

# 《复旦卓越·21世纪酒店管理系列：客房服务与管理》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2014年10月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787309108705

## 内容简介

赵庆梅、刘妮主编的《客房服务与管理》结合高职课程改革方向，引入实践性较强的客房管理与服务的实务内容，在教材体系、内容、模块等方面均有一定创新。本书共三篇：基础篇主要介绍客房部的基础知识；服务篇逐一介绍客房工作的内容及标准；管理篇重点介绍客房服务质量管理、物资和设备管理以及安全管理的具体环节。每章都设计了“学习目标”“案例导入”“案例分析”“本章小结”和“复习思考题”模块，全书最后还加入了与高职课程改革方向相匹配的“实训工作任务单”模块，使全书知识脉络更加清晰，实践性、应用性、针对性更强。

本书可作为实践型本科、高职高专酒店管理专业类学生的教材，也可供酒店管理相关从业人员培训、学习使用。

## 目录

### 前言

#### 模块一 绪论篇

##### 第一章 客房部概述

###### 第一节 客房部的地位、作用与基本任务

###### 第二节 客房部的组织机构

###### 第三节 客房部的岗位职责及人员素质要求

###### 本章小结

###### 复习思考题

##### 第二章 客房的基本知识

###### 第一节 客房的特点及基本类型

###### 第二节 客房的功能设计和设备用品配置

###### 本章小结

###### 复习思考题

#### 模块二 服务篇前言模块一 绪论篇第一章 客房部概述 第一节

#### 客房部的地位、作用与基本任务 第二节 客房部的组织机构 第三节

#### 客房部的岗位职责及人员素质要求 本章小结 复习思考题第二章 客房的基本知识 第一节

#### 客房的特点及基本类型 第二节 客房的功能设计和设备用品配置 本章小结 复习思考题

#### 模块二 服务篇第三章 客房日常服务 第一节 客房日常服务概述 第二节 客房日常清洁服务

#### 第三节 夜床服务 本章小结 复习思考题第四章 客房对客服务 第一节 客衣服务 第二节

#### 贵宾服务 第三节 访客服务- 第四节 其他对客服务 本章小结 复习思考题第五章

#### 客房部其他服务 第一节 客房部布草服务 第二节 洗衣房的运行与管理 第三节

#### 饭店公共区域的清洁保养 本章小结 复习思考题模块三 管理篇第六章 客房服务质量管理

#### 第一节 客房服务质量的主要内容和衡量标准 第二节 提高客房服务质量的途径 第三节

客房服务质量管理的实施运作 本章小结 复习思考题第七章 客房部物资和设备管理  
第一节 客房物资和设备管理概述 第二节 客房固定性用品的管理 第三节  
客房周转性用品的管理 第四节 客房消耗性用品的管理 本章小结 复习思考题第八章  
客房部安全管理 第一节 客房安全管理概述 第二节 客房安全设施配置 第三节  
客房安全事故的预防和处理 本章小结 复习思考题附录一  
体化课程项目：实训工作任务单参考文献

[显示全部信息](#)

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)