

《新编酒店总务管理》

图书基本信息

书名：《新编酒店总务管理》

13位ISBN编号：9787534458262

10位ISBN编号：7534458269

出版社：肖云山、梭伦 江苏美术出版社 (2013-06出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

前言

近几年来，随着我国社会经济的迅速发展，酒店业在市场、行业和政府部门的共同推动下获得了快速的成长。根据行业调查的数据来看，2011年全国酒店客房数量的增长率为14.4%，其中一线城市的增长率保持稳定，而二三线城市由于其城市规划起步较晚的原因，新增供给将保持持续增长的态势。

2010年底，我国四星、五星级酒店的比例由10年前的7.7%升至18.7%。1999年到2007年，中国酒店业每年的投资额从78.46亿元上涨到925.07亿元，年均增长36%。2000年到2008年，五星级酒店的年投资额增长高达361%。2011年中国酒店客房总数为200万间套，预计2016年可达到500万间套，截至当前中国还有1700家星级酒店正在建设之中。多方面的统计数据和分析证实，我国的酒店行业依然维持高速发展，规模扩张仍是重中之重。然而，可惜的是，作为酒店投资大国的中国却是酒店管理的小国。与国外酒店先进的管理水平相比，我国酒店的管理水平还存在着很大的差距。虽然国内已经出现了一些企业规模较大、市场认可度高的酒店品牌，但这些实力品牌的出现还仅仅是特殊市场背景下的个别企业行为，尚没有形成对整个行业的整合和规范。由于专业管理人员的缺乏，很多酒店尚存在管理不专业、不规范，服务过于单一，设施不够完善等基础性问题。面对国内酒店行业发展的机遇和挑战，酒店企业加强自身管理，提高服务技术迫在眉睫。酒店应尽快建立起规范化的管理体系，提高服务质量以满足顾客不断提高的消费需求。基于以上原因，我们组织多位酒店管理专业人士对目前国内的酒店行业状况进行了深入了解和研究，通过大量的案例分析和实践经验收集、整理编撰了本系列丛书。本系列丛书共分为六册：《新编酒店经营管理》、《新编酒店客房管理》、《新编酒店总务管理》、《新编酒店营销与公关管理》、《新编酒店人力资源管理》、《新编酒店员工培训教程》。从酒店工作的实际情况出发，从标准化、规范化层面，深入浅出地阐述了酒店管理各个环节的重点和难点，为酒店管理人员提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

编者 2013年3月

《新编酒店总务管理》

书籍目录

第1章总务部工作管理 总务部门工作概念 工作概念 指导思想 工作方针总务部门工作职能 设备
设施管理职能 环境管理职能 能源管理职能总务部门管理队伍建设 具有高度的敬业精神和责任感
具有良好的品德修养 具有较高的管理才能 具有敏捷的思维能力 具有实事求是的态度总务部门
组织结构 总务部门组织结构 总务部门组织结构图总务部工作人员任职条件 总务部主任(助理)
洗衣房管理员 洗涤工 熨烫工 缝纫工 布件收发员 绿化卫生管理员 园艺工 清洁工 食堂管
理员 厨师长 医务室主任 医生 食品监管员总务部各岗位工作职责 总务部主任(助理)岗位职责
洗衣房管理员岗位职责 洗涤工岗位职责 熨烫工岗位职责 布件收发员岗位职责 缝纫工岗位职
责 绿化卫生管理员岗位职责 园艺工工作职责 清洁工工作职责 员工食堂管理员工作职责 员工
食堂厨师长工作职责 医务室主任工作职责 医务室医生工作职责 食品监督员工作职责总务部门工
作服务标准 布件制服洗涤烘干服务标准 客衣洗涤服务标准 布件熨烫服务标准 客衣和制服熨烫
服务标准 各类布件折叠包装服务标准 各类布件的报损标准 洗涤用品保管的服务标准 布件收发
服务标准 客房、餐厅布件服务标准 布件修补服务标准 公共场所清洁服务标准 绿化服务标准
员工食堂服务标准第2章办公用品管理第3章客房设备用品管理第4章电暖系统的经济运行第5章电梯设
备管理第6章水资源管理第7章车辆交通管理第8章工程管理与维修第9章安全管理

