

<<经济型酒店经营管理全解>>

图书基本信息

书名：<<经济型酒店经营管理全解>>

13位ISBN编号：9787122124524

10位ISBN编号：7122124525

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：薛永刚，王文燕 编著

页数：287

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>

<<经济型酒店经营管理全解>>

内容概要

本书从经济型酒店投资开业及日常经营管理出发，一步一步地告诉读者该如何去打造一家成功的经济型酒店。

内容涵盖开业筹划、前台管理、客房管理、营销管理、工程管理、安全管理、人力资源管理等多方面内容翔实，并提供大量图表，方便读者使用。

本书可供经济型酒店、连锁经济酒店经营管理者、部门经理，及有志于从事经济型酒店经营管理的人员阅读。

<<经济型酒店经营管理全解>>

作者简介

薛永刚，管理学博士，副教授，现任职于旅游院校酒店管理系主任，担任同汇酒店管理公司执行董事；主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究，参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问，主要研究方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。

王文燕，硕士，讲师，中国饭店业高级职业经理人，酒店高级培训师，国家级绿色饭店评审员，山西省星级饭店评定检查员，国家职业技能鉴定考评员。多年来一直从事酒店教学与研究，曾先后参与了黄河京都酒店管理集团、花园国际酒店等星级酒店的培训工作。

<<经济型酒店经营管理全解>>

书籍目录

第一章开业筹划

第一节经济型酒店的认识

- 一、经济型酒店的特色
- 二、经济型酒店的行业特征
- 三、经济型酒店的经营模式
- 四、经济型酒店的市场准入条件
- 五、经济型酒店竞争特点和形式
- 六、经济型酒店的行业品牌
- 七、经济型酒店的投资规模
- 八、最合适的投资区域
- 九、建独体店还是加盟店

第二节开业筹备

- 一、选定经营场所
- 二、筹措投资资金
- 三、店面装潢装饰
- 四、证照办理与银行开户
- 五、员工准备
- 六、工程验收与开荒清洁
- 七、配置客房设备用品
- 八、经营准备
- 九、开业筹备用表格

第二章前台管理

第一节前台管理特点与任务

- 一、经济型酒店前台的特点
- 二、前台的功能
- 三、前台的任务
- 四、前台与其他工作人员的关系

第二节前台人员安排与职责分配

- 一、前台的组织架构
- 二、前台各岗位的职责
- 三、前台的工作安排

第三节前台管理重点与要点

- 一、客房状态的控制
- 二、客房销售
- 三、客账的处理
- 四、夜审及营业报表的制作
- 五、客史档案建立与管理

第四节前台服务流程与标准

- 一、预订
- 二、入住接待
- 三、开门服务
- 四、续住服务
- 五、换房服务
- 六、访客登记
- 七、贵重物品寄存（保管箱的使用）

<<经济型酒店经营管理全解>>

- 八、租借物品
- 九、商务服务
- 十、叫醒服务
- 十一、记账、挂账服务
- 十二、问讯服务
- 十三、延时退房的处理
- 十四、宾客投诉的处理
- 十五、物品赔偿的处理
- 十六、补办房卡、钥匙
- 十七、信用卡预授权
- 十八、房费代付的处理
- 十九、离店结账
- 二十、夜审和封包
- 二十一、电话接听和转接
- 二十二、交接班
- 二十三、班结账
- 第五节 前台管理常用制度
 - 一、前台工作轮换制度
 - 二、贵重物品寄存制度
 - 三、房价保密制度
 - 四、前台夜班卫生制度
 - 五、前台收银制度
 - 六、营业款管理制度
 - 七、备用金及现金管理制度
 - 八、冲调账控制制度
 - 九、免费房PMS操作规程
 - 十、前台服务项目的时限规定
- 第六节 前台管理常用表格
 - 一、散客预订单
 - 二、团队预订单
 - 三、预订等候单
 - 四、临时住宿登记表
 - 五、境外人员临时住宿登记表
 - 六、房卡
 - 七、预收款收据
 - 八、住店客人开门通知单
 - 九、商务服务记录单
 - 十、宾客留言单
 - 十一、行李寄存牌
 - 十二、行李存寄本
 - 十三、物品租借单
 - 十四、访客登记表
 - 十五、保险箱记录卡
 - 十六、保险箱使用情况登记表和撬开保险箱委托书
 - 十七、叫醒记录本
 - 十八、借物登记本
 - 十九、遗留物品标贴

