

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787307069794

10位ISBN编号：7307069792

出版时间：2009-6

出版时间：武汉大学出版社

作者：孟庆杰，刘颖 编著

页数：487

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>

<<前厅与客房管理>>

内容概要

前厅与客房管理是现代饭店管理的重要组成部分。

本书根据饭店运营的特点，以管理学理论为指导，系统、全面地介绍了饭店前厅管理和客房管理的基本内容与方法。

前厅管理部分主要阐述了前厅客房预订管理、接待服务管理、销售管理、信息管理、宾客关系管理、前厅服务质量管理等内容；客房管理部分主要阐述了客房设计、客房清洁保养管理、客房服务管理、客房安全管理、客房设备用品管理与成本控制、客房部人力资源管理等内容。

本书将理论、实务和案例分析相结合，并力求反映最新研究动态。

本书可作为高等院校旅游管理专业教材，也可作为饭店相关管理人员的培训教材和参考读物。

<<前厅与客房管理>>

作者简介

孟庆杰，副教授，东北财经大学旅游与酒店管理学院副院长，大连市旅游饭店星级评定委员会委员；主要研究领域：旅游企业管理，现代饭店服务与管理，旅游企业服务质量管理，领导科学与艺术；出版相关专著和教材数部。

<<前厅与客房管理>>

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店与饭店产品 第二节 饭店及饭店业的作用 第三节 饭店的类型与等级 本章小结 关键概念 思考与练习第二章 前厅管理概述 第一节 前厅部的地位与功能 第二节 前厅部的组织机构 第三节 前厅部管理者的岗位职责和素质要求 第四节 前厅环境设计与控制 第五节 前厅管理的内容和要求 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第三章 客房预订管理 第一节 客房预订概述 第二节 客房预订程序控制 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第四章 前厅服务管理 第一节 接待服务 第二节 问讯服务 第三节 礼宾服务 第四节 总机服务 第五节 商务中心服务 第六节 行政楼层服务 第七节 前厅收银服务 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第五章 前厅销售管理 第一节 前厅销售产品的分析 第二节 房价管理 第三节 前厅销售技巧 第四节 饭店收益管理 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第六章 前厅信息管理 第一节 饭店管理信息系统 第二节 前厅客情预测 第三节 前厅主要统计报表 第四节 前厅部的信息传递与沟通 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第七章 宾客关系管理 第一节 建立良好的宾客关系 第二节 顾客满意与顾客忠诚 第三节 客人投诉管理 第四节 客史档案的建立与维护 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第八章 前厅服务质量管理 第一节 前厅服务质量内容 第二节 前厅服务质量管理 第三节 前厅部全面质量管理 第四节 饭店服务的极致——金钥匙服务 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第九章 客房管理概述 第一节 客房部的地位与工作任务 第二节 客房部组织机构 第三节 客房部管理岗位职责与素质要求 第四节 客房部与其他部门的沟通 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第十章 客房设计 第一节 客房类型与设备用品 第二节 客房室内空间设计 第三节 客房内部装饰设计 第四节 特殊客房的设计与布置 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第十一章 客房清洁保养管理 第一节 清洁设备及清洁剂 第二节 客房的清洁整理 第三节 客房清洁整理的质量控制 第四节 公共区域的清洁保养 第五节 清洁保养技术 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第十二章 客房服务管理 第一节 客房服务的组织模式 第二节 客房常规服务 第三节 客房个性化服务 第四节 客房服务质量的控制 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第十三章 客房安全管理 第一节 客房安全管理概述 第二节 客房防火工作 第三节 客房防盗工作 第四节 客房其他事故的处理与防范 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第十四章 客房设备用品管理与成本控制 第一节 客房设备管理 第二节 客房日用品的控制 第三节 布件管理 第四节 客房部成本费用控制 第五节 客房部预算管理 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习第十五章 客房部人力资源管理 第一节 客房部工作分析与编制定员 第二节 客房部员工招聘 第三节 客房部员工培训 第四节 客房部员工绩效考评 第五节 客房部员工激励 本章小结 关键概念 案例分析 思考与练习参考文献后记

