

<<酒店客房运作实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房运作实务>>

13位ISBN编号：9787512109773

10位ISBN编号：7512109776

出版时间：2012-6

出版时间：清华大学出版社

作者：徐文苑 编

页数：281

字数：450000

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>

## <<酒店客房运作实务>>

### 内容概要

《21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列·酒店客房运作实务》是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的，编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位需求为目标、以培养学生的应用技能为着力点，根据酒店客房部门运行管理的特点，以任务为导向，坚持“为用而学”、“能力为本”、“够用适用”的原则，结合客房部门职业岗位的需求，将客房运行与管理的知识、技能要求分成6大模块分别进行阐述，即：客房部人职基础、客房常规卫生清扫服务、计划卫生与公共区域清洁保养、客房服务中心与对客服务作业、安全服务、客房部基层管理。

每个任务前有知识与技能目标、情景导入，中间穿插知识拓展等，最后有技能测试，可供学生学习和练习。

《21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列·酒店客房运作实务》主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学，也可供酒店从业人员培训和自学之用。

## <<酒店客房运作实务>>

### 书籍目录

#### 模块1 客房部入职基础

##### 任务1 认知客房部

- 项目一 熟悉客房部的主要任务
- 项目二 掌握客房部的业务特点
- 项目三 了解客房部的机构设置与业务分工
- 项目四 明晰客房部与其他部门的协作

##### 任务2 客房商品设计

- 项目一 客房商品的功能设计
- 项目二 客房的装饰布置

#### 模块2 客房常规卫生作业

##### 任务1 做床服务

- 项目一 西式铺床
- 项目二 中式铺床
- 项目三 撤床

##### 任务2 客房清扫服务

- 项目一 工作车的整理与布置
- 项目二 敲门进房
- 项目三 走客房清扫
- 项目四 住客房清扫
- 项目五 空房清扫
- 项目六 卫生间清扫
- 项目七 房间小整理
- 项目八 夜床服务
- 项目九 vip房间布置
- 项目十 杯具消毒

#### 模块3 计划卫生与公共区域清洁保养

##### 任务1 计划卫生

- 项目一 家具打蜡
- 项目二 冰箱的清洁保养
- 项目三 铜器和不锈钢的清洁与保养
- 项目四 地毯除渍

##### 任务2 公共区域清洁保养

- 项目一 大理石地面的清洁与保养
- 项目二 公共卫生间的清洁与整理
- 项目三 客用电梯的清洁与保养

#### 模块4 客房服务中心与对客服务作业

##### 任务1 客房服务中心作业

- 项目一 信息传递
- 项目二 客房钥匙管理
- 项目三 客人遗留物品的处理

##### 任务2 对客服务作业

- 项目一 vip接待服务
- 项目二 洗衣服务
- 项目三 客房小酒吧服务
- 项目四 物品租借服务

## <<酒店客房运作实务>>

项目五擦鞋服务

模块5安全服务

任务1 防火工作训练

项目一 灭火器的使用

项目二 火灾事故的处理

任务2 防盗工作训练

项目一 客人带走客房物品的处理

项目二 客人财物丢失的处理

任务3 紧急情况处理训练

项目一 客人醉酒的处理

项目二 客人生病的处理

项目三 客人意外受伤的处理

项目四 客人意外死亡的处理

模块6客房部基层管理

任务1 员工管理

项目一 领班主持班前会

项目二 员工工作安排

项目三 员工培训

任务2 服务质量控制

项目一 查房

项目二 受理客人投诉

参考文献 =

<<酒店客房运作实务>>

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>