

<<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：9787807280811

10位ISBN编号：7807280816

出版时间：2008-11

出版时间：广东经济出版社

作者：徐文苑

页数：244

字数：269000

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

本书的特点是：第一，突出了内容的系统性。

酒店是一个特殊的行业，酒店管理是一个独特的学科体系。

本书遵循已成型的酒店管理学科体系，在内容安排上既有重点又有系统性。

所谓系统性是依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主线。

本书描述了酒店客房部的概貌和业务规律，阐述了酒店客房部的卫生管理、客房服务、服务质量管理、安全管理等，力求内容的系统性。

第二，注意了业务操作的实用性，简化基础理论的阐述，从实际出发，总结了许多操作流程和图表。

另一方面，注意将酒店业的理论研究已取得的成果，有选择地进行取舍和提炼，形成理论主干。

同时，本书在力所能及的情况下，尽量把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内，使本书具有新鲜感和时代感。

社会的发展迫使酒店面临新形势的挑战，面临许多新的课题。

新的问题被解决，新的规律被揭示，也就会产生新的方法。

第三，密切联系实际。

酒店管理是一门实践性很强的学科。

酒店管理理论直接来源于实践，又要为实践服务。

本书各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行，紧紧地围绕酒店的运行规律而展开。

本书既有理论阐述，又有着很强的对酒店客房部管理的可操作性。

第四，具有中国特色。

本书在编写过程中有一个非常明确的宗旨，即突出中国式的旅游酒店和中国式的酒店管理。

本书把酒店放在中国的社会、国情、文化、历史阶段的大背景中，使其具有浓郁的中国特色。

<<酒店客房管理实务>>

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。

<<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 客房部的地位和作用 客房部的主要任务 客房部的业务特点 第二节 客房部的机构设置与岗位职责 客房部的机构设置 客房部主要岗位职责 第三节 客房部与其他部门的协作 客房部与前厅部的协作 客房部与餐饮部的协作 客房部与工程部的协作 客房部与采购部的协作 客房部与财务部的协作 客房部与公关营销部的协作 客房部与人力资源部的协作 客房部与保安部的协作 第二章 客房商品设计 第一节 客房商品的功能设计 客房功能设计的基本要求 客房商品的主要功能设计 第二节 客房的装饰布置 客房装饰布置的基本要求 客房装饰布置的基本手法 第三章 客房卫生管理 第一节 清洁剂与清洁设备 清洁剂的种类及其用途 清洁剂的使用 清洁器具的种类与用途 清洁器具的使用及保养要求 第二节 客房清洁整理 客房清扫的一般原则 客房清洁整理的准备工作 客房清扫操作程序 客房卫生的质量检查 第三节 客房维护保养 客房的计划卫生 公共区域的清洁保养 第四章 客房服务质量管理 第一节 客房服务的组织模式 设立楼层服务台 设立客房服务中心 既设立客房服务中心,又设立楼层服务台 第二节 客房服务的主要内容 洗衣服务 房内小酒吧服务 拾遗服务 送餐服务 访客接待服务 物品租借服务 擦鞋服务 托婴服务 加床服务 送水服务 第三节 提高客房服务质量的途径 更新服务质量观念 培养员工的服务感知 提供个性化服务 建立优质服务的新思维 把服务真正做到位 注意接待服务中的语言艺术 流程再造,强化服务管理 注意顾客意见信息的收集 提供无干扰服务 第五章 设备用品与洗衣房管理 第一节 客房设备管理 客房设备的分类 客房设备的配置要求 客房设备的管理方法 客房设备的维护保养 客房设备设计与趋势 第二节 客房用品管理 客房用品的分类 客房用品的配备 客房用品的管理与控制 客房用品设计及其趋势 第三节 布草管理 布草的分类与配备 布草的日常管理 员工制服的管理 第四节 洗衣房管理 洗衣房主要岗位工作职责 棉织品的洗涤 客衣及员工制服的洗涤 洗衣房的日常管理 第六章 客房部安全管理 第一节 客房部安全管理概述 客房安全的含义 客房安全的重要性 客房安全管理的特点 安全工作的基本原则 客房安全管理的任务 客房安全设施的配置 第二节 防火与防盗 防火工作 防盗工作 第三节 其他事故的处理与防范 客人伤、病的处理 住客死亡处理 住客醉酒处理 侵犯骚扰事件的处理 意外事故的防范 参考文献

<<酒店客房管理实务>>

章节摘录

5.陈设 客房室内陈设布置除家具外,还包括起装饰作用的陈设布置,如布件、装饰织物、艺术品、植物等。客房室内陈设布置的运用,要坚持以功能需要为主,做到舒适、美观、方便、亲切,具有家居气氛,形成功能和美感的统一。

