

<<酒店管理实例与问答>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理实例与问答>>

13位ISBN编号：9787806775783

10位ISBN编号：7806775781

出版时间：2003-11

出版时间：广东经济

作者：胡莹,傅云新,周晓芳

页数：722

字数：290000

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>

## <<酒店管理实例与问答>>

### 内容概要

酒店是旅游业的三大支柱之一，是旅游综合接待能力的重要构成因素。在旅游业中有重要的地位和作用。

第一，酒店是向旅游者提供服务的基地。

旅游者在异地旅游时，需要一定的设施和服务以解决食宿等问题，酒店是满足这些需求的场所。比如：客房整洁、实用，备有各种生活用品；餐厅布置考究并有多个风味餐厅；店内设有酒吧、咖啡厅、商店、舞厅、游泳池、健身房等其他设施；旅游者的吃、住、购物、娱乐等需求均可在酒店内得到满足。

第二，酒店是人们进行社交活动的重要场所。

酒店是文化、科学、技术交流和社交的主要场所。许多重要的会议、仪式、讲座、新闻发布会、企业的产品促销会等，大都在饭店举行。它不仅为旅游者，也为当地居民提供社交场所。公务、商务旅游者在酒店洽谈业务，当地的社团组织与个人也常在酒店聚会。

第三，酒店是获取和增加收入的主要渠道。

酒店是讲究经济效益的企业，在整个旅游业中的经济意义不容忽视。首先，酒店是各种产品的直接消费者。其次，酒店客人的购买能力较强。经营得当的酒店则可成为所在地或城市的综合性高消费场所，给国家带来很大的经济效益，为当地的经济作出积极的贡献。

第四，酒店为社会提供就业机会。

酒店内的一些服务大都需要手工：操作，需要大量的服务人员，除了直接就业于酒店的人员以外，酒店还为受雇于向酒店供应物资的其他的行业的人员带来很多的就业机会。旅游业所创造的直接就业机会与间接就业机会数量之比为1：5。

## <<酒店管理实例与问答>>

### 作者简介

贺湘辉，1976年出生，籍贯湖南省，酒店管理讲师，企业培训师，餐厅技师，广东省餐厅考评员。

一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。

编著有《酒店人力资源管理实务》、《饭店客房管理与服务》、《酒店公关实务》、《酒店餐饮管理与服务》等多部教材。

现任教于广州华立学院。

贺湘辉先生长期致力于旅游酒店职业培训和职业教育工作，先后为上百家星级酒店及旅游行业管理人员岗位职务培训班培训，主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。

他是国内第一本全面系统阐述《酒店培训管理》的主编之一。

## &lt;&lt;酒店管理实例与问答&gt;&gt;

## 书籍目录

第一部分 酒店管理总论篇 第一章 酒店管理概述 什么是酒店? 世界酒店业经历了哪几个历史阶段? 各阶段具有什么特点? 酒店在旅游业中的地位和作用有哪些? 酒店分为哪些类型? 酒店的等级划分有哪些标准? 酒店等级评定依据哪些原则? 酒店与旅行社之间是什么关系? 酒店管理工作主要包括哪些内容? 什么是“绿色酒店”? 什么是主题酒店? 第二章 酒店组织与制度 第一节 酒店组织机构 酒店组织的基本含义是什么? 酒店组织管理的主要内容 酒店组织管理设计的原则有哪些? 酒店组织结构的形式及其内涵怎样? 酒店常用的部门分工方法有哪三种? 酒店组织机构图实例 第二节 酒店工作设计与岗位描述 工作设计主要包括哪些内容? 工作岗位设计应该注意哪些问题? 何谓职务分析? 职务说明书主要包含哪些内容?它有什么作用? 行政部门的工作职能有哪些? 总经理的素质要求有哪些? 对行政专员的岗位素质要求有哪些? 酒店总经理的工作职责 行政专员的工作职责 行政文员的主要工作职责 第三节 酒店管理制度 酒店的组织管理制度主要由几部分组成? 酒店基本制度包括哪些?其主要内容分别是什么? 酒店的经济责任制度包括哪些? 酒店经济责任制度制定时遵循的原则是什么? 对酒店经济责任制应该如何进行考核? 制定前台服务规范的原则是什么? 什么是酒店非正式组织?它具有什么特点? 酒店组织效能评价指标包括哪些内容? 哪些酒店组织氛围会影响职工的行为和工作态度? 什么是酒店员工手册?它包括哪些内容? 第三章 酒店计划与战略管理 第四章 酒店广告 第五章 酒店信息技术管理 第六章 酒店合同协议管理 第七章 酒店服务质量管理 第二部分 前厅管理篇 第三部分 客房管理篇 第四部分 餐饮管理篇 第五部分 人事及培训管理篇 第六部分 酒店工程与动力管理篇 第七部分 酒店财务管理篇 第八部分 酒店保安管理篇 第九部分 酒店采购管理篇 第十部分 酒店公关与销售管理篇 第十一部分 酒店管家管理篇 第十二部分 酒店康乐管理篇 附录

