第一图书网, tushu007.com

<<客房服务新编教程>>

图书基本信息

书名：<<客房服务新编教程>>

13位ISBN编号：9787504731357

10位ISBN编号：7504731358

出版时间：2009-7

出版时间：中国物资出版社

作者：陈修岭　主编

页数：298

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

第一图书网, tushu007.com

<<客房服务新编教程>>

内容概要

根据国家旅游局近年来对高等职业教育饭店管理专业的教学要求，以及饭店行业发展和学校理论教学实际，特编写此教材。
现有高职高专教材内容多以理论研究为主，不能很好地引导学生将学到的知识运用到实践中去。
本教程大量采用图片、表格、案例等，直观形象，大大增强了可读性与实用性。

客房是饭店的重要组成部分，是饭店赢利的主要途径。
因此，做好客房的清洁、服务工作，对于提高饭店的服务质量和经济效益具有重要意义。
本书可以作为高等职业教育饭店管理专业的教材，也可以作为饭店客房服务管理人员的培训和自学用书。

本教程最大的特点是实用性强。
饭店客房服务的实践性非常强，各种细节问题的处理具有很强的科学性与灵活性。
因此，本教程在编写过程中以实际工作流程为主线，特别注重实用性，以饭店客房部内的各分支部门的工作方法为标准，将饭店客房部门的实际工作情况和要求真实形象地呈现在学生面前，从而形成了本书不同于其他客房教材的最大特色。

本教程同时结合我国高等职业教育的特点和实际情况，借鉴国际连锁饭店的服务理念和工作流程，为学生进入饭店行业工作做好铺垫。
本教程在编写过程中参阅了国内外同行的有关教材和资料，广泛听取了饭店企业专家的意见。
能够与国内同行并肩前行实属荣幸，编者在此对饭店管理教育界的各位同人和前辈表示由衷的敬意！

第一图书网, tushu007.com

<<客房服务新编教程>>

书籍目录

第一章　客房部概述
　第一节　客房部在饭店中的地位
　第二节　客房部机构设置
　记忆力
　分析力
第二章　客房基本知识
　第一节　客房的种类与布局
　第二节　饭店客房产品的发展与演变
　第三节　客房设备用品
　记忆力
　分析力
　实训
第三章　客房设计
　第一节　客房设计理念与基本原则
　第二节　客房的空间设计
　第三节　客房装饰
　记忆力
　分析力
第四章　客房清洁与保养
　第一节　清洁器具和清洁剂
　第二节　客房清洁与保养工作
　第三节　客房卫生质量控制
　第四节　绿色客房
　记忆力
　分析力
　实训
第五章　公共区域清洁与保养
　第一节　公共区域概述
　第二节　公共区域清洁与保养工作流程
　第三节　公共区域服务
　记忆力
分析力
实训
第六章　洗衣房与布草房的运行
　第一节　洗衣房运行
　第二节　布草房的运行
　记忆力
　分析力
　实训
第七章　客房对客服务
　第一节　客房对客服务模式
　第二节　客房服务项目
　第三节　客房服务礼仪
　第四节　宾客类型与服务要求
　第五节　客房优质服务

第一图书网, tushu007.com

第六节　客人投诉处理
记忆力
分析力
实训
第八章　客房安全管理
第一节　客房安全管理概述
第二节　客房安全设备的配备
第三节　客房安全制度
第四节　客房主要安全隐患与事故处理
记忆力
分析力
实训
第九章　客房设备用品管理
第一节　客房设备用品管理概述
第二节　客房设备管理
第三节　客房布草管理
第四节　客房用品管理
记忆力
分析力
第十章　客房人力资源管理
第一节　客房部编制与定员
第二节　客房部员工的培训
第三节　客房部员工的绩效考评
记忆力
分析力
参考文献
附录一　客房部各岗位职责
附录二　客房部管理制度
附录三　旅游饭店星级的划分及评定
附录四　绿色饭店
附录五　客房中式铺床操作评分标准
附录六　饭店客房检查评分表

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

（二）对比与调和对比强调差异性，表现层次与力度，是美的构成形式之一。
在客房布置中，对比手法的运用无处不在，涉及空间的各个角落，通过光线的明暗对比、色彩的冷暖对比、材料的质地对比、传统与现代的对比，使客房风格产生更多层次、更多样式的变化，从而演绎出各种不同节奏的生活方式。
调和则是强调协调与连续，表现和谐美，将对比双方进行缓冲与融合的一种有效手段。
（三）主导与层次当主角和配角关系很明确时，心理也会安定下来；如果两者的关系模糊，便会令人无所适从。
所以主从关系是客房布置中需要考虑的基本因素之一。
在客房装饰中，视觉中心是极其重要的，人的注意范围一定要有一个中心点，这样才能形成主次分明的层次美感，这个视觉中心就是布置上的重点。
对某一部分的强调，可打破全局的单调感，使整个客房变得有朝气。
但重点过多就会变成没有重点，配角的一切行为都是为了突出主角，切勿喧宾夺主。
（四）比例与尺度比例是物与物的相比，表明各种相对面间的相对度量关系。
恰当的比例给人以美感，黄金分割1：1．618的比例是公认的和谐美感比例。
尺度是研究整体和局部以及感觉上的大小和真实大小之间的关系。
局部大，整体感觉窄小；局部小，整体感觉高大，如床、家具和客房之间的关系。
客房可以运用黄金分割的比例来规划客房空间，例如墙体、窗户的长宽比例符合黄金分割。
即使整个客房布置采用的是同一种比例，也要有所变化才好，不然就会显得过于刻板。
（五）节奏与韵律节奏与韵律是密不可分的统一体，是美感的共同语言，是体现美学感受的关键。
节奏与韵律是通过体量大小的区分、空间虚实的交替、构件排列的疏密、长短的变化、曲柔刚直的穿插等变化来实现的，具体手法有连续式、渐变式、起伏式、交错式等。
在客房中虽然可以采用不同的节奏和韵律，但同一个客房内切忌使用两种以上的节奏，否则会让人无所适从、心烦意乱。
二、客房装饰色彩知识色彩是室内设计中最具表现力和感染力的因素，在现代装饰中的作用已经越来越明显。
在客房中，色彩的装饰作用亦非常明显，不论空间大小，颜色都可以创造及改变格调，还可以起到调整空间、调整功能和调整美感的作用。
……

第一图书网, tushu007.com

<<客房服务新编教程>>

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