

中国高等院校邮轮人才培养联盟
国际邮轮乘务专业教学协作中心

组织编写

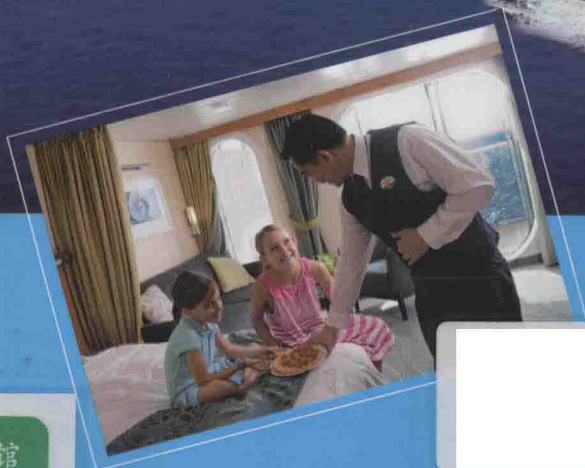
邮轮乘务专业系列教材



邮轮

客舱服务管理

主 编 林增学 胡顺利
副主编 鲍青青
主 审 程爵浩



图书馆

7

大连海事大学出版社

中国高等院校邮轮人才培养联盟 组织编写
国际邮轮乘务专业教学协作中心
邮 轮 乘 务 专 业 系 列 教 材

邮轮客舱服务管理

主 编 林增学 胡顺利
副主编 鲍青青
主 审 程爵浩

大连海事大学出版社

© 林增学 胡顺利 2015

图书在版编目(CIP)数据

邮轮客舱服务管理/林增学,胡顺利主编. — 大连:大连海事大学出版社, 2015.8

邮轮乘务专业系列教材

ISBN 978-7-5632-3223-9

I. ①邮… II. ①林… ②胡… III. ①旅游船—旅客
运输—商业服务—高等学校—教材 IV. ①F590.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 204347 号

地址:大连市凌海路1号 邮编:116026 电话:0411-84728394 传真:0411-84727996

<http://www.dmupress.com> E-mail: cbs@dmupress.com

大连住友彩色印刷有限公司印装

大连海事大学出版社发行

2015 年 8 月第 1 版

2015 年 8 月第 1 次印刷

幅面尺寸:185 mm × 260 mm

印张:13

字数:316 千

印数:1 ~ 2000 册

出版人:徐华东

责任编辑:张来胜

责任校对:刘长影

封面设计:王 艳

版式设计:解瑶瑶

ISBN 978-7-5632-3223-9

定价:39.00 元

中国高等院校邮轮人才培养联盟邮轮乘务专业系列教材

编委会

主 任:郑炜航

副主任:马魁君 徐华东 胡一民 胡 颖

委 员:(以姓氏笔画为序)

李锦伟 吴伯明 张耀先 陈贵超 陈晓琴 陈增红

周 旺 周明顺 施斌斌 徐永清 程爵浩

序

当今,邮轮旅游作为一种时尚和热门产业,正在向着现代社会的每个角落渗透,改变着人们传统的旅游观念。随着中国经济的高速发展,中国的邮轮旅游业顺天时、应地利、聚人和,进入持续发展的快车道。乘坐邮轮出境游这一新兴旅游方式,在中国受到越来越多人的青睐,从2005年仅有几千人,到2014年已经突破70万人,2015年预计突破100万人。

未来中国将成为全球最大的邮轮市场之一,增长空间巨大。

受国家旅游局委托,中国交通运输协会邮轮游艇分会(CCYIA)编制的《中国邮轮旅游发展总体规划》(简称《规划》)出台,《规划》提出的发展要点之一是邮轮人才培养教育体系的建立与完善。2014年8月23日,“美国皇家加勒比游轮公司人才培训中心”在位于天津海河教育园区内的天津海运职业学院正式揭牌。在这一背景下,为规范邮轮专业人才的教育培养,在中国交通运输协会邮轮游艇分会指导下,全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会与中国高等院校邮轮人才培养联盟和国际邮轮乘务专业教学协作中心共同组织相关院校专门为国际邮轮与旅游管理专业学生编写了“邮轮乘务专业”系列教材。

系列教材编委会由各有关高等院校的校领导和专家组成,本人担任编委会主任,天津海运职业学院院长马魁君教授、全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会秘书长胡一民教授、大连海事大学出版社社长徐华东编审、天津海运职业学院副院长胡颖副教授等担任编委会副主任。系列教材主审为上海海事大学程爵浩教授。