<<前厅与客房管理>>

章节摘录

插图：第二节饭店及饭店业的作用现代社会，随着世界旅游业的发展和国际交往的增多，饭店业在国民经济中的地位日趋重要，在一些旅游业发达的国家，它已成为国民经济中的重要支柱，在整个国民经济中有着十分重要的作用。

一、饭店是旅行者的家外之家，是旅行者的生活基地现代交通业的发达，如铁路、高速公路、航运等，使地球变“小”了，这就为人们外出旅游、探亲、文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们外出要留宿、要进餐、要娱乐、要购物，饭店正好提供这样的方便与服务，给他们以满足。

饭店也因此成为旅行者的“家外之家”，成为广大旅行者的生活基地。

二、饭店是旅游服务系统的重要组成部分饭店是旅行者在旅游目的地开展活动的基地，是旅游经营活动中必不可少的物质条件。

饭店与旅行社、旅游交通一起构成旅游业的总体，是旅游业的三大支柱，是旅游供给构成的要素。

一个国家有了丰富的旅游资源才能吸引旅游者，旅行社是旅游者从出发地到旅游目的地的组织者和服务者，交通是实现旅游活动的重要工具和手段，饭店则是向旅游者提供基本生活服务保证的重要环节，诸要素互相联系，又互相促进，缺一不可。

对饭店而言，它作为旅游业经营活动的基本必备设施，往往成为当地旅游业发展水平的标志之一。

三、饭店是创造旅游收入和吸取外汇的重要部门有资料表明，饭店收入占旅游收入的一半以上。

饭店设置的服务项目越多，收入就越多。

饭店还是国家外汇收入的重要部门，我国把旅游业作为三大外汇来源之一，饭店外汇收入占了其中相当大的一部分。

这对增加国家外汇收入、平衡外汇收支有着重大意义。

四、饭店是创造就业机会的重要部门，

<<前厅与客房管理>>

后记

前厅与客房管理是围绕饭店的核心产品——客房产品的生产与销售而展开的各项事务的管理活动，它是现代饭店运行与管理的重要组成部分。

编写本书的目的在于为高等院校旅游管理专业的教学提供一部适合的专业课教材。

本书遵循先进、实用和可操作的原则，以饭店前厅与客房的对客服务和管理活动为主线，系统、全面地介绍了饭店前厅与客房管理的理论与方法，以适合旅游管理专业学生的培养目标。

首先，本书参考和吸取了国内外近几年的最新研究成果，使其内容新颖、体系更加完整，力求跟上饭店业发展的步伐。

其次，本书注重理论、方法和案例相结合，具有很强的应用性和可操作性。

再次，本书在案例分析、思考与练习题的设计上，注重启发引导，侧重检查学生运用知识的能力。

本书也可作为饭店管理人员和服务人员培训用书。

本书由孟庆杰和刘颖共同编写，其中第一、二、七、十、十一、十三、十四、十五章由孟庆杰编写；第三、四、五、六、八、九、十二章由刘颖编写。

全书最后由孟庆杰总纂定稿。

全书在编写的过程中参考了大量的书籍和相关文献，并得到了许多饭店人士的支持和帮助。

在此，一并向他们表示由衷的敬意和感谢！

同时，也要感谢武汉大学出版社舒刚先生的指导和帮助！

由于学识和能力所限，书中的疏漏和错误在所难免，敬请同行专家和读者不吝赐教。

编者2009年5月

<<前厅与客房管理>>

编辑推荐

《前厅与客房管理》编辑推荐:前厅与客房管理是围绕饭店的核心产品——客房产品的生产与销售而展开的各项事务的管理活动,它是现代饭店运行与管理的重要组成部分。

编写《前厅与客房管理》的目的在于为高等院校旅游管理专业的教学提供一部适合的专业课教材。

《前厅与客房管理》遵循先进、实用和可操作的原则,以饭店前厅与客房的对客服务和管理活动为主线,系统、全面地介绍了饭店前厅与客房管理的理论与方法,以适合旅游管.理专业学生的培养目标

。

<<前厅与客房管理>>

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:<http://www.tushu007.com>