第一图书网, tushu007.com

# <<客房实务>>

## 图书基本信息

书名：<<客房实务>>

13位ISBN编号：9787562448044

10位ISBN编号：7562448043

出版时间：2009-5

出版时间：重庆大学出版社

作者：范运铭 编

页数：330

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



## 前言

随着现代经济的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。
在1996－2006年的10年时间里，全世界旅游业保持着良好的发展态势，国际旅游接待人数与国际旅游收入的年均增长率分别为4.6%和5.1%。
2006年全球接待国际游客总数达到8.42亿人，同比增长4.5%。
全球旅游业的发展达到了一个前所未有的高度。
根据世界旅游组织预测，从现在起到2020年，全球国际旅游人数年增长率可望保持在4%的水平，旅游业发展前景将继续展现出良好发展态势。
在中国，旅游业已成为经济发展的支柱性产业之一。
自1996年以来中国旅游业的增幅保持在10%左右，高于全球增幅3-5个百分点，在国民经济中占有一席之地。
据预测，到2015年，中国旅游业增加值可达2万亿元，约占GDP的4.8%；旅游业约占服务业增加值的ll%；旅游直接与间接就业总量将达l亿人左右。
根据中国旅游业快速发展的态势，世界旅游组织预测中国将成为世界第一旅游大国的时间，已由2020年提前到2015年。
在全球旅游业快速发展的推动下，在中国旅游业强劲发展势头的带动下，在国家大力发展职业教育的号召下，旅游职业教育的提升与更新亦呼之欲出，尤其在中国旅游业迎来了行业发展的提升期之际，由拥有良好旅游资源的中西部地区的旅游职业学校共同推出的这套系列教材，无疑将对中国旅游职业教育的发展和旅游人才的培养产生深远的意义。
该套教材坚持以就业为导向、以人的全面发展为中心，既注重了内容的实用性和方法的可操作性，又对教学资源进行了立体化开发，使教与学更加灵活，体现了旅游业发展的实际要求，是一套理论与实际相结合的旅游专业教材，也是旅游工作者的重要参考书。
值此套教材出版之际，欣然为之作序。

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

本书主要讲述了客房概述，客房设备用品，清洁器具和清洁剂，客房的清洁保养，客房清洁保养质量的控制，对客服务工作，公共区域及面层材料的清洁保养，客房装饰与布置，客房部的计划、组织与人员管理，绿色客房与安全管理等方面的内容，书后附客房服务常用英语词汇，以便学生学习时参考。

本书作为中等职业教育旅游类专业的学生教材，也可作为酒店客户服务的培训用书。

第一图书网, tushu007.com



## 书籍目录

第1章　客房概述 1.1　客房部的地位和任务 1.2　客房产品的概念 本章小结 思考与练习第2章　客房设备用品 2.1 客房设备 2.2　客房纺织品 2.3 客用物品 本章小结 思考与练习第3章　清洁器具和清洁剂 3.1 清洁器具 3.2　清洁剂 本章小结 思考与练习第4章　客房的清洁保养 4.1　客房清扫的准备 4.2　客房的清洁整理 本章小结 思考与练习第5章　客房清洁保养质量的控制 5.1　客房消毒及虫害控制 5.2　客房的计划卫生 5.3　客房清洁保养的质量控制 本章小结 思考与练习第6章　对客服务工作 6.1　对客服务的概念 6.2　客房的常规服务 6.3　个性化服务 6.4　客房异常情况的处理 6.5　宾客投诉的处理 6.6　对客服务质量的控制 本章小结 思考与练习第7章　公共区域及面层材料的清洁保养 7.1 饭店公共区域的清洁保养 7.2　地面材料的清洁保养 7.3　墙面材料的清洁保养 本章小结 思考与练习第8章　客房的装饰与布置 8.1 客房装饰布置的实用美术 8.2　色彩的感觉与特性 8.3　饭店色彩艺术的应用 8.4　家具的配备、选择与布置 8.5　植物花卉与插花知识 本章小结 思考与练习第9章　客房部的计划、组织与人员管理 9.1 客房部的计划与组织工作 9.2　客房部的人员管理 本章小结 思考与练习第10章　绿色客房与安全管理 10.1　“绿色客房”建设 10.2　客房部的安全管理 本章小结 思考与练习附录　客房服务常用英语词汇参考文献

第一图书网, tushu007.com



## 章节摘录

第2章　客房设备用品　　2.1　客房设备　　为满足客人休息、睡眠及相应的起居生活需求，客房一般需要配备电器、卫生洁具、家具和安全装置等设备。

2.1.1　客房设备的种类　　1）电器　　客房内主要配备有电视机、空调、电冰箱、灯具、音响、电热水壶、吹风、电话等电器设备，我国高档次的饭店一般使用中央空调，部分经济型饭店则使用分体式空调。

一些高档饭店，特别是商务型饭店，房内还配有可上网的电脑、传真机、电热熨裤机、熨斗和熨衣板等。

2）卫生洁具　　客房卫生间主要配有浴缸、淋浴器、马桶和洗脸盆等，高档客房内还装有净身器等。

3）家具　　客房内主要配有衣橱、行李架（柜）、酒柜、电视机柜、写字台、茶几、靠背椅、床和床头柜等家具。

4）安全设备　　为了保证客人的安全，客房内必须配备安全设备，主要有烟感、温感及自动喷淋等报警和消防装置，以及紧急疏散示意图、逃生用充电式电筒、防毒面具、门窥镜和防盗链等，高档客房内还配有客用小型保险箱。

5）面层装饰材料　　客房面层装饰材料可分为墙面装饰材料和地面装饰材料，客房地面装饰材料一般为地毯或地板，墙面装饰材料一般为墙纸或涂料。

……

第一图书网, tushu007.com



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