参加系列教材编写的人员均为教授、副教授或讲师,具有丰富的教学、编写教材经验和服

务邮轮的工作经历。

系列教材首批计划出版11种,包括《邮轮餐饮服务管理》、《邮轮休闲娱乐服务管理》、《邮轮服务礼仪》、《邮轮安全管理》、《邮轮服务英语》、《邮轮英语视听说教程》、《邮轮客舱服务管理》、《邮轮旅游地理》、《邮轮酒吧服务管理》、《邮轮英语词汇手册》、《邮轮市场营销》。

第二批计划出版5种,包括《邮轮概论》、《邮轮适用法律》、《邮轮督导》、《邮轮大厨》、《邮轮服务心理学》。

系列教材的编写汲取了学术界相关知识、理论和研究成果,参考了大量相关文献资料,力求体例清晰、内容新颖、图文并茂、重点突出,并注重系列教材之间的互相配合,适用于高等院校邮轮人才培养,也可作为邮轮旅游从业人员的参考用书。

系列教材的编写和出版得到了大连海事大学出版社的鼎力支持,徐华东社长、时培育总编辑对系列教材的编写框架、体例、取舍等提出了很多指导性建议及中肯的、建设性的修改意见,在此表示感谢。

由于水平有限,加之时间特别仓促,不妥之处在所难免,敬请有关专家、读者指正!

郑炜航

2015年8月

内容简介

本教材根据邮轮客舱部实际工作中的职业岗位(群)的任职要求,参照相关各大邮轮公司客舱部各岗位的资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量。全书主要围绕邮轮客舱部概述、邮轮客舱设计思维、邮轮客舱清洁和保养、邮轮客舱对客服务、邮轮公共区域清洁和保养、邮轮客舱督导、邮轮客舱员工选择与评价等内容进行编写。

本教材以邮轮行业要求为导向来选择教学内容,以能力要素为标准建设教学项目,以实际过程为线索串联教学体系,以“国际邮轮乘务员职业培训包”中客舱服务员模块要求设立考核体系等。本教材既可作为高职、高专国际邮轮乘务专业及相关专业学生的专业课教材,也可作为从事邮轮客舱部服务的员工培训教材和“国际邮轮乘务员职业培训包”中邮轮客舱模块培训教程的参考书以及相关从业人员的自学读物。

编者的话

当今,随着旅游业的迅速崛起,各大国际邮轮公司已将发展战略指向了中国。新兴的邮轮产业不论在服务和管理理论上,还是在运营模式方面都将发生变化,这就对我国邮轮旅游产业的整体接待、服务和管理提出了更高的要求,同时,也积极地促进了我国邮轮产业化教育的快速发展。随着国家对职业技术教育的重视,高等职业教育已经发展到内涵建设的新阶段,抛弃学科性教育,培养职业能力和职业素养,强调“工学结合、教学做一体化、以能力为本”的教育理念,已经成为今天高职教育的新趋势。因此,打造与当前高职教育相适应的优质、创新的教材,也就成为当前我们迫切需要做的工作。

《邮轮客舱服务管理》是国际邮轮乘务专业的主干教材之一。本书在编写过程中,参考旅游、酒店专业课程教材的内容和思路,并参照和遵循国际邮轮客舱部实际的工作情境进行编写,同时,根据教育部下发的《教高[2006]16号文件》关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容。建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量”的方针要求,本套教材在编写过程中,主要以提高学生专业实际操作能力和就业能力为宗旨,以“模块、项目、任务”的模式进行编写,让学生在理论够用的基础上,在专业技能培养环节,特别是“教学做一体化”方面有所突破,最终达到优质教材进课堂的目的。本教材编写既注重阐述在邮轮客舱服务运行中的基础内容、工作程序、服务技能、方法和标准等,又力求理论联系实践,具有较强的可操作性。在内容和形式上更突出能力本位和职业特色,凸显邮轮客舱部门职业岗位需求和作业流程标准等。因此,本书既可作为高职、高专国际邮轮乘务专业及相关专业学生的专业课教材,也可作为从事邮轮客舱服务的员工的培训教材和“国际邮轮乘务员职业培训包”中邮轮客舱模块培训教程的参考书以及相关从业人员的自学读物。

