

<<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>

## <<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 workflows，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！

# <<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

## <<客房服务新编教程>>

### 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

## 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, 否则会令人无所适从、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。

.....

<<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>