## &lt;&lt;酒店管理实例与问答&gt;&gt;

## 章节摘录

怎样对酒店客房的日常设备进行保养和维护? 酒店客房的日常设备是酒店客房日常经营的物质基础, 必须对此进行保养和维护, 其措施有: (1) 床。

床头柜后面的电器线路保持清洁和干爽, 避免短路; 经常翻转床垫, 防止变形和滋生寄生虫; 床脚常检查, 及时报修。

(2) 电视机和灯具。

电视机应放置于不被阳光直射的位置; 用于布擦拭灰尘, 擦拭前先断电; 保持电源插座牢固、电线放置整齐与开关灵活。

(3) 电冰箱。

在空房时打开电冰箱, 防止产生异味; 经常清理电冰箱内部, 防止因水留存而生锈。

(4) 地毯。

每天吸尘, 保持地毯的干净; 及时清洗地毯上的污渍, 避免受侵蚀的时间太长, 损伤地毯; 地毯使用频繁的情况下, 应缩短清洗周期。

酒店客房部的员工应掌握客人的哪些心理特征? 求干净的心理 酒店客房由于是供许多人使用的, 因此客人对房间的卫生状况极为关心, 希望酒店客房中的用具是清洁卫生的, 对于特别容易传染疾病的用具(茶杯、马桶等)希望能够严格消毒、保证干净; 求方便的心理

客人离开家庭居住在酒店, 希望酒店的生活设施齐全完善, 服务周到方便, 一切像在家里一样方便; 求安全的心理 客人希望住进酒店后能够保证他的人身和财产安全, 保持自己的个人隐私,

出现危险和紧急情况时能够保障安全; 求尊再=的心理 客人希望自己是酒店和服务员欢迎的人, 客人的人格、朋友、意愿、生活习惯和房间使用权等能够得到尊重, 能够享受到热情周到的服务。

针对客人心理, 客房部的员工应做好哪些工作? 客房部的员工应做好以下工作: (1) 切实搞好酒店的客房卫生, 严格按服务规程操作, 与客人直接接触的物品如马桶、水杯和洗脸池等进行严格消毒; (2) 主动周到服务, 按规定配置客人房间里的用品, 尽量满足客人提出的要求, 态度热情有礼; (3) 客房部员工应具备较强的安全意识, 收拾房间时不乱动客人的贵重物品, 配合保安人员防止不法分子进入客房进行违法活动, 出现突发事件先为客人着想,

保证客人的人身财产安全和隐私安全; (4) 客人住店后应记住客人的名字, 称呼时使用尊称和礼貌用语, 尊重客人对房间的使用权, 尊重客人的生活习惯、来访客人, 尊重有生理缺陷以及出现了过失的客人。

