

<<客房管理>>

图书基本信息

书名：<<客房管理>>

13位ISBN编号：9787040353075

10位ISBN编号：7040353075

出版时间：2012-8

出版时间：高等教育出版社

作者：刘伟

页数：330

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>

## &lt;&lt;客房管理&gt;&gt;

## 内容概要

与第一版相比,《高等学校旅游管理专业系列教材:客房管理(第2版)》不仅进一步丰富了教材内容,还调整了内容结构,补充和更新了酒店前厅客房管理案例,完善了每章末尾“补充与提高”的内容,并在每章开始增加了开章导图,使得教材更加科学、先进、实用、鲜活,紧跟酒店业发展的潮流,引入酒店业新的管理理念和方法,而且进行了大胆创新。

《高等学校旅游管理专业系列教材:客房管理(第2版)》以“经理的困惑”的形式,在章首提出酒店经理所关心的与本章内容相契合的问题,并在章后附上从国内高星级酒店及国际酒店集团房务经理或总经理处征集到的答案。

《高等学校旅游管理专业系列教材:客房管理(第2版)》既可以作为饭店管理本科生教材,也可作为行业培训使用。

## &lt;&lt;客房管理&gt;&gt;

## 作者简介

刘伟，广州市优秀专家（享受政府特殊津贴），教育部工商管理学科教学指导委员会、《中国饭店》杂志社等单位授予的“全国旅游院校最具影响力十大名师”，广东金融学院国际旅游与经济管理研究所所长、教授，西北大学、华南理工大学、华南师范大学等客座教授和兼职教授广东省饭店星评检查员。

先后就读并毕业于浙江大学旅游系、西北大学旅游系以及南开大学、中山大学。

先后在瑞士洛桑酒店管理学院、加拿大多伦多大学等做访问学者，并在美国、法国、德国、荷兰等欧美国考察旅游与酒店业。

他先后担任首届“中外酒店高峰论坛”大会特邀主讲嘉宾及大会主持人、世界遗产解说国际委员会委员、“中国翻译工作者协会”会员、国家银领专家咨询委员会委员、广东地区酒店总经理联谊会常务理事兼国内多家高星级酒店、度假村管理顾问。

先后担任广州东方酒店管理培训中心副主任，《中外酒店》（香港）杂志客座编委，应邀担任《酒店职业经理人》、《酒店培训服务》杂志编委，《酒店资源》杂志常务副总编，《Tourism Management》（英国）等国际旅游学术期刊特约审稿人以及广州才俊培训公司总经理、新疆康城建国国际酒店（五星）副总经理、北京长实国际酒店管理公司（中美合资）副总经理。

学术成就主要有：在“商务印书馆”、“高等教育出版社”、“中国旅游出版社”等国内著名出版社出版专著、译著、教材等28部（其中，他本人主编、专著、译著24部）。

与田玉堂先生编著的《HCM国际酒店管理模式》、《21世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》等书，以先进的管理模式和超前的管理理念，在国内业界引起广泛关注和高度评价，被国内众多高星级酒店和度假村老总收藏为案头必备的酒店和度假村经营宝典。

所著的《旅游学》（广东旅游出版社）等被国内多所大学选定为“考研指定参考书”。

此外，还在世界著名旅游学术刊物《Tourism Management》等国内外杂志、报纸上发表论文100余篇。

## &lt;&lt;客房管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客房部概述第一节 客房部的地位作用及主要任务第二节 客房类型与客房设备第三节 客房组织架构第二章 客房设计与装修第一节 客房设计与装修的原则第二节 特色客房第三章 客房管理人员与管理艺术第一节 客房部经理第二节 楼层主管第三节 楼层领班第四章 客房部管家系统第一节 房态的控制与统计第二节 客房消费与在住客人查询第三节 遗留物品与租借物品管理第四节 房务中心与其他部门的沟通与协调第五章 客房服务质量管理第一节 客房服务的组织模式第二节 房务中心的管理第三节 客房服务项目与服务规程第四节 客人类型和服务方法第五节 提高客房服务质量的途径第六节 客房部常见问题与对策第六章 个性化服务与“贴身管家”第一节 客房部个性化服务第二节 客房贴身管家第三节 客房服务创新第七章 客房卫生管理第一节 客房清扫作业管理第二节 做夜床第三节 客房的计划卫生第四节 客房清洁质量的控制第五节 公共区域的清洁保养第八章 客房成本控制与预算管理第一节 客房物品与设备管理第二节 客房设施设备的保养第三节 客用品的管理第四节 客房部预算第五节 客房“保本点”分析第九章 棉织品及洗衣房管理第一节 棉织品管理第二节 洗衣房管理第十章 客房部安全管理第一节 客房部主要安全问题及其防范第二节 火灾的预防、通报及扑救第三节 顾客人身和财物安全的责任问题及饭店的权利和义务第十一章 客房部人力资源管理第一节 客房定员第二节 客房服务员的素质要求与工作准则第三节 客房部员工的服务意识第四节 客房部员工的培训第五节 客房部员工的考核与工作评估……第十二章 客房管理发展趋势附录 客房部常用英语参考文献和网站

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>