第一图书网, tushu007.com

<<饭店客房管理实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店客房管理实务>>

13位ISBN编号：9787302185703

10位ISBN编号：7302185700

出版时间：2008-11

出版时间：清华大学出版社

作者：黄英，林红梅 主编

页数：195

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

内容概要

本书针对饭店客房管理的热点问题——客房管理模式的设计和客房业务管理进行了深入细致地阐述和经验总结，介绍了现代饭店客房管理的原则和发展趋势。
全书共有8章，分别是：客房部概述、客房产品的设计布置、客房服务管理、客房卫生管理、洗衣房和布草房的管理、客房部安全管理、客房部人力资源管理以及经济型饭店的运营。
　本书以饭店客房管理者的视角，从客房业务的组织入手，将大量中外成功企业的案例穿插其中，对具体业务的督导、操控进行系统介绍，具有较强的实用性和可操作性，不仅可作为高职高专院校旅游类专业的教材，也可作为饭店从业人员的参考读物。

<<饭店客房管理实务>>

书籍目录

第1章 客房部概述 1.1 客房部的地位及其主要任务 1.1.1 客房部在饭店中的地位 1.1.2 客房部的主要任务 1.2 客房部的组织管理 1.2.1 机构设置的基本要求 1.2.2 客房部的组织机构 1.2.3 客房部的业务分工 1.2.4 客房部的岗位职责 1.3 客房管理人员的素质要求 1.3.1 沟通意识 1.3.2 创新意识 1.3.3 成本意识 1.3.4 公关意识 1.3.5 全面质量管理意识 1.4 客房部与其他部门的业务关系 1.4.1 客房部与前厅部的业务关系 1.4.2 客房部与工程部的业务关系 1.4.3 客房部与餐饮部的业务关系 1.4.4 客房部与保安部的业务关系 1.4.5 客房部与采购部的业务关系 1.4.6 客房部与财务部的业务关系 1.4.7 客房部与公关销售部的业务关系 1.4.8 客房部与人力资源部的业务关系第2章 客房产品的设计布置 2.1 客房的设计 2.1.1 客房设计理念 2.1.2 客房功能设计 2.1.3 客房家具的选择与布置 2.1.4 客房色彩的运用 2.1.5 客房照明的布置 2.1.6 客房设计的新动向 2.2 主题客房 2.2.1 主题客房与主题饭店 2.2.2 主题客房的性质特点 2.2.3 主题客房设计应注意的几个问题 2.2.4 特殊客房楼层第3章 客房服务管理 3.1 客房服务模式 3.1.1 楼层服务台模式 3.1.2 客房服务中心模式 3.1.3 选择客房服务模式的依据 3.1.4 客房服务的新模式——客房服务中心+贴身管家服务模式 3.2 客房服务项目及内容 3.2.1 住客的类型及对客房服务的需求 3.2.2 客房服务项目的设立原则 3.2.3 客房服务项目的主要内容 3.2.4 客房优质服务 3.2.5 客房服务员注意事项 3.3 客房服务工作管理 3.3.1 客房服务工作管理的任务 3.3.2 客房服务管理工作的内容第4章 客房卫生管理 4.1 客房清洁保养原理 4.1.1 清洁保养的概念及意义 4.1.2 客房清洁保养的标准 4.2 客房的清洁整理 4.2.1 客房清洁整理标准的制定 4.2.2 客房日常清洁整理的内容及工作程序 4.2.3 客房计划卫生及内容 4.3 公共区域的清洁保养 4.3.1 公共区域的清洁保养特点 4.3.2 饭店公共区域清洁保养的安排 4.3.3 饭店公共区域清洁保养的控制 4.3.4 清洁器具的保管 4.3.5 清洁器具的使用 4.3.6 清洁设备的保养与维修 4.4 客房卫生质量的控制 4.4.1 强化员工的卫生意识 4.4.2 建立检查制度 4.4.3 其他措施第5章 洗衣房和布草房的管理 5.1 洗衣房的运行与管理 5.1.1 洗衣房的组织机构 5.1.2 洗衣房的布局 5.1.3 洗衣房设备管理 5.1.4 洗衣服务投诉和处理 5.2 布草房的运行与管理 5.2.1 布草房的业务范围与组织机构 5.2.2 布草的分类 5.2.3 布草的质量、数量与规格 5.2.4 布草房的布局 5.2.5 布草房的设备用品 5.2.6 布草房的运行与管理第6章 客房部安全管理 6.1 客房安全管理概述 6.1.1 客房安全的含义 6.1.2 安全设施的配备 6.2 防火与防盗工作 6.2.1 防火工作 6.2.2 防盗工作 6.3 工伤事故的预防 6.3.1 客房员工工作中对工伤事故的预防 6.3.2 客房部对工伤事故的预防措施 6.4 其他意外事故的防范 6.4.1 客人的伤病处理 6.4.2 住客醉酒处理 6.4.3 保密房的防范处理 6.4.4 自然灾害处理第7章 客房部人力资源管理 7.1 人员编制 7.1.1 决定人员编制的因素 7.1.2 客房人员的编制方法 7.2 客房岗位分析 7.2.1 岗位分析的作用 7.2.2 岗位分析的构成 7.3 员工招聘与培训 7.3.1 制订方案 7.3.2 选择招聘途径 7.3.3 求职者申请及初选 7.3.4 面试 7.3.5 入职培训 7.4 劳动力安排 7.4.1 劳动力安排的工作步骤 7.4.2 客房工作日程安排 7.5 业绩考核与评估 7.5.1 考核与评估的方法 7.5.2 考核评估的程序 7.5.3 考核与评估的技巧 7.6 激励机制 7.6.1 正激励 7.6.2 反激励 7.6.3 激励的注意事项第8章 经济型饭店的运营 8.1 经济型饭店概述 8.1.1 经济型饭店的内涵 8.1.2 经济型饭店的发展状况 8.1.3 我国经济型饭店的优势与主要问题 8.2 我国经济型饭店行业著名品牌企业介绍 8.2.1 锦江之星 8.2.2 如家快捷酒店 8.2.3 莫泰连锁酒店 8.2.4 美国速8酒店 8.2.5 7天连锁酒店集团 8.2.6 格林豪泰酒店 8.2.7 汉庭连锁酒店 8.2.8 宜必思 8.2.9 广州岭南佳园连锁酒店 8.3 经济型饭店的经营策略 8.3.1 成本控制策略 8.3.2 营销策略参考文献