<<经济型酒店经营管理全解>>

- 二十、遗留/遗失物品召领本
- 二十一、遗失证明
- 二十二、外宾接待统计表
- 二十三、会议团队接待单
- 二十四、客人代付凭证
- 二十五、房间/房价变更通知单
- 二十六、杂项收入转账单
- 二十七、交款单
- 二十八、收款单
- 二十九、小商品/早餐券交接班本
- 三十、总台交班核对表
- 三十一、当日预计汇总表
- 三十二、团队登记单
- 三十三、同意转账单
- 三十四、杂项单
- 三十五、投/取封包记录本
- 三十六、宾客免赔单

第三章客房管理

第一节客房的地位与任务

- 一、客房部的地位
- 二、客房部的任务

第二节客房人员配备与工作安排

- 一、客房部的组织架构
- 二、客房部各岗位的职责
- 三、人员数量的配备
- 四、客房部各岗位工作流程

第三节客房管理要点

- 一、保洁项目及周期的安排
- 二、抓客房服务工作效率
- 三、客房设备的管理
- 四、客房布件的控制
- 五、客用品的控制

第四节客房服务流程与标准

- 一、客房清洁
- 二、公共区域清洁
- 三、计划卫生与大清洁
- 四、客人退房的检查流程
- 五、遗留物品处理程序
- 六、DND房处理标准
- 七、工程报修流程与标准
- 八、工作间整理流程与标准
- 九、客房钥匙的领用与管理
- 十、对讲机管理
- 十一、工作车的整理与使用

第五节客房管理常用制度

- 一、客房消防与安全制度
- 二、客房重要事件报告、记录、处理制度

<<经济型酒店经营管理全解>>

三、布件管理制度

第六节 客房管理常用表单

- 一、客房房态表
- 二、客房主管工作日报表
- 三、客房质量检查表
- 四、楼层工作检查表
- 五、钥匙与对讲机领用登记表
- 六、客房例会记录表
- 七、客房服务员工作报表
- 八、布件盘点表
- 九、布件送洗记录登记本
- 十、每日客用品统计表
- 十一、大清洁、计划卫生记录表
- 十二、客人通知单
- 十三、工程维修单
- 十四、遗留物品登记表

第四章 营销管理

第一节 经济型酒店的营销定位

- 一、了解你的竞争对手
- 二、进行顾客定位
- 三、形成自己的特色
- 四、经济型酒店的营销策略
- 五、经济型酒店的促销策略

第二节 市场销售技巧

- 一、提高上门客比例技巧
- 二、淡季销售技巧
- 三、提高周日出租率技巧
- 四、单页盖章发放技巧
- 五、贵宾卡销售技巧
- 六、流量控制技巧
- 七、客户维护技巧
- 八、电话销售技巧

第三节 经济型酒店营销管理文本

- 一、酒店中介协议书(范本一)
- 二、酒店中介协议(范本二)
- 三、公司协议书
- 四、××签约酒店信息摘录
- 五、客源分析表
- 六、酒店价格政策
- 七、促销方案
- 八、客房门市价格表
- 九、宣传单页内容列表
- 十、月销售统计表
- 十一、销售部月工作小结
- 十二、竞争对手调研表

第五章 工程管理

第一节 工程维修人员配备

<<经济型酒店经营管理全解>>

- 一、酒店工程管理的重要性
- 二、酒店工程维修人员的功能
- 三、工程维修人员岗位职责

第二节 工程管理的重点

- 一、设备的使用管理
- 二、工程维护保养
- 三、加强能源管理
- 四、处理好与其他部门的关系
- 五、要确保安全管理
- 六、工具要管理好
- 七、设施设备的档案管理