本教材由桂林旅游学院林增学和天津海运职业学院国际邮轮乘务和旅游管理系邮轮乘务教研室主任胡顺利联合担任主编,桂林旅游学院鲍青青任副主编,天津海运职业学院李肖楠和杨珍、武汉交通职业学院罗琳共同参与了该教材的编写工作。教材编写的具体分工为:李肖楠编写模块一,李肖楠、杨珍编写模块七,杨珍编写模块四,鲍青青、林增学编写模块六,胡顺利、罗琳编写模块二,胡顺利编写模块三、模块五。全书最后由天津海运职业学院胡顺利进行总纂整理。

本教材在编写过程中,参阅和借鉴了大量国内外与邮轮相关信息网站中的相关培训教材、资料及相关图片,并引用了部分的资料文献,在此谨向各位原作者深表敬意和感谢。本教材在编写过程中,得到了大连海事大学及大连海事大学出版社领导、中国高等院校邮轮人才培养联盟相关院校的大力支持和帮助;天津海运职业学院院长马魁君教授对本教材的立意设计、内容选取,尤其是“工学结合”特色的彰显给予了鼎力支持和精心协调;为增强教材的实用性,特邀请上海海事大学程爵浩教授作为此次邮轮乘务专业系列教材的主审,程教授为本教材初稿的审核和修改做了大量细致的工作。另外,书中大部分人物图片采用了天津海运职业学院历届酒店管理(邮轮乘务方向)和国际邮轮乘务专业的毕业生在各自的邮轮公司船上工作的场景

照,在拍照过程中得到了同学们的积极配合。在此,对上述参与的各界人士、同学们深表谢意!

由于时间仓促、能力水平有限,本书中疏漏、差错或与不同邮轮公司客舱部工作情况有不同之处在所难免,敬请广大业内同行和读者们不吝赐教。

前言

编者
2015年6月

邮轮旅游作为一种新兴的旅游方式,近年来在我国发展迅速。随着人们生活水平的提高,越来越多的人开始选择邮轮作为度假和休闲的方式。邮轮旅游具有集观光、度假、娱乐、购物于一体的特点,深受游客的喜爱。然而,随着邮轮旅游的快速发展,邮轮客舱部的工作也面临着新的挑战。为了更好地服务游客,提高客舱部的管理水平,本书应运而生。本书旨在为邮轮客舱部的工作人员提供实用的工作指导和参考。本书共分八章,第一章介绍了邮轮客舱部的概述,包括邮轮客舱部的定义、发展历程、组织架构等;第二章介绍了邮轮客舱部的岗位职责,包括客房服务员、客房清洁员、客房服务员等;第三章介绍了邮轮客舱部的服务流程,包括客房预订、客房清洁、客房服务等;第四章介绍了邮轮客舱部的服务质量管理,包括服务质量标准、服务质量考核等;第五章介绍了邮轮客舱部的安全管理,包括客房安全、消防安全等;第六章介绍了邮轮客舱部的卫生管理,包括客房卫生、食品卫生等;第七章介绍了邮轮客舱部的设备管理,包括客房设备、清洁设备等;第八章介绍了邮轮客舱部的其他工作,包括客房部的培训、客房部的沟通等。本书力求做到内容全面、重点突出、实用性强,为邮轮客舱部的工作人员提供有益的参考。本书的出版得到了有关领导和专家的大力支持,在此表示衷心的感谢。由于时间仓促,书中难免存在不足之处,敬请广大读者批评指正。

目 录

模块一 邮轮客舱部概述	1
项目一 客舱部在邮轮中的地位	2
任务一 了解客舱部对邮轮经营的重要意义	3
任务二 熟悉客舱部的业务范围	4
项目二 客舱部组织机构	5
任务一 了解客舱部组织机构设置的基本原则	5
任务二 熟悉客舱部组织机构设置的形态	7
任务三 了解客舱部各机构设置及其职责	8
任务四 了解邮轮客舱部岗位职责	10
任务五 掌握邮轮客舱部员工素质的要求	13
思考与训练	15
模块二 邮轮客舱设计思维	19
项目一 邮轮客舱产品认知	20
任务一 熟悉邮轮客舱房型分类	20
任务二 了解邮轮客舱特色设计理念	24
项目二 邮轮客舱设备与用品	26
任务一 熟悉邮轮客舱家具	26
任务二 熟悉邮轮客舱的电器	28
任务三 了解邮轮客舱内卫生间设备	30
任务四 了解邮轮客舱内安全设备的配置	33
任务五 掌握邮轮客舱房间内用品	35
项目三 邮轮客舱设计理念与原则	39
任务一 了解邮轮客舱设计理念	39
任务二 掌握邮轮客舱设计的因素与原则	40
项目四 邮轮客舱的空间设计	42
任务一 了解邮轮客舱整体空间布局	43
任务二 熟悉邮轮客舱房间内功能空间设计	45
项目五 邮轮客舱装饰知识与发展趋势	48
任务一 了解色彩方面的知识	48
任务二 了解照明方面的知识	51
任务三 了解邮轮客舱设备配置及设计装饰发展趋势	53
思考与训练	55

