

<<新编现代酒店规范管理实务大全>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店规范管理实务大全>>

13位ISBN编号：9787506451628

10位ISBN编号：750645162X

出版时间：2008-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：文通 主编

页数：267

字数：353000

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>

<<新编现代酒店规范管理实务大全>>

内容概要

本书介绍了现代酒店业管理的各个层面，涉及酒店的前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、人事部、财务部、保安部、工程部等部门以及酒店营销、客户关系、环境等方面的规范管理实务，内容具体实用，可操作性强，可作为现代酒店规范管理的参考书，也可作为对酒店人员进行培训的必备教材。

<<新编现代酒店规范管理实务大全>>

书籍目录

第一章 现代酒店管理概论 第一节 酒店的概念 一、现代酒店的定义 二、现代酒店的种类 三、现代酒店的等级 第二节 现代酒店管理的概念 一、现代酒店管理的含义 二、现代酒店管理的热点 三、现代酒店的管理层级 四、现代酒店管理的原则 第三节 酒店的设计与美化 一、现代酒店的设计 二、现代酒店的美化 第四节 酒店产品特性 一、酒店客房 二、酒店餐饮第二章 前厅部规范管理 第一节 礼宾服务规范管理 一、迎宾服务 二、行李服务 三、派送服务 四、行李服务的管理 第二节 “客房预订规范管理” 一、来店预订服务 二、电话订房服务 三、电传、传真、信函订户服务 四、预定抵店客人情况报告 五、超额预订的处理 六、特殊预订服务 七、客房预定的取消 八、客房预订管理人员岗位职责 第三节 总台接待规范管理 一、总台接待服务 二、总台接待服务的管理 第四节 委托代办规范管理 一、委托代办服务的内容 二、委托代办管理人员岗位职责 第五节 前台收银规范管理 一、前台收银操作制度 二、前台收银服务程序 第六节 总机服务规范管理 一、总机服务项目与程序 二、总机服务的管理 第七节 大堂副理岗位职责及工作内容 一、大堂副理岗位职责 二、大堂副理的工作内容第三章 客房部规范管理 第一节 客房卫生规范管理 一、客房清扫要求 二、客房清扫顺序 三、客房卫生标准 四、客房清扫前的准备 五、客房清扫步骤 六、清扫客房时应注意的事项 第二节 客房设备用品规范管理 一、客房设备用品摆设规则 二、客房设备用品管理 三、客房设施设备装饰与清洁保养 第三节 洗衣房规范管理 一、洗衣房人员配备 二、洗衣房工作程序 三、店外客衣处理程序 四、棉织品洗涤工作程序 五、客衣收发工作程序 六、洗涤质量标准 七、洗衣房与楼层职责的协调 第四节 棉织用品规范管理第四章 餐饮部规范管理第五章 康乐部规范管理第六章 商品部规范管理第七章 营销部规范管理第八章 客户关系规范管理第九章 人事部规范管理第十章 财务部规范管理第十一章 保安部规范管理第十二章 工程部规范管理第十三章 酒店环境规范管理第十四章 酒店计算机信息规范管理

章节摘录

第一章 现代酒店管理概论 第一节 现代酒店的概念 一、现代酒店的含义 酒店是提供旅客餐饮、住宿、娱乐的设施，是顾客的第二个家。

酒店是一种特殊的企业，它出售商品、时间、空间、服务、设施。

但从根本上讲，酒店只销售一种产品，那就是服务。

酒店的目标是向顾客提供最佳的服务，其根本经营宗旨是让宾客感到舒适和便利。

现代化的酒店应具备以下条件：现代化的、设备完善的高级建筑物；设有各式餐厅，提供高档餐饮；完善的娱乐设施和健身设施；更高水准的服务。

二、现代酒店的种类 现代酒店的种类很多，根据其用途所在地点、规模、设备、性质、经营方式等的不同，可进行分类。

第一，按用途，现代酒店可分为商业酒店、住宅酒店、度假酒店。

商业酒店是指建于城市之内的酒店。

它设有带浴室的单人房、双人房、套房；有直通国内所有地区及国际上所有国家和地区的直通电话、电传、计算机和网络设备；有中央空调、闭路电视及消防系统；各种类型的餐厅和宴会场所、会议场所及娱乐设施；提供24小时送餐服务、24小时洗衣服务等。

