

<<住宿管理>>

图书基本信息

书名：<<住宿管理>>

13位ISBN编号：9787503238314

10位ISBN编号：7503238313

出版时间：2010-1

出版时间：唐飞、王今朝、谢彦君 中国旅游出版社 (2010-01出版)

作者：唐飞，王今朝著

页数：302

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;住宿管理&gt;&gt;

## 前言

中国旅游出版社发起的编写《旅游管理专业新视野教材》丛书的倡议，主要是基于对目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而提出的，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并在一定程度上推进旅游管理的学科建设。

此倡议甚为及时，立意也比较高远。

作为这个项目中的一员，我个人认为，值得我们用两年的时间投身于这项工作，为旅游学科发展添砖加瓦。

中国旅游出版社委托我就这套丛书做一些具体的铺垫性的工作，盛情之下，只好不揣鄙陋，勉强充当这个角色。

值此丛书出版之际，我谈一谈我对目前旅游管理专业所使用的教材的几点看法。

这些见解，当初曾作为我们编写教材时的一种思路上的依据，今天也可以作为反省编写成果时的一种参考。

中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到355所。

从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

但是，我们不得不承认，旅游高等教育发展的质量远远没有跟上数量上的急剧扩张。

这种落后尽管表现在方方面面，但其中一个重要环节也体现在教材建设上。

就目前情况看，旅游管理专业的教材建设可能存在以下一些问题：（一）有些教材是传统学科的简单移植。

在这些可以找到传统学科渊源的领域，基本上是照搬原有学科的框架和内容，没有总结出旅游现象的特殊性，因此难免显得知识牵强，观点肤浅，与传统的渊源学科相比，还显得幼稚。

致使很多人甚至认为，这样的学科在教学组织上，干脆将“旅游”二字去掉算了。

我个人同意这种看法。

如果不能将旅游现象的特殊性抓住，这些学科的存在就没有意义。

勉强移植一些概念和命题，只能误导学生。

因此，对于这样的学科，新教材的编写，一定要重在发掘旅游现象的特殊性。

而这一点能否做到，又和旅游学基础理论研究的水平密切相关。

## <<住宿管理>>

### 内容概要

《中国旅游协会推荐教材·旅游管理专业新视野教材：住宿管理》以饭店前厅与客房管理理论为指导，以饭店管理业务为核心，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管理方法。

内容包括前厅与客房管理的基本原理、管理标准与方法，尤其注重前厅预订、前台接待、礼宾服务、总机房与商务中心的业务管理，客房销售和房租价格管理，客房楼层的房务、卫生、安全管理，客房设备用品管理和前厅与客房管理部门的经济效益分析。

《中国旅游协会推荐教材·旅游管理专业新视野教材：住宿管理》理论、方法和案例相结合，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。

《中国旅游协会推荐教材·旅游管理专业新视野教材：住宿管理》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。

## <<住宿管理>>

### 作者简介

唐飞，女，1963年生，现为东北财经大学旅游与酒店管理学院教授，产业经济学博士，硕士研究生导师，酒店管理教研室副主任。

主要研究方向：饭店集团的经营和发展模式、饭店的质量管理、旅游企业的质量管理等。

近年来，出版教材多部，发表文章多篇，并主持承担了市级和省级多个项目。

教授的课程有：“旅游企业质量管理”、“饭店质量管理”、“住宿管理”、“旅游法规”、“饭店前厅与客房管理”、“旅游英语”和“旅游学概论”。

“旅游学概论”于2004年被评为辽宁省省级精品课程。

王今朝，女，1969年生，辽宁省沈阳市人，现为沈阳大学旅游与地理科学学院副教授，产业经济学博士，英国赫尔大学工商管理硕士，美国罗斯福大学访问学者。

主要研究方向为人力资源管理、企业创新及饭店管理。

目前，作为项目主持人已主持的科研项目近十项，专业负责或主要参与国家级课题一项，省、市级课题十余项。

科研成果先后获省部级二等奖二项，市科学技术进步二等奖一项，市科学技术进步三等奖一项，市社会科学界联合会一等奖一项、三等奖一项。

研究成果分别在国内外期刊公开发表。

主讲的《旅游企业人力资源管理》为辽宁省双语示范课，副主编的《酒店人力资源管理》为21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材。

