

<<饭店前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787310006199

10位ISBN编号：7310006194

出版时间：2001-7

出版时间：南开大学出版社

作者：余炳炎

页数：279

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>

## <<饭店前厅与客房管理>>

### 内容概要

房务管理作为现代饭店经营管理中的主要组成部分，其经营管理的思想、内容、方法也经历了巨大的变革，从传统的经验型管理转向科学化管理。

20世纪80年代中期，海外饭店管理集团进入我国饭店管理市场，带来了与我国传统旅馆不同的客房装潢、设施配备、服务方式及先进的房务管理思想和方法。

80年代末，国家旅游局负责制定、推行的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》，将符合国际惯例的国家标准和我国饭店业经营环境的实际相融合，促使我国现代饭店的房务管理提高到国际现代化管理的水平。

本书以管理理论为指导，吸取国外饭店房务管理的先进经验，结合我国饭店业的管理实践，系统探讨了饭店客户产品的设计、客房价格的决策、前厅部和客房部的组织设计、前厅的客房预订和销售、前厅和客房服务的组织、日常清扫工作的安排以及客户的物资控制等理论和实践问题，突出理论性、科学性和实用性，以期对我国饭店业的房务管理提供有益的启迪。

## <<饭店前厅与客房管理>>

### 书籍目录

第一章 饭店房务管理概述 第一节 饭店业的发展 第二节 饭店的类型和等级 第三节 饭店的客房产品  
第四节 饭店房务管理的职能和基本要求第二章 客房产品设计 第一节 客房楼层区域的规划 第二节 客房  
室内空间的设计 第三节 客房内部的陈设布置第三章 客房价格决策 第一节 客房定价的原理与方法  
第二节 客房定价的策略与技巧 第三节 客房价格的调整与控制第四章 前厅部和客房部的组织设计 第  
一节 前厅部的工作任务及组织结构 第二节 客房部的工作任务及组织结构 第三节 前厅部和客房部的  
工作设计及岗位设置第五章 前厅的客房预订管理 第一节 客房预订的渠道及方式 第二节 客房预订的  
类别与程序 第三节 客房预订中的违约行为及处理第六章 前台的客房销售管理 第一节 客房状态的控  
制 第二节 宾客入住 第三节 前台分房与销售的技巧 第四节 前台客账管理 第五节 客史档案的建立与  
管理第七章 前厅服务管理 第一节 前厅礼宾服务 第二节 前台服务 第三节 电话总机服务及商务中心服  
务 第四节 受理宾客投诉第八章 客房服务管理 第一节 客房服务项目的设立 第二节 客房服务活动的组  
织 第三节 客房服务质量的控制 第四节 客房的安全保卫工作第九章 客房的清洁保养 第一节 客房的清  
洁整理 第二节 公共区域的清洁保养 第三节 清洁设备与清洁剂第十章 客房的物资管理 第一节 客房设  
备的管理 第二节 客房用品的控制 第三节 布件的管理和控制主要参考文献

## <<饭店前厅与客房管理>>

### 章节摘录

第四节饭店房务管理的职能和基本要求 一、房务管理的职能 房务管理是指在客房产品的生产和销售过程中实施管理的一种管理活动。

在这过程中，饭店将投入的人力资源、物力资源、财力资源、信息资源转化成能满足客人住宿要求的客房物质产品和服务产品，并将客房产品出售给客人享用，实现客房产品的价值。

房务管理属于运行管理的性质，是饭店运行管理的组成部分。

房务管理与整个饭店管理一样是以管理学的一般原理为基础，结合客房产品生产和销售的具体实践，并以法国管理学家法约尔提出的管理五大职能，即计划、组织、指挥、协调、控制作为房务管理的职能，进行房务管理活动。

#### 1.计划职能。

房务部门根据饭店整体计划所规定的目标和任务，结合本部门的实际进行管理决策和业务决策，确定本部门经营管理的目标、方针和手段，统筹安排本部门的全面工作。

<<饭店前厅与客房管理>>

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>