

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787212034184

10位ISBN编号：7212034185

出版时间：2009-12

出版时间：安徽人民出版社

作者：尹寿兵 编

页数：233

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>

<<前厅与客房管理>>

前言

改革开放30年,我国国民经济与社会发展取得了举世瞩目的伟大成就。国富民强,和谐安定催生旅游业的快速发展,我国旅游业从小到大,从弱到强,已经实现了从旅游资源大国向亚洲旅游大国进而向世界旅游大国的历史性跨越,正积极向世界旅游强国的目标迈进。

入境旅游快速增长。

从1978年至2007年,我国入境旅游接待从180.92万人次增加到13187.33万人次,增长71.9倍,年均增幅达15.9%;过夜旅游人数从72万人次增加到5471.98万人次,增长75倍,年均增幅16.1%,高出同期世界旅游同类指标12个百分点;旅游外汇收入从2.63亿美元增加到419.19亿美元,增长158.4倍,年均增幅达到19.1%,高出同期世界旅游同类指标10个百分点。

我国已经成为世界第四大入境旅游接待国。

国内旅游持续攀升。

1993年至2007年的15年间,我国国内旅游接待从4.1亿人次增长到16.1亿人次,年均增速达到10.3%;国内旅游收入从864-亿元增长到7771亿元,年均增幅达到17%。

我国已经形成世界上最大的国内旅游市场。

出境旅游蓬勃发展。

自1997年起,我国在试办港澳游、边境游的基础上,正式开展中国公民自费出境旅游业务。

之后,出境旅游目的地的数量逐步增加,截至2007年底,除香港、澳门两个特别行政区外,已有132个国家成为我国公民出境旅游目的地。

中国公民出境旅游人数增速迅猛,2007年已达到4095.4万人次,是2000年的3.9倍,其中因私出境旅游人数达到3492.4万人次,已占到出境总人数的85%。

我国已经成为亚洲最大的出境旅游客源国。

旅游企业日益增加。

经过30年的培育和发展,旅游业基本形成了多方位、多层面、多维度的产业体系格局。

<<前厅与客房管理>>

内容概要

本套系列教材有三个特点：一是专业系统性。

旅游高等教育系列教材计划出版28本，涵盖高等院校旅游管理专业全部教育教学内容，避免各院校使用教材分散，常出现一个专业使用多个版本的教材而不利于专业教学的一体化和系统化。

二是实践应用性。

本套教材充分体现了旅游高等教育的人才培养应用型特色和能力本位，调整了新形势下旅游人才必须具备的能力基础和技术基础，突出了旅游人才的创新素质和创新能力的培养。

三是参与广泛性。

在对旅游专业的人才培养模式和教学内容体系改革进行充分调查研究和论证的基础上，充分吸收高等院校旅游管理专业在探索培养技术应用型专门人才方面取得成功经验和教学成果的骨干教师参加编写

。本套教材适用于高等院校旅游管理专业使用，同时对旅游行业的工作者与旅游爱好者有重要参考价值。

本系列教材是作者在百忙之中完成，我感谢我的同事们的敬业精神。

同时，对于系列教材总体框架设计可能存在的缺憾，对于每本教材的疏漏与不足，我并代表作者表示歉意，恳切希望广大读者批评指正，不断推动旅游高等教育教材建设的发展与提高。

<<前厅与客房管理>>

书籍目录

总序前言第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位与任务 一、前厅部在饭店中的地位 二、前厅部的主要工作任务 第二节 前厅部的组织机构 一、前厅部组织机构设置的原则 二、前厅部组织机构图 三、前厅部各机构的职能 四、前厅部与其他部门的关系 第三节 前厅部管理人员的工作描述和素质要求 一、前厅部管理人员的工作描述 二、前厅部管理者的素质要求 第四节 前厅大堂的设计 一、大堂的设计原则 二、大堂的设计依据 二、大堂的风格类型第二章 前厅预订业务管理第三章 前厅接待与收银业务管理第四章 前厅礼宾业务管理第五章 前厅宾客关系与信息管理第六章 客房部概述第七章 客房清洁服务与管理第八章 客房服务质量管理第九章 客房安全管理第十章 客房物资用品管理

<<前厅与客房管理>>

章节摘录

1. 标准化管理的内容 客房服务工作要有一个明确的服务标准，这个标准是做好服务工作的依据。

服务质量的标准化、方法的规范化、过程的程序化均属于标准化范畴，是标准化管理的主要内容。

服务质量的标准化是对饭店服务工作制定和实施明确的服务标准的过程。

实行质量标准化，使客房的清扫和其他服务工作以及每个服务员都有明确的工作目标。

质量标准化主要包括两个方面：标准摆件和标准份量。

服务方法的规范化是指按照饭店明文规定的保证服务质量标准的方法进行服务工作，如客房清洁卫生所规定的从上到下、从里到外的清扫规范。

规范化的服务不仅可以提高服务质量，而且也便于检查和管理，避免出现差错和不必要的体力消耗。

服务过程的程序化是指大家按照规定的合理的次序进行服务的过程。

客房的每一项工作，无论是直接服务还是间接服务，如果都能按照规定的程序进行，服务质量就能得到基本的保证。

2. 标准化管理的意义 标准化的管理方法着眼于对饭店职工的动作、行为及其劳动成果规定科学的统一要求，从而提高饭店总体的服务质量，实现饭店的目标。

客房部清洁卫生质量标准的制定和实施，意味着客房部的工作在优质服务的高水平上达到了统一。

其意义在于：（1）在客房的管理和服务工作中建立了最佳秩序，使客房部的工作做到事前指导有标准，事故差错可防患于未然，以争取最佳效果；事后检查有依据，便于纠正偏差，提高工作质量。

（2）有利于提高服务人员的素质和服务能力，使其有章可循，明白应该怎样干；便于管理，避免浪费。

（3）减少客人因服务质量不稳定而引起的投诉，以提高饭店的信誉。

<<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>