第三节 工程维修人员工作流程与标准

- 一、维修人员每日工作流程
- 二、日常维修流程
- 三、客房计划维修（保养）流程

第四节 工程管理制度

- 一、配电室倒闸操作规程
- 二、电梯日常巡检操作规程
- 三、锅炉设备的维修、保养操作规程
- 四、临时用电管理规定
- 五、设备设施日常巡检制度
- 六、工程维修人员交接班制度
- 七、酒店设备设施的日常保养制度
- 八、维修人员岗位制度
- 九、酒店设备设施应急处理措施

第五节 工程管理表格

- 一、设备档案卡
- 二、设备区巡视检查记录表
- 三、客房维修保养记录表
- 四、公共区维护保养记录表
- 五、工程人员交班表
- 六、变配电间巡查记录表
- 七、锅炉巡查记录表
- 八、电梯巡查记录表
- 九、酒店工程维修记录表
- 十、酒店工程物料消耗统计表
- 十一、每日能源报表
- 十二、每月能源报表

第六章 安全管理

第一节 经济型酒店安全的认识

- 一、酒店安全的内涵
- 二、酒店安全管理的三大要点

第二节 安全管理计划与控制

- 一、客人安全控制与管理
- 二、员工的安全控制与管理
- 三、酒店财产安全控制与管理

<<经济型酒店经营管理全解>>

四、消防安全计划与管理

五、紧急情况的应对与管理

第三节安全管理制度

一、消防安全检查制度

二、灭火器维护保养制度

三、防火门、消防通道管理制度

四、动火作业管理制度

五、易燃、易爆危险品的保管制度

六、防火档案管理制度

七、保安员岗位交接班制度

八、保安员大堂岗工作制度

九、保安员巡逻制度

十、监控工作制度

十一、通缉协查名单管理制度

十二、后台区域保安制度

十三、电器设备防火管理制度

十四、防范损失制度

十五、钥匙管理制度

十六、收银安全制度

十七、安全防范培训制度

十八、酒店停车场管理制度

十九、厨房消防安全制度

第四节安全应急处理流程与要点

一、火警应急处理

二、突发停电、停水、停气应急处理

三、电梯故障应急处理

四、宾客意外受伤应急

五、失窃或宾客物品受损应急处理

六、宾客突发疾病及传染病应急处理

七、突发性水管爆裂应急处理

八、通缉、协查对象应急处理

九、醉酒闹事、斗殴、赌博、色情、吸毒事件应急处理

十、食物中毒应急处理

十一、宾客死亡应急处理

十二、自然灾害和防台防汛处理

第五节安全管理表格

一、紧急情况核对表

二、安全专项检查项目自查表

三、应急灯、疏散标志灯检查表格(本)

四、灭火器检查表

五、紧急事件处理报告

六、保安工作交接班记录表

第七章人力资源管理

第一节经济型酒店组织架构

一、经济型酒店组织特性

二、经济型酒店组织结构

<<经济型酒店经营管理全解>>

第二节经济型酒店的人事事务

- 一、员工招聘和入职
- 二、劳动合同签订
- 三、员工岗位变动
- 四、员工合同终止、辞职、辞退和开除
- 五、员工薪金和奖励
- 六、社会保险缴纳
- 七、人事档案管理

第三节经济型酒店的员工培训

- 一、培训目标
- 二、培训课程和内容
- 三、培训计划制定和实施

第四节经济型酒店员工的绩效考核

- 一、绩效考核指标制定
- 二、绩效管理中的现场检查
- 三、建立工作周报或月报
- 四、绩效沟通

第五节人力资源管理的表格

- 一、员工花名册
- 二、应聘登记表
- 三、劳动合同统计表
- 四、培训需求分析表（每季度）
- 五、培训计划表（每月）
- 六、培训记录表

参考文献

<<经济型酒店经营管理全解>>

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>