**酒店房务管理**

**短期班**

**实战班**

**北京智通汇博酒店管理培训中心**

**宣传手册**





**共享 共赢**

# **酒店房务管理短期班**

**一、培训对象**

酒店房务部从业者

**二、培训特色**

**实用课程：**

以实用落地为导向，紧跟市场动态，切实解决管理者的具体、实际问题；

培训课程专业、全面，涵盖酒店经营管理全方位内容。

**实战课堂：**

多元化高效培训方式有机结合：

小班面授+案例教学+学员酒店诊断+个性化落地经营管理方案辅导。**实干讲师：**

讲师团队具有15年以上品牌酒店（喜来登、威斯汀、昆仑、国贸、万豪等）高管实战经验及多年培训、咨询经验。

**实效服务：**

提供经营管理工具包，管理必备；一年内免费复训。

**三、培训收益**

1. 学习客房经营组织架构和数据分析，提升客房部管理水平和运营效率。  
2. 掌握客房设备用品选择与管理技巧，实现成本控制和设备有效管理。  
3. 使用数据分析改进客房运营，降低物耗和能耗成本，平衡成本和服务品质。  
4. 提升客房整洁度和服务质量，强化清洁整理标准和客房检查管理。  
5. 加强顾客为中心的个性化服务，提高顾客满意度和酒店形象。  
6. 提升前厅部服务水平和效率，优化员工形象和服务流程。  
7. 了解消费者需求，优化酒店服务体验和创新服务，提高顾客忠诚度。

1. **课程大纲**

****专题一、**酒店客房运营管理与成本管控**

**1）酒店客房经营**

客房部认知与组织架构

客房经营数据分析

客房部经理日、周、月工作重点

**2）客房设备用品的选择与管理**

客房设备用品管理的任务

客房设备的选择与保养管理

建立客房设备档案

客房日用品的控制程序

**3）降本增效创利**

基于数据分析的运营改进

物耗成本管控

能耗成本管控

如何平衡成本管控与服务品质

**辅导制订落地执行计划：**

客房部组织架构建立/优化计划、用品管理制度、成本管控计划

**专题二、酒店客房精细化管理与降本增效**

**1）酒店清洁整理业务管理**

清洁整理标准管理

公共区域清洁保养管理

客房检查管理

**2）以顾客为中心的客房服务**

客房服务质量控制的主要环节

常规对客服务

不同顾客群体的服务

**3）安全保障体系的建立与实施**

客房消防安全

客房财物安全

其他安全问题处理

**辅导制订落地执行计划：**

客房部岗位职责、管理制度、SOP、计划卫生表、安全管理制度、员工内训资料：《客房高品质服务》

**专题三、酒店前厅高效运营管理**

1）对前厅的再认识

2）前厅部员工面貌管理

3）前厅预订管理

4）客房销售管理

5）前厅部环境管理

6）客诉管理

7）前厅部高效服务流程制度管理

**辅导制订落地执行计划：**

前厅部岗位职责、管理制度、SOP、前厅销售激励计划、员工内训资料：《酒店人职业形象塑造与礼仪》

**专题四、新消费形势下服务优化与升级**

**1）认识新形势下的消费者**

关键词：消费需求与偏好

**2）酒店服务体验设计**

体验感来源、构建新场景

关键触点提升体验感

创造顾客认知的服务价值

**3）差异化创新服务**

关键词：流程、案例等

**辅导制订落地执行计划：**

前厅/客房/餐饮服务优化设计、服务持续优化与升级计划

**五、培训讲师**

**王老师**

毕业于北京旅游学院饭店管理专业，30年酒店管理经验。

**行业经验：**

北京稻香湖景酒店常务副总经理

昆仑饭店宴会厅经理、销售部经理

亚洲大酒店销售部经理兼饭店服务质量委员会主任

首都大酒店销售部副总监，等

**张老师**

中国人民大学MBA，首旅集团“金葵花”培训师，30年行业经验。

**行业经验：**

北京首旅建国-运营总监

遵义大酒店-总经理

廊坊和平饭店-运营总监

北京工大建国饭店-质检总监、房务总监兼餐饮总监，等

**陈老师**

北京旅游学院饭店管理系毕业，高级职业经理人，首都紫禁杯先进个人。

**行业经验：**

北京长安大饭店餐饮总监

北京辰茂南粤苑酒店餐饮总监

鸿坤国际大酒店总经理

新加坡尼斯酒店管理集团外派总经理，等

**六、教务信息**

**培训时间：**4天

**培训费用：**3480元/人（含教材费、资料费、授课费）

**联系电话：**400-061-6586

**报名地址：**北京朝阳区左家庄15号院410-411室。