

<<客房管理>>

图书基本信息

书名：<<客房管理>>

13位ISBN编号：9787564501426

10位ISBN编号：7564501421

出版时间：2009-10

出版时间：郑州大学出版社

作者：杨奇美

页数：242

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>

<<客房管理>>

内容概要

本书根据饭店客房业务管理的客观规律，以科学管理理论为指导，以客房服务与管理过程为主线，以工作内容和方法为中心，将经济学、管理学、市场学、行为科学、预算管理、价格与财务管理等现代科学理论的精神实质，经过综合、分析，形成了符合饭店客房服务与管理实际的理论和方法，通过全书各章节的阐述，可运用在客房服务与管理的全过程中。

本书主要内容包括客房产品的概念、种类及设计；客房部的组织机构及人力资源管理；客房价格决策和经营效益分析；客房预订与销售管理；客房对客服务与客房清洁保养及管理；客房设备管理及客房安全管理；客房服务与管理的未来趋势。

本课程的教学目的是讲授饭店客房服务与管理的基础知识，向学生灌输客房服务与管理工作的必备观念与意识。

训练学生掌握客房服务的基本操作与技能，培养学生具备从事饭店客房基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力。

同已出版的同类著作与教材相比，本书在以下3个方面形成了自身的特点：第一，教学适用性。教材内容符合专业培养目标和课程教学基本要求，取材合理，内容合适，符合“少而精”原则；难易适度，符合学生的接受水平。

第二，实践性。

实践有两个方面的含义：一是指管理实践，二是指操作实践。

本书注重对客房实践的阐述，以理论指导实践，以管理控制业务过程。

第三，实用性。

体现以职业能力为本位，以应用为核心，紧密联系实际、生产实际，加强教学针对性，与相应的职业资格标准相互衔接。

<<客房管理>>

书籍目录

- 1 客房产品概述
 - 1.1 客房产品的内涵
 - 1.1.1 客房产品的概念
 - 1.1.2 客房产品的特性
 - 1.1.3 客房产品的质量标准
 - 1.2 客房产品的重要性
 - 1.2.1 客房产品是饭店出售的最基本的商品
 - 1.2.2 客房产品收入是饭店收入的主要来源
 - 1.2.3 客房产品质量与客人满意度密切相关
- 2 客房部组织机构
 - 2.1 客房部组织机构设置
 - 2.1.1 客房部组织机构设置的原则
 - 2.1.2 客房部组织机构的设置
 - 2.1.3 客房部各班组的职能
 - 2.2 客房部岗位职责分配
 - 2.2.1 客房部经理主要岗位职责
 - 2.2.2 楼层主管主要岗位职责
 - 2.2.3 楼层领班主要岗位职责
 - 2.2.4 楼层服务员主要岗位职责
 - 2.2.5 房务中心文员主要岗位职责
 - 2.2.6 公共区域主管主要岗位职责
 - 2.2.7 公共区域领班主要岗位职责
 - 2.2.8 公共区域清洁员主要岗位职责
 - 2.2.9 洗衣房主管主要岗位职责
 - 2.2.10 洗衣房领班主要岗位职责
 - 2.2.11 洗涤工主要岗位职责
 - 2.2.12 熨烫工主要岗位职责
 - 2.2.13 客衣收发员主要岗位职责
 - 2.2.14 布件房主管主要岗位职责
 - 2.2.15 布件房领班主要岗位职责
-
- 3 客房部的人力资源管理
- 4 客房的设计
- 5 客房价格决策与经营效益分析
- 6 客房预订与销售管理
- 7 客房对客服务管理
- 8 客房清洁保养工作及其管理
- 9 客房部物资设备管理
- 10 客房安全管理
- 11 客房管理未来趋势
- 附录 中国旅游饭店行业规范
- 参考文献

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>