章节摘录

酒店锅炉用水管理 由水引起的锅炉故障 酒店用的锅炉一般是低压锅炉，这种锅炉会出现三种故障：水垢故障、腐蚀故障及携带故障。

1. 水垢故障 锅炉几乎都是以原水或软化水作为锅炉给水，所以锅炉内结垢的物质，主要是硬度成分和二氧化硅。如果把含硬度成分和二氧化硅的水作为锅炉给水，则在锅炉内发生热分解和化学反应，生成不溶性物质，附着在给水管内壁及其周围。此外，直接接触传热面的锅炉水，由于比其他部位浓度高，所以溶解度低的物质因浓度高于溶解度而析出并垢化。上述水垢成分，因导热系数小，若附着在传热面上，使传热明显受阻，不仅锅炉的热效率降低，而且在结垢部位引起局部过热，使管材的机械强度降低，易发生鼓包、破裂等事故。消除水垢故障的措施有：（1）通过软化装置去除硬度成分。（2）用阻垢剂和淤渣分散剂。（3）加强锅炉水的浓缩管理。（4）在给水和冷凝水系统中应当避免使用镀锌管。

2. 腐蚀故障 腐蚀反应通常与下列因素有关：pH值、溶解气体（溶解氧、二氧化碳等）、溶解盐类和浓度、温度、流速等，但是，酒店锅炉腐蚀的主要因素是溶解气体和pH值。

（1）给水系统的腐蚀。通常说来，腐蚀反应由电化学引起，在给水泵pH值为中性或碱性时，如果水中有溶解氧，即将铁溶解析出，最后生成氢氧化铁，发生腐蚀。为了抑制连续排污装置和省煤器的腐蚀，只调整pH值，很难得到明显的防腐效果，需要使用不锈钢等耐蚀材料，并脱除溶解氧。省煤器的加热管通常使用碳钢管，为抑制溶解氧腐蚀，必须尽量降低省煤器入口的溶解氧。另外，给水箱需采用耐腐蚀材料，并进行涂料、衬里等物理处理。

（2）锅炉的腐蚀。在酒店锅炉中腐蚀的原因有溶解氧腐蚀、混入腐蚀产物腐蚀等。溶解氧腐蚀是由于锅炉内氧化铁保护膜，由于水质恶化和热应力等原因而部分被破坏，露出钢的表面，水、保护膜表面之间形成局部电池，铁从阳极析出，变成氢氧化铁，腐蚀产物呈沉淀物状堆积在阳极上，产生氧浓度差，形成氧浓度电池，成为阳极部位的铁继续被溶解，钢表面被腐蚀。锅炉水中的氯离子和硫酸根离子等阴离子，若存在溶解氧时，则会加快这种腐蚀。如果氧化铁和氧化铜等腐蚀生成物，通过给水、冷凝水系统混入锅炉，则会在锅炉流速低的部位和锅炉底部沉积，附着在蒸发管热负荷高的部位，在存在溶解氧的情况下，形成氧浓度差电池而腐蚀，这就是混入腐蚀产物腐蚀。为抑制酒店锅炉中的腐蚀，需要采取如下措施：脱除给水中的溶解氧；调整锅炉水的pH值、碱度；防止腐蚀产物的附着、混入。

（3）冷凝水系统的腐蚀。给水中的M碱度成分，即碳酸氢盐，在锅炉内热分解，生成二氧化碳。二氧化碳随蒸汽在冷凝水中溶解生成碳酸，使pH..... P94 - 95

《新编酒店总务管理》

编辑推荐

“酒店管理金钥匙书库”系列丛书共分为六册：《新编酒店经营管理》、《新编酒店客房管理》、肖云山编著的《新编酒店总务管理》、《新编酒店营销与公关管理》、《新编酒店人力资源管理》、《新编酒店员工培训教程》。从酒店工作的实际情况出发，从标准化、规范化层面，深入浅出地阐述了酒店管理各个环节的重点和难点，为酒店管理人员提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

《新编酒店总务管理》

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：www.tushu111.com