

# 《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：9787313072665

10位ISBN编号：731307266X

出版时间：2011-5

出版社：上海交通大学出版社

页数：188

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》

## 内容概要

本书坚持“必需、够用”的原则，从企业管理学的原理和方法中精选职业岗位所需要的相关理论知识部分，各项目中均安排、设计了实践训练环节，切实贯彻学生能力和技能培养双效的教育教学观念。内容包括基础知识、基本技能和实践技能三大模块，涉及客房部概述、客房设备用品、客房安全、客房服务、客房清洁卫生、客房产品设计、客房清洁训练、客房服务训练、客房管理业务训练等。本书可作为高等院校酒店管理与相关专业的教学用书，也可以作为酒店管理人员和从业者的学习参考资料和培训用书。

## 书籍目录

### 基础知识模块

#### 项目一 客房部概述

- 任务一 客房部的地位及主要任务
- 任务二 客房组织机构和岗位设置
- 任务三 客房定员与劳动定额
- 任务四 客房服务员的素质要求

#### 项目二 客房设备用品

- 任务一 客房设备
- 任务二 客房用品
- 任务三 客房清洁设备和清洁剂

#### 项目三 客房安全

- 任务一 客房安全基础
- 任务二 客房安全管理

### 基本技能模块

#### 项目四 客房服务

- 任务一 客房服务的组织模式
- 任务二 客房接待服务项目及内容
- 任务三 客房服务质量管理
- 任务四 客人投诉的处理

#### 项目五 客房清洁卫生

- 任务一 客房清洁卫生
- 任务二 客房清洁质量管理
- 任务三 洗衣房与布件房运行

#### 项目六 客房产品设计

- 任务一 客房产品设计概述
- 任务二 新型酒店客房

### 实践训练模块

#### 项目七 客房清洁实训

- 任务一 酒店客房参观
- 任务二 进房服务
- 任务三 中式铺床
- 任务四 清洁准备工作
- 任务五 卫生间清洁
- 任务六 做房综合实训
- 任务七 客房清洁检查
- 任务八 晚间服务
- 任务九 客房计划卫生
- 任务十 客房消毒及虫害控制

#### 项目八 客房服务实训

- 任务一 楼层迎接客人服务
- 任务二 送客服务
- 任务三 访客服务
- 任务四 代客开门服务
- 任务五 客房送餐服务
- 任务六 客房维修服务
- 任务七 客衣收取服务礼仪实训
- 任务八 特殊情况服务实训

.....  
项目九客房管理业务  
参考文献

# 《客房服务与管理》

## 精彩短评

- 1、帮别人买的！！满意~
- 2、书质量很好！正在阅读！

# 《客房服务与管理》

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