

<<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：9787310033935

10位ISBN编号：7310033930

出版时间：2010-4

出版时间：南开大学

作者：朱承强

页数：348

字数：409000

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>>

### 前言

进入21世纪,随着体验经济时代的到来,传统的饭店经营理念、管理哲学、营销方法和服务手段,正受到全面的挑战并发生了重大的变化。

前厅与客房作为现代饭店管理的主要组成部分,其经营管理的内容和方法也经历了巨大的变革。为了更好地反映饭店前厅与客房管理发展的现状与趋势,以及现代管理技术和方法在饭店前厅与客房管理中的应用,以便更好地适应高等院校旅游与饭店管理专业的专业教学和行业培训的需要,本书根据教育部普通高等教育“十一五”国家级规划教材的要求,在第一版(2000年)的基础上又作了修订。

注重吸收中外饭店前厅与客房管理的最新研究成果,注意贴近现代饭店前厅与客房管理的实践,力求体现系统性、创新性和实用性三大特色。

本书以现代管理理论为指导,吸取国外饭店业的先进经验,结合我国饭店业的管理实践,系统地探讨了饭店前厅与客房的功能与机构、客房产品设计、客房价格制定、客房预订管理、客房收益管理、前台客房销售、前厅服务与管理、客房服务与管理、公共区域清洁保养和客房部门运转管理等理论和实践问题。

本书的内容曾多次在上海师范大学旅游学院(上海旅游高等专科学校)等高校旅游与饭店管理专业、全国旅游饭店总经理、部门经理岗位培训班等讲授,得到高度评价,被普遍认为具有理论与实际、系统与创新的相结合的特点。

本人自1985年起,在高校从事旅游与饭店管理专业教学,期间曾在美国、日本和澳大利亚旅游院校留学深造,并曾在国际一流品牌饭店学习与工作。

书中内容部分来自于国内外饭店前厅与客房管理经验的汇编,部分源于作者参与饭店实践的体会总结。

在本书的修订过程中,也参阅了国内外同行的有关教材和资料(见书后参考文献),在此谨向有关文献的编著者表示感谢。

同时,我也由衷地感谢我的同事王培来和研究生杨瑜、段美、吕丽莉及南开大学出版社的大力支持和本书责任编辑的帮助,正是由于他们的辛勤工作,使本书能以一种新的风格及时问世。

## <<饭店前厅与客房管理>>

### 内容概要

本书以现代管理理论为指导,吸取国外饭店业的先进经验,结合我国饭店业的管理实践,系统地探讨了饭店前厅与客房的功能与机构、客房产品设计、客房价格制定、客房预订管理、客房收益管理、前台客房销售、前厅服务与管理、客房服务与管理、公共区域清洁保养和客房部门运转管理等理论和实践问题。

本书的内容曾多次在上海师范大学旅游学院(上海旅游高等专科学校)等高校旅游与饭店管理专业、全国旅游饭店总经理、部门经理岗位培训班等讲授,得到高度评价,被普遍认为具有理论与实际、系统与创新相结合的特点。

## <<饭店前厅与客房管理>>

### 书籍目录

#### 第一章 导论

- 第一节 饭店类型与组织结构
- 第二节 饭店前厅功能与机构
- 第三节 饭店客房功能与机构

#### 第二章 客房产品设计

- 第一节 客房楼层建筑设计
- 第二节 客房室内空间规划
- 第三节 客房室内装潢布置

#### 第三章 客房价格制定

- 第一节 房价制定的原理
- 第二节 房价制定的方法
- 第三节 房价控制的策略

#### 第四章 客房预订管理

- 第一节 客房预订的渠道
- 第二节 客房预订的程序
- 第三节 客房预订的控制

#### 第五章 客房收益管理

- 第一节 客房收益管理的原理
- 第二节 客房收益管理的方法
- 第三节 客房收益管理的实施

#### 第六章 前台客房销售

- 第一节 客人入住接待
- 第二节 前台客账管理
- 第三节 客房营收统计

#### 第七章 前厅服务与管理

- 第一节 礼宾服务与管理
- 第二节 前厅其他常规服务
- 第三节 客户关系管理

#### 第八章 客房服务与管理

- 第一节 客房日常清洁服务
- 第二节 客房其他常规服务
- 第三节 客房服务质量管理

#### 第九章 公共区域清洁保养

- 第一节 公共区域的清洁
- 第二节 清洁保养技术
- 第三节 清洁设备与清洁剂

#### 第十章 客房部门运转管理

- 第一节 客房人力资源的管理
- 第二节 客房预算与费用控制
- 第三节 客房设备与物品管理

## &lt;&lt;饭店前厅与客房管理&gt;&gt;

## 章节摘录

商业饭店时期是指从20世纪初到20世纪50年代的这段历史时期。

美国的饭店大王埃尔斯沃思·斯塔特勒（Ellsworth Statler）被公认为商业饭店的创始人。

斯塔特勒凭着自己多年从事饭店经营的经验及对市场需求的了解，立志要建造一种“在一般公众能负担的价格之内提供必要的舒适与方便、优质服务与清洁卫生”的饭店，亮出了“平民化、大众化”的旗号。

1908年，他在美国纽约州水牛城（Buffalo）建造了第一家由他亲自设计并用自己名字命名的斯塔特勒饭店，一个带卫生间的客房房价只需支付1美元50美分。

斯塔特勒不仅强调了“位置”是饭店经营成功的根本要素，还提出了“饭店所销售的唯一商品是服务”等至理名言。

斯塔特勒所创建的饭店被誉为现代商业饭店的里程碑。

商业饭店的特点是：服务对象主要是商务旅行者；服务设施讲求舒适、方便、清洁、安全与实用，而不是刻意追求豪华与奢侈；价格合理，使客人感到物有所值；经营管理上讲究经营艺术，注重质量标准化，通过降低成本以获取最佳利润。

商业饭店时期是世界饭店史上最为重要的阶段，也是世界各国饭店业最为活跃的时期，从各方面为现代饭店业奠定了基础。

（4）现代新型饭店时期现代新型饭店时期也称饭店联号时期（HOTELCHAINOPERATION），从20世纪50年代开始至今。

20世纪50年代，随着欧美国家战后的经济复苏，人们在国内、国际间的旅游活动日益频繁，空中交通及高速公路日益普及。

在大中城市里，大型高层的饭店数量倍增，公路两旁的汽车旅馆更是星罗棋布。

一些有实力的饭店公司，以签定管理合同、授让特许经营权等形式，进行国内甚至跨国的连锁经营，逐渐形成了一大批使用统一名称、统一标志，在饭店建造、设备设施、服务程序、物资采购与人才培养等方面统一标准的饭店集团。

进入21世纪，国际性连锁经营的饭店集团数量日渐增多，规模日益扩大，势力不断增强，在国际旅游市场中占有越来越大的客源份额。

现代饭店连锁经营的优势主要体现在：管理优势：饭店集团一般多具有较为先进、完善的管理系统，因而能为所属的连锁饭店制定统一的经营管理方法和程序，为饭店的建筑设计、内部装饰和硬件设施规定严格的标准，为饭店的服务订立统一的操作规程。

这些标准和规范被编写成经营手册分发给各所属饭店，以使各连锁饭店的经营管理达到所要求的水平。

同时，根据经营环境的变化，及时改进饭店的经营管理方法和操作程序，确保饭店集团经营管理的先进性。

.....

<<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>