

《客房运行与管理》考试大纲

**教材：《客房运行与管理教程》（2018 年 12 月第 1 版），主编：
叶秀霜，浙江大学出版社**

模块一 认识客房

1. 理解客房的含义；
2. 理解客房部的含义、特点和在酒店运行中的作用；
3. 掌握客房的类型和特点；
4. 了解客房部的组织结构及岗位职责；

模块二 饭店清洁保养

1. 了解客房清洁保养的要求；
2. 了解客房常用的清洁剂；
3. 理解客房清洁保养的准备工作；
4. 掌握客房的房态、清扫顺序和清扫方法；
5. 掌握客房清扫的程序；
6. 掌握客房计划卫生的项目和周期
7. 了解客房日常消毒的要求；
8. 掌握客房和杯具消毒的方法；
9. 了解地面材料清洁保养的技巧；

模块三 洗衣房和布草房的运行

1. 了解洗衣房的布局 and 工具配置；
2. 掌握客衣洗涤服务的流程；

模块四 客房对客服务

1. 理解宾客类型于服务方式；
2. 了解客房对客服务的特点；
3. 掌握对客服务的要求；

4. 掌握对客服服务的模式和优缺点；
5. 了解客房对客服服务的基本环节；
6. 了解客房对客服服务项目；
7. 掌握洗衣服务的流程和特别事项的处理；
8. 掌握拾遗服务的发现、报关和处理；
9. 掌握客房特殊请款过的处理技巧；
10. 了解客房服务的发展趋势；

模块五 客房产品规划设计

1. 掌握客房功能设计；
2. 掌握客房设备及用品配置；
3. 理解不同类型的客房设计；

模块六 客房产品质量控制

1. 了解客房产品质量构成要素；
2. 掌握客房清洁保养的标准；
3. 掌握客房清洁保养质量的控制方法；
4. 掌握对客服务质量标准的内容；
5. 掌握对客服务质量的控制方法；
6. 了解客房安全事件的预防与处理；

模块七 客房成本控制

1. 了解客房部人员数量合理配备和有效调节的方法；
2. 掌握布草的成本控制；
3. 掌握低值易耗品的成本控制。