(1)室内陈设品在客房装饰布置中的作用。

烘托室内气氛、创造环境意境。

创造二次空间,丰富空间层次。

由墙面、地面、顶面围合的空间称之为一次空间。

由于它们的特性,一般情况下很难改变其形状,除非进行改建。

而利用室内陈设物分隔空间就是首选的好办法。

这种在一次空间中划分出的可变空间,被称为二次空间。

在室内设计中利用家具、地毯、绿化等陈设创造出的二次空间,使空间的使用功能更趋合理,使室内空间更富层次感。

作为织物类的地毯可以创造象征性的空间,也称“自发空间”。

在同一室内,使用地毯或质地、色彩不同的地毯,可以从视觉上和心理上划分空间,形成了领域感。

例如豪华的总统套房往往在铺满地毯的上方,在会客的环境区域中,再铺上精致的手工编织地毯,除了起到划分空间的作用,同时也形成室内的重点。

强化室内环境风格。

室内空间有不同的风格,如古典风格、现代风格、中国传统风格、乡村风格、朴素大方的风格、豪华富丽的风格……陈设品的合理选择对室内环境风格起着强化的作用。

陈设品本身的造型、色彩、图案、质感均具有一定的风格特征,所以它对室内环境的风格会进一步加强。

柔化空间,调节环境色彩。

植物、织物、观赏品等陈设品的介入,无疑使空间充满了柔和与生机、亲切和活力。

植物作为自然的一部分,被大量地运用到室内空间中。

室内的绿化不仅能改善室内环境、气候,同时也是用来柔化空间、增添空间情趣的一种手段。

织物一般质地柔软,手感舒适,易于产生温暖感,使人亲近。

天然纤维棉、毛、麻、丝等织物来源于自然,易于创造富于“人情味”的自然空间,从而缓和室内空间的生硬感,起到柔化空间的作用。

另外,陈设品的色彩既作为主体色彩而存在,又作为点缀色彩。

室内环境的色彩有很大一部分由陈设品决定。

室内色彩的处理,一般应进行总体控制与把握,即室内空间的色彩应统一协调。

当然,过分统一又会使空间显得呆板、乏味。

陈设品的运用,点缀了空间,丰富了色彩。

陈设品千姿百态的造型和丰富的色彩赋予室内环境以生命力,使环境生动活泼起来。

需要注意的是,切忌为了丰富色彩而选用过多的点缀色,这将使室内显得凌乱。

应充分考虑在总体环境色协调的前提下适当地点缀,以便起到画龙点睛的作用。

反映民族特色,陶冶个人情操。

中华民族具有自己的文化艺术风格,其内部各个民族的心理特征与习惯、爱好等也有所差异,这些特色可通过陈设品来体现。

另外,格调高雅、造型优美,具有一定文化内涵的陈设品使人怡情悦目,陶冶情操。

这时陈设品已超越其本身的美学界限,而赋予室内空间以精神价值,如在客房中摆设根雕、国画、工艺品等。

<<酒店客房管理实务>>

这些陈设品的放置,营造出一种文化氛围,使客人以在此休息为乐。

(2)客房纺织品配套设计。

在客房软环境设计中,要把各类纺织品组合为形、色、质等高度统一的整体。在这个统一体中,每个独立的部件都应在整体效果的需求下,充分发挥各自的优势。

目前,织物已渗透到客房环境设计的各个方面。

在现代室内设计环境中,织物使用的多少,已成为衡量室内环境装饰水平的重要标志之一。

它包括窗帘、床罩、地毯、帷幔等软性材料,这些物品数量品种多、覆盖面积大,既有实用价值,又具有装饰美化房间的作用。

客房布件和装饰织物的陈设艺术,主要是通过它们的样式、色彩、质感、质地、花纹、触感等的对比和协调来增强室内环境艺术气氛,提高室内空间的构图形象的美感,为客人提供舒适的氛围。

客房纺织品配套设计是通过色彩调和配套、主导产品的均衡配套、风格情调配套,使同一花型、同一色彩在客房内各种织物的图案或款式中或多或少地反复出现,在视觉上产生连贯性,这种连贯性使人在视觉中产生美的韵味以及和谐的美感。

这种强烈的艺术感染力所营造的客房环境的意境和气氛,在人的心灵上产生刺激性的美感及舒适宜人的视觉感、触觉感,这是单个的纺织品和其他硬质材质无法达到的装饰效果。

由此可见,客房纺织品配套设计不仅已上升到了室内整体设计的高度,而且在配套的含义上更具备一定的深度和广度。

也就是说,它不仅要求纺织品本身的每一个独立局部与整个系列相配套,而且必须与客房装饰布置的整体环境气氛相配套。

客房纺织品配套设计,通过各种配套法则,构筑了不同生活习惯与审美意识的人们所追求的各种生活环境。

通过这样的设计,在室内创造了高雅、富丽、质朴、温馨、肃穆的环境气氛。

客房纺织品配套设计从构思上要求从一般的单纯的图案题材选择、一般的气氛要求和一般的色彩情调,上升到客房整体设计的艺术意境的构思,升华到艺术表现的一定高度。

也就是说,通过客房纺织品配套设计,创造出在使用功能前提下的美的意境空间,以满足各种层次与需求的客人在不同阶段和不同环境中的审美和实用要求。

客房纺织品的设计,需要考虑平面或立体的表现手法,还要考虑在整体款式设计中的配合。

同时,还要研究纺织品图案和款式的完美形态依附于环境及装饰实体后所产生的形态变异。

如窗帘的设计,当它从窗架垂挂下来,在微风中所产生的飘逸感和那种自然悬垂的皱折,使原来的图案和款式的美感又得到了升华。

<<酒店客房管理实务>>

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>