

<<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

出版时间：东南大学出版社

作者：汝勇健

页数：268

字数：482000

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>

<<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。

<<客房服务与管理实务>>

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

<<客房服务与管理实务>>

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:<http://www.tushu007.com>