

<<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：9787301109052

10位ISBN编号：7301109059

出版时间：2006-8

出版时间：北京大学出版社发行部（电子）

作者：蔡万坤

页数：310

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

本书以饭店前厅与客房管理理论为指导，以饭店管理业务为中心，以客人住店活动过程为主线，系统介绍了饭店前厅与客房管理专业知识和科学方法。

内容包括前厅与客房管理的基本原理、预算目标与方法，尤其注重前厅预订、柜台接待、客务关系、礼宾服务、总机房与商务中心的业务管理，客房楼层的房务、卫生、安全管理，棉织品与洗衣房管理，客房设备用品管理和房租价格管理及前厅与客房管理的部门核算与经济效益分析。

本书的特点是：理论、方法和案例相结合，定性分析定量分析相结合，内容新颖，结构科学，条理清晰，简明扼要，具有很强的应用性和可操作性。

本书可作为高等院校旅游管理专业和饭店管理专业教材，也可作为饭店宾馆前厅部、销售部、客房部经理等管理人员的培训教材和专业工作指导用书。

## <<前厅与客房管理>>

### 作者简介

蔡万坤，男，1944年6月出生，四川渠县人，旅游专业资深教授，中国旅游管理科学的开拓者和奠基人。  
1968年调北京联合大学旅游学院从事旅游教育与科研工作。  
曾任北京市旅游战略规划课题组负责人，国家旅游局企业管理课题、质量标准课题总负责人，商业部全国经理统考餐旅专业负责

## &lt;&lt;前厅与客房管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 前厅与客房管理导论 第一节 前厅与客房管理的特点和任务 第二节 前厅与客房管理的工作内容和基本要求 第三节 前厅与客房管理的机构设置和人员编制第二章 前厅与客房部门的预算管理 第一节 客房出租率和平均房价预算管理 第二节 前厅部门预算编制方法 第三节 客房部门预算编制方法 第四节 前厅与客房部门预算目标的贯彻实施第三章 前厅部客房预订业务管理 第一节 客房预订系统和预订分类 第二节 客房预订管理操作技术 第三节 客房预订控制和预订资料管理 第四节 客房预订国际惯例与订房纠纷处理第四章 前厅部柜台接待业务管理 第一节 客人入住前的准备工作 第二节 旅客入住接待服务方法 第三节 换房服务处理和销售技巧 第四节 柜台结账和夜审账务处理方法第五章 前厅客务关系和礼宾服务管理 第一节 前厅客务关系经理和大堂副理 第二节 前厅礼宾部及其金钥匙服务 第三节 前厅门卫行李和问讯处服务第六章 前厅、商务、总机及部门档案管理 第一节 前厅商务中心业务管理 第二节 前厅部总机房的业务管理 第三节 前厅部门档案资料管理第七章 客房部楼层客房房务管理 第一节 楼层客房房务管理的两种模式 第二节 楼层客房卫生整理服务管理 第三节 楼层客房服务工作管理 第四节 楼层客房安全工作管理 第五节 楼层客房房务管理的质量标准第八章 客房部公共卫生业务管理 第一节 公共卫生管理特点任务和标准 第二节 饭店地毯保养与洗涤业务管理 第三节 饭店地面保养与清洗方法 第四节 公共卫生管理的工具器材和专用清洁第九章 客房部洗衣房的业务管理 第一节 洗衣房的业务管理概述 第二节 洗衣房的洗涤业务管理 第三节 饭店棉织品业务管理第十章 前厅与客房设备用品管理 第一节 前厅与客房设备用品管理特点和任务 第二节 前厅与客房设备管理 第三节 客房部门物资用品管理第十一章 客房商品出租价格管理 第一节 客房商品价值构成和价格形成 第二节 客房出租价格特点和定价原则与程序 第三节 客房商品的基价制定方法 第四节 客房实际出租价格制定及其价格实施 第五节 客房商品的出租价格调整第十二章 前厅与客房部核算与经济效益 第一节 前厅与客房部门核算的特点及其基础工作 第二节 前厅与客房部门核算的内容和方法 第三节 前厅与客房管理的经济效益

## &lt;&lt;前厅与客房管理&gt;&gt;

## 编辑推荐

《21世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列：前厅与客房管理》有三个特点：（一）教材内容的科学性和创新性。

《21世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列：前厅与客房管理》以理论为指导，以前厅和客房业务管理为重点、以客人住店活动规律为主线。

采用理论、方法和案例结合、定性分析和定量分析相结合的形式来安排全书内容结构。

全书在阐明了前厅与客房管理基本原理、人员编制和部门预算的基础上，重点阐述了以客房预订销售为龙头，以柜台接待和礼宾服务为引导，以房务管理和日常服务为支撑，以设备用品和价格控制为手段，以提高前厅和客房管理的经济效益为依归的教材内容和结构体系。

全书将经济学、管理学、市场学的基本原理以及预算管理、财务管理、计算机网络操作等现状科学技术的精神实质运用于前厅与客房业务管理中，形成了符合实际情况的一些理论和方法。

因此，《21世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列：前厅与客房管理》具有内容全面，逻辑清晰，科学性和创新性较强的特点。

（二）体例与方法的新颖性和先进性。

《21世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列：前厅与客房管理》作为专业教程采用了较新的写作体例。

每章开头都根据本章内容增加了“知识要求”和“技能要求”。

每章结尾都安排了“复习思考题”和“案例作业题”。

而且全书各章节的整体结构和体例都比较新颖。

同时，《21世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列：前厅与客房管理》在前厅与客房管理的方法技能阐述中，脱离了传统的以手工操作为主的经验式、运动式方法的束缚，总结了国际国内先进饭店的经验，广泛采用了计算机网络操作方法，系统地介绍了预算指标的定量预测、人员编制与弹性用人、平均房价的科学预测与调整、客房基价制定与实际出租价格形成模式等各种比较先进和实用的方法和技术。

所以，《21世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列：前厅与客房管理》具有教材体例和方法技术先进性。

（三）业务与技术的实用性和可操作性。

《21世纪经济与管理规划教材·旅游管理系列：前厅与客房管理》从前厅与客房管理的机构设置、人员编制、预算管理到客房预订、柜台接待、礼宾服务，以及房务管理、洗衣房管理、价格管理、部门核算各章节的业务内容及管理技术和方法，都来源于我国先进饭店宾馆的实际，又通过总结提炼，增强了相关内容的条理性和可操作性。

同时在有关章节还安排了各种定性和定量分析的案例。

所以，本教材具有较强的实用性和可操作性。

在教学中，可以根据教学要求实现师生之间教学互动，让学生参与到管理实践中，对于有一定经验的在职学员，这样的教学安排能够提高他们的业务水平。

<<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>