模块三	邮轮客舱清洁和保养	57
项目一	清洁前的准备工作	58
任务一	熟悉仪容、着装的标准和要求	58
任务二	了解邮轮客舱清洁前的准备工作	59
任务三	掌握工作车的布置	60
任务四	了解邮轮客舱房态	61
任务五	确定清扫顺序	62
任务六	掌握邮轮客舱清洁整理的基本方法	63
任务七	熟知邮轮客舱清洁的注意事项	63
任务八	了解邮轮客舱清洁器具	65
项目二	邮轮客舱清洁程序与标准	66
任务一	了解不同房态邮轮客舱的清洁	66
任务二	熟知客舱开夜床服务的程序和标准	72
任务三	了解清洁中常见问题的处理	74
项目三	邮轮客舱服务员基本技能	75
任务一	了解“西式铺床”方法	76
任务二	掌握“中式铺床”技能	77
任务三	了解客舱毛巾花的种类及折叠方法	79
任务四	熟知客房“查房”的内容及标准	86
项目四	邮轮客舱卫生管理	87
任务一	了解邮轮客舱卫生的安排	87
任务二	熟悉计划性卫生的项目	87
任务三	了解客舱卫生的循环周期	89
任务四	熟悉客舱卫生的种类	89
任务五	熟知客舱卫生管理的注意事项	92
任务六	熟悉邮轮客舱消毒和防治虫害工作	94
思考与训练		96
模块四	邮轮客舱对客服务	99
项目一	邮轮客舱服务类型	100
任务一	了解邮轮客舱服务中心模式设置	100
任务二	熟悉邮轮客舱部宾客类型与服务方式	102
任务三	了解邮轮客舱部对客服务的特点	104
项目二	邮轮客舱部对客提供的服务	107
任务一	熟悉客舱清扫服务	107
任务二	了解客舱小酒吧服务	107
任务三	了解洗衣服务	107
任务四	熟悉特殊客人的服务	108
思考与训练		111

模块五 邮轮公共区域清洁和保养	115
项目一 邮轮公共区域概述	116
任务一 了解邮轮公共区域卫生范围	116
任务二 熟悉邮轮公共区域卫生特点	117
项目二 清洁设备和清洁药液的使用	118
任务一 熟悉清洁设备	118
任务二 了解清洁药液	122
项目三 邮轮公共区域卫生清洁保养程序和标准	126
任务一 掌握邮轮中央大厅的清洁保养	126
任务二 了解邮轮客用电梯的清洁保养程序	128
任务三 掌握邮轮公共卫生间的清洁保养程序	129
任务四 熟悉邮轮餐厅的清洁保养	130
任务五 了解邮轮走廊和通道的清洁保养程序	131
项目四 邮轮地面和墙面的清洁保养	132
任务一 熟悉地面的清洁和保养	132
任务二 了解墙面的清洁和保养	137
思考与训练	140
模块六 邮轮客舱督导	142
项目一 邮轮客舱安全督导	143
任务一 了解邮轮客舱安全	143
任务二 掌握邮轮客舱安全特性	144
任务三 熟悉邮轮客舱安全管理制度	144
任务四 掌握邮轮客舱安全事件处理	147
项目二 邮轮客舱用品管理	148
任务一 了解邮轮客舱用品的划分	148
任务二 掌握邮轮客舱用品选择的原则	149
任务三 熟悉邮轮客舱备用品	149
项目三 邮轮客舱质量督导	151
任务一 了解邮轮客舱对客服务质量督导	151
任务二 熟悉邮轮客舱清洁和保养质量管理	154
思考与训练	160
模块七 邮轮客舱员工选择与评价	162
项目一 客舱员工的合理配置	163
任务一 了解客舱部员工配备与定员计算	163
任务二 熟悉客舱部劳动力的安排及成本控制	164
项目二 客舱员工培训与激励	165
任务一 了解客舱部员工的选择与培训	165
任务二 熟悉客舱部员工工作评估与激励	169

