

<<现代饭店房务运营与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店房务运营与管理>>

13位ISBN编号：9787503237652

10位ISBN编号：7503237651

出版时间：2009-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：刘伟

页数：446

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>

<<现代饭店房务运营与管理>>

前言

《现代饭店前厅运营与管理》、《现代饭店房务运营与管理》是两部（一套）难得的国际酒店管理佳作，书中所体现出来的先进的国际化酒店管理理念、方法尤其值得称道。

作为业内专家，刘伟教授能够准确地把握未来酒店经营管理的发展趋势，熟悉现代化国际酒店管理的理念和方法，巧妙地将管理理论融入酒店管理实践之中，并以通俗易懂的语言表达出来。

为了适应酒店业的飞速发展，刘伟教授在其著作中增加了“主题客房”、“新概念客房”等特色客房设计、智能技术与酒店客房装修的发展趋势等与时俱进、大胆创新的内容，而这些都是其他同类型书籍所不多见的。

每章节后的案例分析，借鉴了许多国内外先进酒店及国际著名酒店集团包括希尔顿、凯悦、假日等的管理方法，让读者能接触到世界最顶级的酒店管理理念。

作为一个在中国工作多年的外国高级酒店管理人员，我十分看好中国的酒店业发展，这个行业的发展和壮大需要更多专业人才来支持，也期待中国的酒店业能涌现出更多的管理精英！

在此，我愿意向中国酒店管理人员以及高星级酒店培训经理人员推荐这两本酒店房务管理著作，相信通过对这两本书的学习与阅读，他们将受益匪浅，且能够极大地提高现代化酒店的房务运营与管理水平。

<<现代饭店房务运营与管理>>

内容概要

内容新颖，方法实用。

对于学生或新员工来说，它是一部难得的教科书，可以指导员工迅速进入角色；对于房务管理人员来说，它也是一部难得的案头工作手册，遇到工作难题的时候翻开看看，或许能找到其中的答案。

本酒店已经决定把此书作为员工的培训用书，并在实践中证明其有效性和可操作性。

此书的很多管理方法和理论可以跟世界著名酒店管理集团相比，相信对国内其他酒店都有很强的指导意义。

思路宽广，理论性强。

本书总结了众多人的智慧，从不同的角度，深入浅出地概述了酒店房务管理的复杂性和可操作性。

让人们从日常的琐碎事务中找到问题的所在，并提出解决问题的办法。

作者还对国内外未来酒店管理的发展趋势进行了阐述，并引入了先进的酒店管理理念。

层次清晰，可读性强。

本书作者不愧为笔耕多年的强者。

酒店工作如此繁杂，他硬是能够把它梳理得有条有理，让人不得不一气读完，这在类似教科书中也是非常难得的杰作。

此外，本书在编写体例、排版等方面也都有重大突破。

为了增强可读性，每章都引入了酒店管理的案例，以帮助读者加深理解著作内容，通过案例，在理论与实践之间搭起桥梁。

图文并茂，信息丰富。

除了丰富的正文内容以外，本书还在附录中为读者提供了大量实用的管理表格等资料，并增加了很多计算机管理的内容，充分体现了内容的先进性和科学性。

尤其是“经理的困惑”部分，更是给人以耳目一新的感觉。

我们酒店也有两名部门经理参与了此书中“经理的困惑”的答复，希望以此为平台，与酒店同人进行交流，也希望对本书的广大读者有所启发。

<<现代饭店房务运营与管理>>

作者简介

刘伟，广州市优秀专家（享受政府特殊津贴），广东金融学院特聘教授，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。

先后毕业和就读于浙江大学旅游系、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

<<现代饭店房务运营与管理>>

书籍目录

前言 第1章 客房部概述 客房部的地位作用及主要任务 客房类型与客房设备第2章 客房设计与装修 客房设计与装修的一般原则 客房设计与装修的发展趋势 智能技术在酒店设计与装修中的应用 特色客房第3章 客房组织管理 客房部组织机构 客房定员 客房部经理 楼层主管 楼层领班 第4章 客房部管家系统 房态的控制与统计 客房消费与在住客人查询 遗留物品与租借物品管理 第5章 客房服务质量管理 客房服务的组织模式 房务中心的管理 客房服务项目及其服务规程 客人类型和服务方法.....第6章 客房贴身管家与个性化服务 第7章 客房卫生管理第8章 棉织品及洗衣房管理第9章 客房部成本控制 第10章 客房部预算与“保本点”分析第11章 客房部安全管理 第12章 客房部人力资源管理第13章 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势附录参考文献

<<现代饭店房务运营与管理>>

章节摘录

第1章 客房部概述 客房部的地位作用及主要任务 客房部的地位与作用 首先, 客房部是酒店为客人提供服务的主要部门。酒店是以建筑物为凭借, 通过为客人提供住宿和饮食等服务而取得经营收入的旅游企业, 其中客房部所提供的住宿服务是酒店服务的一个重要组成部分。由于客人在酒店的大部分时间是在客房度过的, 因此, 客房服务质量的高低(设施是否完善, 房间是否清洁, 服务是否热情、周到、快捷)在很大程度上反映了整个酒店的服务质量。客人对酒店的投诉与表扬也大多集中在这一部门。

此外, 客房部还是酒店取得营业收入的主要部门。酒店通过为客人提供住宿、饮食、邮电、娱乐(游泳池、健身房、保龄球、网球、桑拿、舞厅等)以及交通、洗衣、购物等服务而取得经济收入。其中, 客房租金收入通常占酒店营业收入的一半以上(图1—1), 反映了客房部在整个酒店经营中的重要地位。

.....

<<现代饭店房务运营与管理>>

编辑推荐

《现代饭店房务运营与管理》作者把握国内外饭店管理的发展趋势，引入国际饭店管理集团先进的管理理论和实践方法，有效的帮助学习者分析、解决工作中遇到的实际问题，迅速提高房务管理水平和工作技巧。

通过《现代饭店房务运营与管理》学习，可以为您在实际工作中遇到的问题提供解决的思路，如

- 酒店客房是否需要配置电脑？
- 浴室与卧室之间采用玻璃墙客人会喜欢吗？
- 总经理要求客房裁员怎么办？
- 对于客人的遗留物品该如何管理？
- 客房服务员不按操作规程工作怎么办？
- 酒店洗衣服务对客人的赔偿是无底洞吗？
- 如何控制客房部经营成本？
- 如何编制客房部预算？
- 四星级酒店有必要设贴身管家吗？
- “六小件”到底撤还是不撤？

《现代饭店房务运营与管理》适合于
理专业学生

饭店管理人员

员工培训

旅游院校饭店管

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>