## &lt;&lt;住宿管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 住宿管理导论第1节 住宿业概述第2节 饭店的类型、等级和组织机构第3节 住宿管理的内容第2章 前厅管理概述第1节 前厅部的功能与地位第2节 前厅部的组织机构与管理岗位职责第3节 前厅环境设计第4节 前厅部人员素质要求第3章 客房预订与入住登记第1节 客房预订的意义和任务第2节 客房预订的渠道、方式和种类第3节 客房预订的程序第4节 订房纠纷处理第5节 入住登记第4章 前厅系列服务第1节 礼宾服务第2节 问讯服务第3节 总机服务第4节 商务中心服务第5节 收银服务第5章 房价管理与经营统计分析第1节 房价的管理第2节 收益管理第3节 客房经营统计分析第6章 客房管理概述第1节 客房部的功能与地位第2节 客房部的组织机构与管理岗位职责第3节 客房部与其他部门的沟通第4节 客房的种类和功能第5节 客房的装饰布置第7章 客房部的系列服务第1节 客房部服务管理的内容第2节 客房的清洁整理第3节 客房部其他服务第4节 特殊客房的服务第5节 公共区域的清洁卫生第8章 客房设备用品管理第1节 客房设备用品管理任务和方法第2节 客房设备的选择与保养第3节 布件管理第4节 客房日用品管理第9章 住宿安全管理第1节 住宿安全管理概述第2节 前厅与客房安全管理第3节 防火与防盗管理第4节 突发事件的处理第10章 客房部人力资源管理第1节 人力资源配置与定员第2节 员工招聘第3节 员工培训第4节 员工绩效考评第11章 住宿服务质量管理第1节 住宿服务质量管理概述第2节 前厅与客房服务质量管理第3节 宾客投诉与处理主要参考文献后记

## &lt;&lt;住宿管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：三、中国住宿业的发展中国是文明古国，也是世界上最早出现饭店的国家之一。在中国古代，远在3000多年前的殷商就出现了官办的“驿站”，它是中国历史上最古老的官办住宿设施。

（一）中国古代饭店设施的发展周代，为了便于诸侯国向王室纳贡和朝见，在交通要道处，主要是为了满足办理各种公务、商务和外交、军事人员的基本生存需要而设立修筑了供客人投宿的“客舍”。这些驿站或客舍是中国历史上最古老的住宿设施。

战国时期，由于农业和手工业的进步，商业的发展，民间的客店业初步形成并不断发展和完善。

南北朝时期出现了“邸店”，供客商食宿、存货和交易。

宋朝出现了众多的“大同馆”、“来宾馆”等旅馆。

这些住宿设施不但提供客房，还提供酒菜饭食，晚上还有热水洗身，可以说这些民间的客店和旅馆，是现代意义上的饭店的雏形。

（二）中国近代饭店业中国近代由于受到帝国主义的侵入，沦为半殖民地半封建社会。

当时的饭店业除有传统的旅馆之外，还出现了西式饭店和中西式饭店。

西式饭店是19世纪初由外国资本建造和经营的饭店的统称。

这类饭店规模宏大，装饰华丽，设备先进，经理人员皆来自英、法、德等国，接待对象以来华外国人为主，也包括当时中国上层社会人物及达官贵人。

如北京的六国饭店、北京饭店，天津的利顺德饭店和上海的理查德饭店等。

这些饭店除了提供基本的食宿外，还具备游艺室、浴室、理发室等，是中国近代饭店业中的外来部分。

但西式饭店的出现对中国近代饭店业的发展起了一定的促进作用，把西式饭店的建筑风格、设备配置、服务方式、经营管理的理论和方法带到了中国。

中西式饭店是在西式饭店带动下，由中国的民族资本投资兴建的一大批中西风格结合的新式饭店。

这类饭店在建筑式样、店内设备、服务项目和经营方式上都受到了西式饭店的影响，而且在经营体制方面也仿效西式饭店的模式，实行饭店与银行、交通等行业联营。

至20世纪30年代，中西式饭店的发展达到了鼎盛时期，在当时的各大城市中，均可看到这类饭店。

中西式饭店将中国的欧美饭店经营观念和方法与中国饭店经营环境的实际相融合，成为中国近代饭店业中引人注目的部分，为中国饭店业进入现代饭店时期奠定了良好的基础。

## &lt;&lt;住宿管理&gt;&gt;

## 后记

现代饭店是为顾客提供住宿、饮食、购物、娱乐和其他综合性服务的商业企业，包括众多的职能部门，前厅部和客房部是其中两个最为重要和特殊的部门。

前厅客房由此成为饭店研究的老话题，但同时也是现代饭店管理和研究的重点。

“饭店前厅客房管理”应该是高等旅游院校最早设立的饭店管理课程之一，而且迄今为止仍然是旅游管理专业饭店管理方向类核心课程之一。

这虽然是历史的沿袭，但也有其合理的内核。

尤其是在强调“厚基础、宽口径”教育的今天。

但旅游业和饭店建设的飞速发展，促进了这个领域学术研究成果的积累，也使相关学科的发展建设一步步走向成熟。

在旅游学术存在百家之言的客观背景下，促使我们在进行课程安排的时候，就将“饭店前厅客房管理”这一课程，改为“住宿管理”。

我们在编写饭店前厅与客房管理教材时，也大胆地对传统的知识结构进行彻底整理、组合，努力寻找知识的内在的逻辑主线，并以此统贯全书。

于是，就有了这本《住宿管理》。

本书具体编写分工是：第1章至第8章和第11章由唐飞编写，第9章、第10章由王今朝编写。

这本书是我们多年的教学实践和相关知识的积累，形成文字后又经修改，终于与广大读者见面了，我们由衷地感到高兴。

本书引用了国内外的相关资料和同业同行的研究成果，谨向原作者及相关人士表示感谢。

本书难免有疏漏和欠妥之处，恳请各位专家和读者批评指正，以便使编者不断充实、完善本书。

<<住宿管理>>

编辑推荐

<<住宿管理>>

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>