

<<酒店客房管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房管理实务>>

13位ISBN编号：9787545408669

10位ISBN编号：7545408667

出版时间：2011-9

出版时间：广东经济

作者：徐文苑//贺湘辉|主编:贺湘辉//姜玲

页数：289

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>

<<酒店客房管理实务>>

内容概要

《新博亚酒店丛书》由新博亚酒店培训机构组织编写。
新博亚酒店培训创立于2002年，现已成为中国酒店业最具影响力培训品牌。

本套丛书作者包括酒店教育业专家、酒店培训师、酒店资深从业人员。
作者的大量一线工作经验，保证了本丛书的实用价值。

我们希望通过编辑出版《新博亚酒店丛书》，提高酒店从业人员的工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力。

<<酒店客房管理实务>>

作者简介

贺湘辉，中国酒店管理协会（CHMA）副会长，著名酒店管理高级讲师，广东省职业技能鉴定（GD-OSTA）餐饮专家，国际培训认证协会（ITCA）酒店专业委员会顾问，广州人力资源管理协会专家，国家职业资格和技能鉴定高级技师、高级考评员，广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。

一直致力于高星级旅游酒店管理、酒店教育教学、酒店管理职业资格认证和职业培训教材研发工作，研究方向为旅游酒店管理。

主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。

姜玲，南京大学经济学硕士、法学博士。

高级经济师，美国注册高级教育导师CHE，高级职业经理人CHA。

海南大学经济与管理学院副教授，新博亚首席培训师。

姜玲创建了中国酒店业著名培训品牌--新博亚酒店培训，创作并主讲“酒店业督导技能HSS”和“酒店业培训培训师TTT”等课程；主编“新博亚酒店丛书”、“新标准酒店岗位英语”丛书；著有《酒店业督导技能》、《培训培训师TTT指南》和《酒店业培训管理实务》等。

<<酒店客房管理实务>>

书籍目录

第一章 客房部概述

第一节 客房部的地位、作用与任务

一、客房部的地位和作用

二、客房部的主要任务

三、客房部的业务特点

第二节 客房部的机构设置与岗位职责

一、客房部的机构设置

二、客房部主要岗位职责

第三节 客房部与其他部门的协作

一、客房部与前厅部的协作

二、客房部与餐饮部的协作

三、客房部与工程部的协作

四、客房部与采购部的协作

五、客房部与财务部的协作

六、客房部与公关营销部的协作

七、客房部与人力资源部的协作

八、客房部与保安部的协作

第二章 客户商品设计

第三章 客户卫生管理

第四章 客房服务管理

第五章 客户服务质量管理

第六章 设备用品与洗衣房管理

第七章 客房部安全管理

参考文献

<<酒店客房管理实务>>

章节摘录

客房的功能设计必须既方便客人使用,又方便酒店管理。

一家酒店的客房功能设计,如果给客人在使用上带来不便、给管理增加成本,不能产生良好的经济效益,那么即使设计再“先进”,也算不上优秀的设计。

客房商品的功能设计主要是对客房空间进行处理,将客房分为若干功能区,合理设计客房的布局并配备相应的家具和设备。

在设计时要注意一些基本要求,尽可能完善客房的各种使用价值,保证客房商品功能的发挥。

1. 舒适感 舒适感是客人对客房商品的基本要求,也是追求生活质量的一种体现。

舒适感是客人的一种感受,它由客人的各种主观评价构成。

在客房商品的功能设计中,要提高其舒适感,主要注意处理好以下几个方面的问题: (1) 客房空间大小。

通常情况下,客房面积越大,舒适度就越高。

酒店客房的净高一般应在2.7米左右,但客房的面积则没有统一标准,客房面积大小与酒店及客房的等级密切相关。

现在,许多酒店客房的面积已经呈现越来越大的趋势,以提高舒适度。

另外,经过修订的《中华人民共和国旅游饭店星级的划分与评定》于2004年12月出台。

新的星级评定标准出现一个新名词“白金五星”,其中一项标准为:所有客房面积均不小于36平方米。

(2) 客房设备、用品配置。

客房设备包括床、家具、电器、卫生洁具等,是构成客房商品有用性的条件之一,其配置是影响客房舒适程度的重要因素。

客房设备配置必须安全、齐全、完好有效,确保功能需要;同时要保持一定的先进性,要与酒店等级规格相适应,并具有超前意识。

客房用品也是构成客房商品有用性的条件之一,包括一次性消耗用品和多次性消耗用品。

客房用品配备的齐全程度、适用程度、美观协调程度等,直接影响客房的舒适度。

因此,在配备时,只有充分考虑客房用品配备的种类、数量、等级、规格、质地及其协调性,才能确保客房商品的舒适程度。

客房用品的质量和数量会直接影响客房部的服务质量,客房物品配置的总体要求是让客人感到舒适、方便。

每一件物品都应充分发挥它的效用,不能有浪费或过剩现象,造成客人或酒店的损失,造成社会资源的浪费。

酒店等级与价位的不同,配备用品的种类、质量均有显著的差别。

高档酒店的客房物品配置显示其华丽名贵,中档酒店的客房用品则要求美观、舒适、方便、安全,低档酒店的物品配备应以方便、实用、经济、安全为原则。

各酒店可根据《中华人民共和国旅游行业标准星级酒店客房客用品质量与配备要求》,并结合本酒店的具体情况进行配置。

(3) 室内照明。

室内照明除了为客人提供灯光,还有改善空间感及渲染气氛等作用,以获得最佳的视觉效果,增强客房环境的美感和舒适度。

照明设计要注意投光范围、灯光照度、灯具位置等,充分体现舒适性、安全性、艺术性原则,使客房环境具有温馨的氛围和意境。

同时,还应注意利用自然光线,尽可能注意房间位置、朝向、窗户大小等,以增强采光效果。

(4) 窗户设计。

客房窗户主要出于采光、调节空气、日照及安全方面的考虑,但也与观景有很大关系。

如果外景较好的话,窗户越大,客人就越能感到环境之美,舒适度也就越强。

.....

<<酒店客房管理实务>>

编辑推荐

新博亚酒店培训，由姜玲女士创办，是中国酒店业最具影响力的酒店专业培训品牌。新博亚培训拥有国际一流培训图书资源、培训师队伍以及员工培训课程。新博亚酒店培训是中国饭店协会、新加坡君华酒店集团、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、如家快捷连锁等酒店集团及上百所高星级酒店的专业培训供应商。新博亚酒店培训为酒店业提供专业员工培训教材及培训课程，其中《酒店业督导技能HSS》、《培训培训师指南TTT》等课程成为酒店业最受欢迎的原创培训课程与教材。

<<酒店客房管理实务>>

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>