住宅酒店是为长住客人而建的，它除拥有商业酒店的一般设备外，房间里还有厨房和办公设备，以及供小孩游戏的设施，使住客能充分享受家庭之乐。

度假酒店是为旅游度假者而建的。

它一般建在交通方便的风景区，如海边、名山、温泉附近。

这些地方一般拥有良好的沙滩和游泳场；有良好的滑雪、溜冰场；有高尔夫球场和运动场。

人们可在这里游泳、晒太阳、滑雪、溜冰、骑马、打球、划艇、玩风帆，尽情享受度假之乐。

第二，按停留目的，现代酒店可分为终站式酒店和过渡式酒店。

终站式酒店是旅客要到的目的地酒店。

一般是旅客度假旅程中主要的目的站。

过渡式酒店是为过路旅客提供的一种酒店。

旅客在这种酒店暂住一天或数天后即离去。

第三，按酒店特点，现代酒店可分为选择性酒店、机场酒店、公路酒店或汽车酒店。

选择性酒店。

这种酒店有特别的意义，酒店主人对旅客有特别的选择权利：有的只接待男客，有的只接待女客，有的因宗教或种族不同而选择相应的住客。

机场酒店。

由于现代航空事业的高度发展，乘机的客人越来越多，但由于某种原因，如飞机故障、气候变化，飞机不能按时起飞，或客人只是转机，不想进入城区等，造成旅客在机场滞留。

机场酒店为了适应这些旅客暂住的需要而建立的。

公路酒店或汽车酒店。

在一些公路发达的国家，游客利用汽车旅行非常普遍。

为了适应他们的需要，人们在一些主要公路或岔路口边兴建起酒店，为之提供食宿及停车场所。

第四，按拥有权及管理方式，现代酒店可分为独立经营酒店、合作经营酒店和连锁经营酒店。

独立经营酒店是个人独资或政府投资并委任经理独立经营的酒店。

合作经营酒店是由两个以上投资者合作兴建并联合经营的酒店，所得利润除还本付息外，按双方或几方投资额或协议进行分配。

连锁经营酒店是一个总公司以同一个商标、相同的风格或水准在不同国家和地区经营的酒店。

第五，按酒店规模，现代酒店可分为小型酒店、中型酒店、大型酒店。

一般来说，酒店的规模是以房间数或床位数来区分的。

如房间不足200个称为小型酒店；有200~699个房间的称为中型酒店；有700个以上房间的称为大型酒店。

<<新编现代酒店规范管理实务大全>>

第六,按计价方式,现代酒店可分为欧式计价酒店、欧陆式计价酒店、美式计价酒店、修正美式计价酒店、百慕达计价酒店。

欧式计价酒店的收费以房间租费为准,不包括餐饮费用。

欧陆式计价酒店的房租包括欧陆式早餐。

美式计价酒店的房租包括早、午、晚三餐餐费。

修正美式计价酒店的房租包括早、午或晚两餐餐费。

百慕达计价酒店的房租包括美式早餐。

……

<<新编现代酒店规范管理实务大全>>

编辑推荐

《新编现代酒店规范管理实务大全》涵盖了现代酒店业管理的各个层面，从现代酒店业的状况、发展趋势到现代酒店各部门（前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、人力资源部、财务部、工程部、安全保卫部、公关部等）的规范管理，以及现代酒店经营过程中常见的问题与常用制度和表格等等，对其都进行了全面的介绍。

阐述内容详细具体，同时具有较强的实用性、权威性、系统性和全面性，整个介绍过程紧紧围绕酒店管理的各个环节而展开，具有较强的新鲜感和时代感，实为一本现代酒店行业必备的理想用书。

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>