

<<客房实务>>

图书基本信息

书名：<<客房实务>>

13位ISBN编号：9787121068157

10位ISBN编号：712106815X

出版时间：2008-6

出版时间：电子工业出版社

作者：徐明 编

页数：205

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>

## <<客房实务>>

### 内容概要

客房是带动酒店一切经济活动的枢纽，为酒店全方位发展提供基础服务，是酒店不可缺少的重要组成部分。

客房部有效的运行与管理更是酒店业日益发展的需要。

本书分为9章，包括客房概述、客房基础知识、清洁剂与清洁器具、客房的清洁保养、公共区域的清洁保养、对客服务知识、客房的安全保卫工作、客房物资管理，以及洗衣房和布草房的运行与管理。

本书内容翔实，理论联系实际，符合酒店业的发展趋势。

本书侧重于酒店客房服务与管理的基础知识和基本技能的讲解，还引用了大量的案例和实用表单，其内容典型、有代表性。

本书内容深入浅出，通俗易懂，具有指导性和实践意义。

本书可作为旅游中等职业学校的专业教材和高等旅游职业院校（系）的辅助教材，也可作为酒店服务员的岗位培训用书和酒店从业人员的自学用书。

## &lt;&lt;客房实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客房概述	第一节 客房部在酒店中的地位、作用与任务	一、客房在酒店中的地位与作用
	二、客房部的主要任务	第二节 客房部的组织机构
客房部组织机构的设置	三、客房部分支机构的职能	四、客房部员工的岗位职责
客房部与其他部门的关系	一、客房部与前厅部的关系	二、客房部与餐饮部的关系
与工程部的关系	四、客房部与采购部的关系	五、客房部与财务部的关系
与公营销部的关系	七、客房部与人力资源部的关系	八、客房部与保安部的关系
客房经营管理发展的新趋势	一、客房管理的总体发展趋势	二、现代技术在客房管理中的运用
、“绿色客房”的管理	四、“绿色客房”管理的基本内容	第二章 客房基础知识
种类	一、床的种类	第一节 客房的
区	二、客房的种类	第二节 客房的空间布局及设施的配备
配置	一、客用物品的种类	二、客用物品的配置标准
	二、客用物品的配置标准	第三章 清洁剂与清洁器具
	一、清洁剂的种类及其用途	第一节 清洁剂
	二、清洁剂的使用	第二节 清洁器具
	二、清洁器具的使用及保养要求	一、清洁器具的种类与用途
	二、清洁器具的使用及保养要求	二、清洁器具的使用及保养要求
	第四章 客房的清洁保养	第一节 客房的日常清扫整理
	一、客房清扫的准备	二、走客房的清扫程序
	二、走客房的清扫程序	三、住客房的清扫
	三、住客房的清扫	四、空房的清扫
	四、空房的清扫	五、夜床服务
	五、夜床服务	六、房间小整理服务
	六、房间小整理服务	第二节 客房的计划卫生
	一、客房计划卫生的内容	二、计划卫生的管理
	二、客房灭虫害工作	第三节 客房消毒和灭虫害工作
	二、客房灭虫害工作	一、客房消毒工作
	二、客房灭虫害工作	二、客房消毒工作
	第五章 公共区域的清洁保养	第一节 公共区域概述
	第一节 公共区域概述	一、公共区域的概念和特点
	一、公共区域的概念和特点	二、公共区域的清洁任务及要求
	二、公共区域的清洁任务及要求	三、制定清洁保养制度
	三、制定清洁保养制度	四、制定公共区域清洁保养质量标准
	四、制定公共区域清洁保养质量标准	五、检查督导
	五、检查督导	第二节 面层材料的清洁保养
	一、面层材料的种类及其特性	二、面层材料的清洁保养
	二、面层材料的清洁保养	第六章 对客服务知识
	第一节 对客服务的模式	一、设立楼层服务台
	一、设立楼层服务台	二、设立客房服务中心
	二、设立客房服务中心	三、既设立客房服务中心，又设楼层服务台
	三、既设立客房服务中心，又设楼层服务台	第二节 对客服务的程序规范
	第二节 对客服务的程序规范	一、楼层服务的基本要求
	一、楼层服务的基本要求	二、宾客需求的几种心理
	二、宾客需求的几种心理	.....
	.....	第七章 客房的安全保卫工作
	.....	第八章 客房物资管理
	.....	第九章 洗衣房与布草房参考文献

## 章节摘录

第二章 客房基础知识 现代客房设计新理念 宾客入住酒店后，他在餐厅用餐的时间可能会有2小时，在康乐区域娱乐的时间可能会有4小时，但是他在客房内逗留的时间会长达10小时以上。所以，客房的个性化装修、装饰会对客人产生深远的影响，是客人选择再次入住的重要因素。如今酒店的经营者已越来越注重对酒店的更新改造，目的就是让住店宾客有常往常新的感觉。

杭州萧山国际酒店目前刚刚装修完毕的新客房，就给人带来耳目一新的感觉。所有的家具都从人性化、个性化、简约化的角度出发进行了设计和摆放。房间的主色调呈乳白色，地毯为淡青色，配以灯光、空间的整体专业设计，使整个房间显得额外宽敞、明亮、简洁、柔美。

房内所有开关、插座在设计上都经过独特用心，充分考虑到各种不同类型客人的需要。每间房的门框上都安装了隔音条，防止外界噪声传入，衣橱也从原来的门后“搬”入了卧室内。改变了以往房间的“隔墙有耳”，杜绝噪声互扰，从细部真正做到为宾客着想，体现了现代客房的设计理念和布局。

更值得一提的是，床靠背上方的床幔设计更是画龙点睛，给整个房间的休闲风格添上了浪漫而又唯美的一笔，明快、温馨在这里再一次得到了体现。

另外，卫生间的变动也很大，侧面墙壁由实墙变成了隐约朦胧的玻璃砖块墙；一改以往卫生间开门见马桶的弊病，马桶位置被移到了侧面，打开门满眼是晶莹透亮；更大胆的是，浴缸墙面安装了大幅的防水雾镜子，前卫而又朦胧，且很好地延伸了卫生间的空间，给人以无限的遐想。

<<客房实务>>

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>