

《客房服务与管理》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2016年01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：9787509565407

内容简介

《客房服务与管理》内容包括客房部服务岗位认知；客房部服务岗位描述；客房部服务员岗位要求；客房清洁保养；客房清扫前期工作；客房清扫；客房计划卫生；公共区域清洁保养；公共区域清洁保养基础知识；公共区域清洁保养程序；公共区域卫生与防疫；客房对客服务；客房对客服务的特点和要求等。

目录

第一章 客房部服务岗位认知

第一节 客房部服务岗位描述

第二节 客房部服务员岗位要求

第一节 客房清扫前期工作

第二节 客房清扫

第三节 客房计划卫生

第一节 公共区域清洁保养基础知识

第二节 公共区域清洁保养程序

第三节 公共区域卫生与防疫

第一节 客房对客服务的特点和要求

第二节 客房常规服务项目

第三节 对客服务中特殊情况处理

第一节 客房部管理岗位描述

第二节 客房部管理人员岗位要求

第二章 客房清洁保养第一节 客房清扫前期工作第二节 客房清扫第三节 客房计划卫生

第四章 客房对客服务第一节 客房对客服务的特点和要求第二节 客房常规服务项目

第三节 对客服务中特殊情况处理

第六章 客房部人员配备与管理第一节 客房部人员配备第二节

客房部人员日常督导管理

第八章 客房设备用品管理第一节 客房设备管理第二节 客房用品管理第三节

客房布草管理

第十章 客房安全防范管理第一节 客房安全管理第二节 安全事故防范第三节

客房职业安全

在线试读部分章节

《客房服务与管理》：

一、客房计划卫生的项目

哪些项目可列为计划卫生项目以及计划卫生项目的多少，直接影响客房的清洁保养质量。计划卫生与日常清洁保养有所区别，计划卫生项目是定期的或周期性的清洁保养工作，而日常清洁保养项目必须每天完成，否则就难以达到饭店客房的基本清洁卫生质量要求。因此，计划卫生项目不宜过多，也不能与日常清洁保养项目有过多的交叉。

（一）房间部分

房间计划卫生项目一般包括：清洁冷热水壶、冰壶；墙纸去渍、除尘与修补；掸蛛网；清洁空调回风、出风口；地毯边角、床底等处吸尘；家具后侧除尘；清洗阳台、抹阳台门；翻床垫；洗涤毛毯、窗帘与床罩；地毯去渍及清洗；吸沙发及座椅浮尘；冰箱除霜；吸灯罩浮尘；清洁、消毒电话机；刷洗床头板；清洁垃圾桶；电视机上蜡；擦房号牌及房内铜制品；家具文件夹打蜡等。

（二）卫生间部分

卫生间计划卫生项目一般有：清洗出风口、换气扇；清洗灯箱；清洗恭桶水箱；刷洗浴缸下水口及活塞、浴帘；刷洗面盆下水口及活塞；刷洗卫生间四壁；洗刷卫生间地面；擦洗卫生间不锈钢制品；大理石台面上蜡等。

客房部管理人员须根据饭店设备设施的配备情况、清洁保养的要求和客房出租率等情况，确定客房计划卫生的周期。在日常卫生清洁过程中，为了科学、合理、有条不紊的将计划卫生安排和落实下去，最好的办法就是将计划卫生项目按清洁周期的长短进行分类，然后根据周期长短进行合理安排。

客房计划卫生项目较多，根据循环周期的不同，可分为短期、中期和长期计划卫生项目

。

.....

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)