案的建立

模块3.3 日常管理制度的建立

模块3.4 客房设备的日常维修工作

模块3.5 设备的更新改造工作

模块四 用品管理

模块4.1 客房用品的领发

模块4.2 客房用品的保管

模块4.3 客房用品的控制

模块4.4 客房用品的盘点

模块五 安全管理

模块5.1 客房楼面的安全

模块5.2 防火工作

模块5.3 防盗工作

模块5.4 突发事件的处理

模块5.5 安全作业

参考书目及网站

《客房管理实务》

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