思考与训练	172
附录1 邮轮客舱常用英语	174
附录2 《酒店客房服务员“职业技能鉴定”操作及考核标准》	178
附录3 《星级酒店服务质量评定检查表》	187
参考文献	192



模块

一

邮轮客舱部概述

Module One Introduction to Cruise Cabin Department

学习目标

Learning Objectives

1. 对邮轮客舱部初步了解;
2. 了解邮轮客舱部在邮轮中的地位;
3. 了解邮轮客舱部的组织机构。

知识与技能掌握

Knowledge & Skills Required

1. 掌握邮轮客舱部对邮轮经营的重要意义;
2. 熟知邮轮客舱部的业务范围、机构设置、各岗位的职责和要求;
3. 了解邮轮客舱部人员素质的要求以及与其他部门的关系等。



客舱部(Cabin / Housekeeping Department)在有的邮轮公司中也称客房部,是邮轮重要的职能部门,在很大程度上体现了邮轮的整体形象。客舱部占据了邮轮整体建筑的主体,主要承担着为客人提供住宿服务的重要任务。客舱的装修、装饰以及设施设备情况,决定了邮轮的整体档次;客舱服务水平,直接影响客人对邮轮产品的满意度;客舱的收支情况,也会直接影响邮轮整体的经济效益。



新员工疑惑

New Staff Doubt

作为邮轮客舱部的一名员工,为什么要了解和学习“邮轮客舱部概述”呢?这些知识、职责、标准对自身的工作能起到什么作用呢?
此模块将介绍和阐述客舱部的概况,为你解开此困惑。

项目一 客舱部在邮轮中的地位

Task One The Role of Cabin Department in a Cruise

客舱部是邮轮经营管理的关键部门之一,负责管理邮轮所有的客舱事务,为客人提供舒适、清洁的房间以及优良的服务产品。在邮轮繁忙的日常工作中,客舱部扮演着重要的角色,是宾客们的“家外之家”(Home Away From Home),在邮轮经营管理中也起着非常重要的作用。



客舱

Cruise Cabin



任务一 了解客舱部对邮轮经营的重要意义

客舱是邮轮的基本设施,是供客人住宿、休息、会客的主要场所,是能够按照客人的要求以时间为单位向其提供配有餐饮及相关服务的住宿部门,并为住宿客人提供各种有偿服务项目,同时承担着房间内部和公共区域卫生清洁,客舱内设施设备的维修、保养,以及客人住宿期间安全等方面的工作。

客舱的硬件设施,会视宾客市场需求、发展规模、市场定位、档次标准、文化氛围以及各邮轮公司的影响等方面而有所不同。但作为特殊的商品,其具有重要的经济性。

一、邮轮客舱是邮轮经营中最主要的产品之一

邮轮的主体是客舱。客舱也是邮轮存在的重要基础,是向宾客提供休息、睡眠、梳洗、会客和工作等需要的活动场所。客人在邮轮中除了参加一些休闲购物、就餐娱乐活动外,大部分时间是在客舱中度过的。因此,客舱是邮轮最重要的产品之一。任何一艘邮轮如果没有客舱的服务和管理,就不能成为一个完整的邮轮体系,也就无法生存和发展。

二、邮轮客舱收入是邮轮整体收入的重要来源之一

一般邮轮都会通过为客人提供住宿、饮食、娱乐、洗衣、购物以及通信等服务项目而获得一定的经济收入。从整体范围来看,客舱的租金收入通常占邮轮营业收入的 50% 以上。

三、邮轮客舱的服务质量是邮轮整体服务水准的重要保证

邮轮客舱服务质量的优劣直接影响着邮轮声誉的好坏。客舱是客人在邮轮中逗留时间最长的地方,客人对客舱的要求也就会很高,都希望有“家”的感觉。因此,客舱的清洁、客舱服务员的服务态度和提供服务的项目等,都会对客人有着直接的影响,是客人衡量邮轮产品“价”与“值”是否相符的主要依据。客舱服务质量是衡量邮轮整体服务质量的重要标志之一,也是维护邮轮在社会和客人心目中良好声誉的重要标志之一。