客房安全管理的特点有哪些? 客房安全管理的特点如下: (1) 重要性突出。

酒店作为以赢利为目的, 提供膳宿的行业, 具有和一般家庭相同的功能, 安全服务成为行业的头等大事, 而且由于人流密集、构成复杂, 其安全影响因素特别多, 酒店客房安全的重要性更加突出。

(2) 安全管理难度大。

造成酒店安全管理难度大的原因有: 酒店客房区域敞露面积大, 空间广, 使外人可以自由进入, 安全防范难度增大; 酒店客房内存在不少可燃物质, 火灾危险突出; 现代酒店多采用先进的电子、电器设备和仪器, 各种不安全事故隐患的查处难度大。

(3) 危害性大。

酒店客房一旦发生事故, 对客人和酒店的人身与财产安全将造成巨大的损失, 危害性大; 事后的补偿程序复杂、补偿额度大。

造成酒店客房出现安全事故的原因主要有哪些? (1) 直接原因。

环境设施不良: 如照明不当、地面过分光滑、危险场所与维修地段的防护设施不当等; 人为原因: 人们不安全的行为造成安全事故, 包括错误使用危险性物品、不按规定要求行事、指导与监督疏忽等; (2) 间接原因。

造成酒店客房事故的间接原因往往是由于经营者的责任心不强、酒店安全管理制度和组织不完备、安全责任标准不明确, 以及各机械装置的定期检查和保养不良。

## <<酒店管理实例与问答>>

其事故及主要原因包括： 电线裸露及未处理各种不良导线； 玻璃门无明显标记； 各种手柄存在裂纹或破损； 电梯的不安全操作； 房间照明不良； 未及时清理客房地面的污物和垃圾； 客用钥匙管理不当； 用餐或使用刀片时被划伤等情况。

酒店客房部如何做好安全工作？ (1) 加强同酒店保安部门的合作与沟通，共同做好酒店客房的保安工作； (2) 客房服务员在楼层遇到住店客人没有带钥匙或将客房钥匙遗失而无法进入房间时，应立即通知前厅部，查明该客人确实在酒店下榻时，才能为客人开门； (3) 客人钥匙遗失应立即上报保安部和客房部，并通知酒店工程部门在24小时之内更换门锁；若离店客人疏忽将钥匙带走，应通知大堂副理； (4) 处理客人投诉和物品、财产遗失事件时，应保护现场，禁止任何服务和管理人员进入客人丢失物品的房间随便移动家具、物品进行检查； (5) 工程部门进行客房维修与保养时应通知客房服务员并做好记录； (6) 严格控制与明确“万能钥匙”的使用范围和登记手续，保障客人的财产安全； (7) 密切注意被酒店开除的员工再回到原来的工作区域，发现可疑人员立即报告保安部； (8) 发现客人在客房内使用电炉等危险电器应立即制止，同时报告有关上级。

## <<酒店管理实例与问答>>

### 媒体关注与评论

国际酒店专业培训公司，拥有一流培训图书资源，大批美国注册中国酒店业内培训师，具有从培训设计到实施及评估等咨询经验以及优秀的国际标准系列培训课程。

近年来，公司先后在中国北京、上海、重庆、南京、杭州等十多个大中城市开设了酒店专业培训课程。

中国饭店协会、上海市长宁区旅游协会饭店分会、重庆市旅游局饭店协会、海航酒店集团、浙江开元国际酒店集团、如家酒店连锁以及其它几百家中外星级饭店的管理人员参加了公司所一设的从总经理到部门经理及至主管的培训，培训得到了极高的评价。

2005年，中国南京/海南新博亚培训中心与美国公司联手创建“新博亚酒店培训Sinporo Training International”并在美国加州登记注册。

公司精心推出的“酒店业培训培训师TTT”、“酒店业管理技能HSS”以及国际职业资格认证培训等课程得到业内一致认可，有望成为行业标准。

<<酒店管理实例与问答>>

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>