第一图书网, tushu007.com

# <<经济型酒店管理实务>>

## 图书基本信息

书名：<<经济型酒店管理实务>>

13位ISBN编号：9787545413656

10位ISBN编号：7545413652

出版时间：2012-8

出版时间：广东经济出版社有限公司

作者：姜玲，包小阳

页数：349

字数：299000

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


## 内容概要

《经济型酒店管理实务》这本图书来源于经济型酒店业态中顶极品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员不可不读的实务参考书。
本书由姜玲、包小阳编著。

第一图书网, tushu007.com

# <<经济型酒店管理实务>>

## 书籍目录

第一章 经济型酒店概论
 第一节 经济型酒店及其发展
 第二节 经济型酒店的分类
 第三节 经济型酒店业绩的衡量指标
 第四节 经济型酒店的宾客
 第五节 经济型酒店的协作单位
第二章 经济型酒店管理模式
 第一节 经济型酒店的业主
 第二节 管理公司
 第三节 特许经营
第三章 经济型酒店的对客服务
 第一节 服务与宾客期望值
 第二节 经济型酒店的服务体系
 第三节 酒店服务与“真实瞬间”
 第四节 高效对客服务的管理技能
 第五节 经济型酒店服务案例
第四章 经济型酒店的管理层与员工
 第一节 总经理或店长
 第二节 总经理或店长的上级主管
 第三节 经济型酒店的主管
 第四节 一线员王
第五章 安全与保卫管理
 第一节 安全的重要性
 第二节 安全资源
 第三节 安全措施
 第四节 保卫措施
第六章 前厅管理
 第一节 前厅职责
 第二节 预测需求
 第三节 确定房价
 第四节 预订
 第五节 接待与对客服务
 第六节 客账管理
 第七节 前厅规章制度
 第八节 前厅管理量化标准
第七章 客房管理
 第一节 客房部的作用
 第二节 客房部的管理
 第三节 安全培训
 第四节 客房清洁
 第五节 客房保养
 第六节 客房服务
 第七节 洗衣房
第八章 工程与维修管理
 第一节 工程部的作用

第一图书网, tushu007.com


第二节 王程部负责的领域
第三节 维修管理
第四节 能耗管理
第五节 垃圾管理
第九章 餐饮服务管理
第一节 餐饮服务的类型
第二节 大堂餐饮服务管理
第三节 会议管理
第十章 销售与市场营销管理
第一节 销售与市场营销管理的重要性
第二节 销售与市场营销活动
第三节 酒店市场
第四节 销售与市场营销王具
第五节 销售与市场营销工作的评估
第十一章 人力资源管理
第一节 人力资源管理的重要性
第二节 经济型酒店组织机构设置
第三节 招聘与面试
第四节 员工入职培训与技能培训
第五节 人事管理
第六节 员工薪酬与王作考评
第七节 员王安全
第八节 人力资源管理的挑战
第十章 财务管理
第一节 经济型酒店内部会计制度
第二节 预算
第三节 收入控制
第四节 费用控制
第五节 财务分析与报表
参考文献

## 章节摘录

一、酒店业主或投资人　　在经济型酒店，总经理或店长通常直接向酒店业主报告。
直接向酒店业主报告，其优势表现在：　　（1）更好地理解所有人的目标和目的。
业主们有着不同的经营目的。
有些人关心酒店作为房地产的价值的保值，有些人更强调酒店经营的盈利性。
总经理或店长直接向酒店业主报告能够更好地理解所有人的目标，所以能够作出更有利于达到这些目标的管理决策。
（2）沟通直接。
对总经理或店长来说，得到重要经营问题的快速回复是很重要的。
例如，正在修复的制冷设备，如果换成节能型设备，一次性投资会增加50010，但在以后的经营中会每月节约用电成本30%。
总经理或店长直接向业主报告，可以将详细的计算结果直接与业主沟通，从而在最短的时间获得正确的决策。
（3）权限清晰。
总经理或店长的经营要符合业主的最佳利益。
但是，有时，特别是总经理或店长是由管理公司聘用来的，业主的利益与管理公司的利益或所属品牌的利益就会产生冲突。
总经理或店长直接向业主报告，会减少或消除冲突，因为业主起着决策的作用，而总经理或店长处于服从决策的位置。
尽管经济型酒店总经理或店长直接向业主报告有以上优势，直接为酒店业主工作也有不足之处，包括：　　（1）业主的经历不同。
对大多数酒店管理者来说，他们是职业酒店管理者，而酒店业主的职业却各不相同。
他们可能是银行家、房地产发展商、律师或其他职业人士。
他们会根据自己的职业要求对经济型酒店总经理或店长提出要求，往往使双方都不能理解并且很不痛快。
（2）多重领导。
当只有一位业主拥有一间酒店时，业主与总经理或店长间的权限非常清晰。
当所有权为两个或更多合伙人拥有或由一间很多所有人的公司拥有时一总经理或店长向谁报告的问题就变得复杂了。
例如，在一间公司拥有的酒店，经济型酒店总经理或店长向公司总裁报告经营问题，向财务总监报告财务问题。
而经营和财务问题往往是交叉的，矛盾难免产生。
（3）多重忠诚度。
职业酒店管理者忠诚于自己的家庭、假期、员工、宾客、业主以及品牌经理。
当以上需求引起不平衡时，就会产生冲突，尤其是业主与品牌经理之间的矛盾平衡难度很大。
……

## 编辑推荐

《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：经济型酒店管理实务》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《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：经济型酒店管理实务》的实用价值。

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