

<<现代饭店房务管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店房务管理>>

13位ISBN编号：9787208080720

10位ISBN编号：7208080720

出版时间：2008-8

出版时间：上海人民出版社

作者：张建业

页数：508

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>

<<现代饭店房务管理>>

内容概要

饭店业是我国旅游行业的重要支撑，在这些年，它得到了迅猛的发展和提高，因此需要加强饭店房务管理人才的培养，才能适应这种趋势。

本教材以科学理论为指导，从现代饭店房务运行与管理的业务和流程入手，从饭店房务管理概述、客房产品的设计布置、客房价格管理、饭店客房预订管理、饭店前台客房销售管理、前厅其他服务与管理等十二个方面对现代饭店房务管理的知识进行了系统地阐述。

<<现代饭店房务管理>>

书籍目录

第一章 饭店房务管理概述 课前导读 教学目标 第一节 饭店房务系统 第二节 房务管理在饭店中的地位和作用 第三节 房务管理的要点 本章小结 案例思考与练习题 第二章 客房产品的设计布置 课前导读 教学目标 第一节 客房楼层的建筑规划 第二节 客房产品的设计原则 第三节 客房室内功能布局及陈设布置 第四节 特殊客房楼层的配置 本章小结 案例思考与练习题 第三章 客房价格管理 课前导读 教学目标 第一节 客房价格概述 第二节 客房价格制定的基本原理 第三节 客房价格制定的方法 第四节 客房价格制定的策略与步骤 第五节 客房价格的管理 本章小结 案例思考与练习题 第四章 饭店客房预订管理 课前导读 教学目标 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 客房预订的控制 本章小结 案例思考与练习题 第五章 饭店前台客房销售管理 课前导读 教学目标 第一节 房态的显示与控制 第二节 客人入住接待 第三节 前台分房与销售技巧 本章小结 案例思考与练习题 第六章 前厅其他服务与管理 课前导读 教学目标 第一节 礼宾服务与管理 第二节 前厅问讯服务与管理 第三节 电话总机及商务中心服务与管理 本章小结 案例思考与练习题 第七章 客账管理与客人离店 课前导读 教学目标 第一节 前台客账管理的要求与控制流程 第二节 客人离店结账服务与管理 第三节 夜间审核与营业报表编制 本章小结 案例思考与练习题 第八章 信息沟通与客人关系管理 课前导读 教学目标 第一节 房务部门的沟通管理 第二节 客人关系管理 第三节 客史档案管理 第四节 客人投诉管理 本章小结 案例思考与练习题 第九章 客房服务管理 课前导读 教学目标 第一节 客房服务的特点与要求 第二节 客房主要的服务项目 第三节 客房服务管理模式的选择 第四节 客房的服务质量管理 本章小结 案例思考与练习题 第十章 客房与公共区域的清洁保养工作管理 课前导读 教学目标 第一节 清洁保养原理 第二节 客房的清洁整理 第三节 公共区域的清洁保养 第四节 地面与墙面的清洁保养 第五节 清洁设备和清洁剂 第六节 创建“绿色客房”活动 本章小结 案例思考与练习题 第十一章 客房部门资产管理与成本控制 课前导读 教学目标 第一节 客房设备的管理 第二节 客房用品的控制 第三节 布件管理与控制 本章小结 案例思考与练习题 第十二章 客房成本预算、销售预测及经营效益分析 课前导读 教学目标 第一节 客房成本预算管理 与客房销售预测 第二节 客房经营效益分析 本章小结 案例思考与练习题 主要参考文献 习题集 第一章 饭店房务管理概述 习题参考答案 第二章 客房产品的设计布置 习题参考答案 第三章 客房价格管理 习题参考答案 第四章 饭店客房预订管理 习题参考答案 第五章 饭店前台客房销售管理 习题参考答案 第六章 前厅其他服务与管理 习题参考答案 第七章 客账管理与客人离店 习题参考答案 第八章 信息沟通与客人关系管理 习题参考答案 第九章 客房服务管理 习题参考答案 第十章 客房与公共区域的清洁保养工作管理 习题参考答案 第十一章 客房部门资产管理与成本控制 习题参考答案 第十二章 客房成本预算、销售预测及经营效益分析 习题参考答案

<<现代饭店房务管理>>

章节摘录

第一章 饭店房务管理概述 第一节 饭店房务系统 饭店的房务系统指的是饭店内涉及有关客房产品的生产、销售的各个部门的组合。

饭店是旅行者到达旅行目的地后寻求的主要设施，并以此为基地进行各各活动以实现旅行的目的。
在旅行者对饭店的各类设施的需求中，对客房的需求当属首选。

旅行者将自己下榻客视做旅途中的“家”。

对饭店而言，客房是必不可少的基本设施，因为舍去了客房，饭店则不能称为“饭店”（Hotel）而饭店中的其他各类设施则可以根据其规模、等级、市场变化等因素进行增减。

所以，一家饭店的投资总额，相当一部分是用于客房的土建、装修及设备的配置上。

另外，在现代饭店中，各种设施日趋多样、丰富，饭店的功能也随之增加，但是，满足客人住宿的需求仍是现代饭店最基本、最重要的功能。

因此，客房产品是饭店经营的最主要的产品。

客房产品的生产是指为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想的住宿环境，内容包括在客房中配备能满足现代化生活所需的各种设备、设施、用品，对客房和整个饭店的公共区域进行清洁和保养，并且提供多样的服务项目，方便住店客人。

客房产品的销售是指根据市场需求设计和配置各类客房，制定合理的价格，通过开展订房业务、前台开房和客账管理等，最大限度地销售客房产品，以取得最佳的经济效益。

一、客房产品的属性 饭店的客房是旅游者在旅途或旅游目的地生活、游览或工作的基地。

在旅游者心目中，饭店的客房不再仅仅是满足其生存需要的栖身之地。

他们期望有一个舒适、符合自己生活习惯的住宿环境，并能接受到各种热情周到的服务，得到满意的物质享受和精神享受，从而顺利地达到公务、商务或旅游观光的最终目的。

因此，客房产品具有满足客人物质享受和精神享受的属性。

客房产品又由于其产品自身属性的原因，在经营生存在着实践性、随机性和私密性等特征。

.....

<<现代饭店房务管理>>

编辑推荐

《现代饭店房务管理》可以作为普通高等学校学生的专业教材，也可作为饭店在职人员自学、培训、自学考试以及各类旅游院校教师的参考用书。

<<现代饭店房务管理>>

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>