邮轮的设备和服 务同时也是宾客衡量邮轮的等级水平的主要依据。邮轮的设备无论从外观、数量还是使用来说,体现最多的还是客舱。宾客在客舱逗留的时间最长,对设备的完善与否认识最直观。因而,客舱的整体标准常常被客人们作为衡量邮轮等级和水平的一个标准。客舱标准一般包括两个方面:一是客舱的设施和设备,包括房间、家具、地面和墙壁的装饰以及客舱内的电气设备和卫生间设备等;二是客舱服务水平,一般是指客舱服务员的服务技能、方法、工作态度、应急处理能力等。

四、邮轮客舱是带动邮轮整体经济活动的重要枢纽

邮轮只有在客舱入住率高的情况下,一切设施才能发挥其相应的作用,一切组织机构才能



正常运转,才能带动邮轮整体的经营和管理。客人住进了客舱,宾客服务接待部门才会发挥其应有的功能,餐饮部才会将其特色美食和相应服务等提供给每位宾客。邮轮上的健身、娱乐和购物等消费也会随之被带动起来,同时对邮轮整体的综合服务起到带动作用。因此,客舱是带动邮轮整体经济活动的重要枢纽。



想一想

Think It

通过上面知识的学习,你又如何看待客舱部在邮轮经营中的重要性呢?

任务二 熟悉客舱部的业务范围

客舱部作为邮轮运营中的一个核心部门,其主要的工作是为宾客提供一个干净、舒适、优雅、安全的住宿环境,并针对宾客的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热情的对客服务。根据其特殊的工作环境与工作方式,客舱部的业务范围有:

一、负责邮轮客舱区域的清洁保养

清洁保养工作的好坏,直接影响到客舱的出售质量和客人的满意程度。为客人提供整洁、舒适、温馨的环境,是赢得客人信赖的重要保证,也体现出邮轮商品使用价值和服务质量,在邮轮整体经营和管理中具有重要的意义。

二、为宾客提供各项服务

客舱部为宾客提供的服务较多,除正常的房间清洁服务外,还为客人提供洗衣服务、夜床服务、客舱送餐服务等,这些服务的质量是否过硬,服务水平是否优质,直接对客舱部产生很大的影响,也直接关系着邮轮整体的经济利益。因此,客舱部各项服务质量标准和服务水平的不断提高,是客舱部赢得客人满意的重要保证。

三、为邮轮增收节支、降低经营成本

邮轮市场的竞争和经营规模在不断扩大,这就要求客舱部在人、财、物方面要进行严格的控制和管理。客舱部是邮轮的重要经营部门之一,经营效果的优劣将反映出邮轮整体的管理水平的高低,所以提高客舱效率和增收节支是客舱部的一项重要任务。邮轮要获得良好的经济效益,就要对客舱部的人员费用、物品消耗的控制及管理、客舱设备的维护和保养等方面采

取科学合理的降低成本、减少浪费措施。这也是客舱部的主要任务。

四、邮轮客舱部设备的维护与保养

客舱部在做好客舱清洁与服务、公共场所清洁与服务等工作外,还担负着客舱部设施设备的维护与保养的任务,使其保持良好的运行状态,在对客服务的过程中发挥最大的效用。这就要求客舱部在日常的工作中要时刻与工程部密切合作,对设施设备的维护与保养制定出更为详尽的方案,使其有效地贯彻和执行。

五、保障邮轮客舱和宾客的安全

保障宾客以及邮轮员工的生命与财产安全是客舱部的重要工作之一。这项工作需要强大的责任心,是绝对不可掉以轻心的。如果安全工作没有做好,那么客舱清洁卫生与服务都将会失去意义。客舱的安全工作要从严、从细抓起,要求客舱部每位员工都能做到,并严格按照客舱部所制定的安全操作和消防制度、钥匙和房卡的管理制度等进行工作。只有做到有效保证宾客及邮轮员工的人身和财产安全,才能更好地保障邮轮整体运营,从而才会提高和促进邮轮的经济效益。



议一议

Discuss It

请大家议一议:你们觉得客舱部的业务范围除了上述的几项内容外,还有其他的內容吗?

项目二 客舱部组织机构

Task Two Organization for Cabin Department

任务一 了解客舱部组织机构设置的基本原则

科学地建立组织机构,是确保邮轮客舱部正常、高效、顺利地开展工作的前提。建立合理、严密的组织机构,是客舱部搞好管理、运转、服务等各项工作的重要条件和保证。客舱部的组织机构应根据不同的邮轮公司的实际情况进行相应的设计或调整。客舱部组织机构的建立,一般情况下可遵循以下原则: