

<<酒店客房管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房管理实务>>

13位ISBN编号：9787545408669

10位ISBN编号：7545408667

出版时间：2011-9

出版时间：广东经济

作者：徐文苑//贺湘辉|主编:贺湘辉//姜玲

页数：289

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>

## <<酒店客房管理实务>>

### 内容概要

《新博亚酒店丛书》由新博亚酒店培训机构组织编写。  
新博亚酒店培训创立于2002年，现已成为中国酒店业最具影响力培训品牌。

本套丛书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，保证了本丛书的实用价值。

我们希望通过编辑出版《新博亚酒店丛书》，提高酒店从业人员的工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力。

## <<酒店客房管理实务>>

### 作者简介

贺湘辉，中国酒店管理协会（CHMA）副会长，著名酒店管理高级讲师，广东省职业技能鉴定（GD-OSTA）餐饮专家，国际培训认证协会（ITCA）酒店专业委员会顾问，广州人力资源管理协会专家，国家职业资格和技能鉴定高级技师、高级考评员，广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。

一直致力于高星级旅游酒店管理、酒店教育教学、酒店管理职业资格认证和职业培训教材研发工作，研究方向为旅游酒店管理。

主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。

姜玲，南京大学经济学硕士、法学博士。

高级经济师，美国注册高级教育导师CHE，高级职业经理人CHA。

海南大学经济与管理学院副教授，新博亚首席培训师。

姜玲创建了中国酒店业著名培训品牌--新博亚酒店培训，创作并主讲“酒店业督导技能HSS”和“酒店业培训培训师TTT”等课程；主编“新博亚酒店丛书”、“新标准酒店岗位英语”丛书；著有《酒店业督导技能》、《培训培训师TTT指南》和《酒店业培训管理实务》等。

## <<酒店客房管理实务>>

### 书籍目录

#### 第一章 客房部概述

##### 第一节 客房部的地位、作用与任务

###### 一、客房部的地位和作用

###### 二、客房部的主要任务

###### 三、客房部的业务特点

##### 第二节 客房部的机构设置与岗位职责

###### 一、客房部的机构设置

###### 二、客房部主要岗位职责

##### 第三节 客房部与其他部门的协作

###### 一、客房部与前厅部的协作

###### 二、客房部与餐饮部的协作

###### 三、客房部与工程部的协作

###### 四、客房部与采购部的协作

###### 五、客房部与财务部的协作

###### 六、客房部与公关营销部的协作

###### 七、客房部与人力资源部的协作

###### 八、客房部与保安部的协作

#### 第二章 客户商品设计

#### 第三章 客户卫生管理

#### 第四章 客房服务管理

#### 第五章 客户服务质量管理

#### 第六章 设备用品与洗衣房管理

#### 第七章 客房部安全管理

#### 参考文献

## &lt;&lt;酒店客房管理实务&gt;&gt;

## 章节摘录

客房的功能设计必须既方便客人使用,又方便酒店管理。

一家酒店的客房功能设计,如果给客人在使用上带来不便、给管理增加成本,不能产生良好的经济效益,那么即使设计再“先进”,也算不上优秀的设计。

客房商品的功能设计主要是对客房空间进行处理,将客房分为若干功能区,合理设计客房的布局并配备相应的家具和设备。

在设计时要注意一些基本要求,尽可能完善客房的各种使用价值,保证客房商品功能的发挥。

1. 舒适感 舒适感是客人对客房商品的基本要求,也是追求生活质量的一种体现。

舒适感是客人的一种感受,它由客人的各种主观评价构成。

在客房商品的功能设计中,要提高其舒适感,主要注意处理好以下几个方面的问题: (1) 客房空间大小。

通常情况下,客房面积越大,舒适度就越高。

酒店客房的净高一般应在2.7米左右,但客房的面积则没有统一标准,客房面积大小与酒店及客房的等级密切相关。

现在,许多酒店客房的面积已经呈现越来越大的趋势,以提高舒适度。

另外,经过修订的《中华人民共和国旅游饭店星级的划分与评定》于2004年12月出台。

新的星级评定标准出现一个新名词“白金五星”,其中一项标准为:所有客房面积均不小于36平方米。

(2) 客房设备、用品配置。

客房设备包括床、家具、电器、卫生洁具等,是构成客房商品有用性的条件之一,其配置是影响客房舒适程度的重要因素。

客房设备配置必须安全、齐全、完好有效,确保功能需要;同时要保持一定的先进性,要与酒店等级规格相适应,并具有超前意识。

客房用品也是构成客房商品有用性的条件之一,包括一次性消耗用品和多次性消耗用品。

客房用品配备的齐全程度、适用程度、美观协调程度等,直接影响客房的舒适感。

因此,在配备时,只有充分考虑客房用品配备的种类、数量、等级、规格、质地及其协调性,才能确保客房商品的舒适程度。

客房用品的质量和数量会直接影响客房部的服务质量,客房物品配置的总体要求是让客人感到舒适、方便。

每一件物品都应充分发挥它的效用,不能有浪费或过剩现象,造成客人或酒店的损失,造成社会资源的浪费。

酒店等级与价位的不同,配备用品的种类、质量均有显著的差别。

高档酒店的客房物品配置显示其华丽名贵,中档酒店的客房用品则要求美观、舒适、方便、安全,低档酒店的物品配备应以方便、实用、经济、安全为原则。

各酒店可根据《中华人民共和国旅游行业标准星级酒店客房客用品质量与配备要求》,并结合本酒店的具体情况进行配置。

(3) 室内照明。

室内照明除了为客人提供灯光,还有改善空间感及渲染气氛等作用,以获得最佳的视觉效果,增强客房环境的美感和舒适感。

照明设计要注意投光范围、灯光照度、灯具位置等,充分体现舒适性、安全性、艺术性原则,使客房环境具有温馨的氛围和意境。

同时,还应注意利用自然光线,尽可能注意房间位置、朝向、窗户大小等,以增强采光效果。

(4) 窗户设计。

客房窗户主要出于采光、调节空气、日照及安全方面的考虑,但也与观景有很大关系。

如果外景较好的话,窗户越大,客人就越能感到环境之美,舒适感也就越强。

.....



## <<酒店客房管理实务>>

### 编辑推荐

新博亚酒店培训，由姜玲女士创办，是中国酒店业最具影响力的酒店专业培训品牌。新博亚培训拥有国际一流培训图书资源、培训师队伍以及员工培训课程。新博亚酒店培训是中国饭店协会、新加坡君华酒店集团、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、如家快捷连锁等酒店集团及上百所高星级酒店的专业培训供应商。新博亚酒店培训为酒店业提供专业员工培训教材及培训课程，其中《酒店业督导技能HSS》、《培训培训师指南TTT》等课程成为酒店业最受欢迎的原创培训课程与教材。

<<酒店客房管理实务>>

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>