章节摘录

第1章 客房部概述　　1.1 客房部的地位及其主要任务　　客房部又称房务部、房口部、管家部，是饭店的一个重要部门，在饭店的经营管理中起着举足轻重的作用。
客房部的工作重点是管理好饭店所有的客房及其设施、设备，组织好对客接待工作，让顾客留下美好的住宿经历。
从工作性质上看，客房部是饭店经营管理的重要职能部门，客房服务质量和出租收入的高低决定着饭店的经营和发展。
1.1.1 客房部在饭店中的地位　　进入21世纪，现代饭店越来越向多功能方向发展，饭店产品多功能化成为客人的需求，也为饭店创收增加了多种渠道。
但是，不管市场如何变化，满足客人住宿要求仍是饭店最基本、最重要的功能，客房仍是其不可或缺的基本设施。
1．客房是饭店的基本设施和主体部分　　人们外出旅行，无论是度假还是商务，首先必须有地方休息、住宿，这是旅游活动能够持续进行的基本条件。
饭店客房正是向客人提供住宿的物质承担者。
尽管饭店的其他设施完全可以根据其档次和规模来确定设置与否，但客房是饭店必不可少的基本设施。
缺少了客房就不能称此建筑为饭店，这是饭店有别于酒楼、酒家的关键。
同时，从建筑面积看，客房面积一般占饭店总面积的70%左右，如果加上客房产品营销活动所必需的前厅、洗衣房、布草房等部门，这一比例超过80%，此外，在饭店的固定资产中，客房部配备的设备物资尤论种类、数量、价值都在饭店物资总量中占有较高比重。
所以说，客房是饭店最基本、最重要的设施。
2．客房产品硬服务质量是饭店质量的重要标志　　客房常常被旅游者比喻为“家外之家”。
客人住进饭店后，使用客房设备设施的时间最长。
所以，客房服务是否周到、房内设施是否完好、物品是否齐全、环境是否安静舒适等因素，对客人都有直接影响。
客人在客房产生的体验和评价往往成为其衡量饭店服务质量的重要指标。
由此可见，客房产品质量和服务水平在一定程度上就是饭店质量与管理水平的具体反映，它直接关系到饭店的声誉。
此外，客房部通常还管辖饭店公共区域，如大堂、洗手间、电梯等，客人同样希望这些场所清洁、舒适、优雅，并能在这些地方得到优质服务。
非住客对于饭店的印象更是主要来自于公共区域的设施与服务，公众往往据此评价饭店质量。

编辑推荐

《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》专门为高职高专旅游类专业“饭店客房管理实务”课程设计　　◇全。
《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》涵盖了饭店客房管理的各项主要业务，帮助读者快速地掌握客房管理的规律和方法。
　　◇新。
《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》尽可能收入本学科的新知识、新信息和新观点，向读者提供新型的、具有前瞻性的内容。
　　◇简。
《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》简化某些繁杂的操作程序，通过强化现代客房管理的核心理念，让读者在自主学习过程中，提高客房管理工作的操控能力。
　　◇特。
《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》提供了一些独特的方法和见解，如客房管理人员的五大管理意识、主题客房的设计、经济型饭店的经营等内容。
　　《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》根据饭店客房经营管理的客观规律，以理论为指导，以业务经营活动为中心，以科学管理思想和方法为主要内容，坚持理论、方法和案例相结合，全面、形象地阐述了构建具有竞争力的现代饭店客房管理模式的方法。
全书比较系统地论述了客房管理的组织机构、产品设计与布置、服务管理、卫生管理、布草房管理、洗衣房管理、人力资源管理，以及经济型饭店业务管理等环节的科学管理理论和方法。
《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》不仅参考了国内外最新资料，而且还将众多知名饭店的第一手资料融合在一起，有助于读者理解和掌握《高职高专旅游类专业精品教材·饭店客房管理实务》的内容。

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