

<<饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787111239536

10位ISBN编号：7111239539

出版时间：2008-6

出版时间：机械工业出版社

作者：陈云川，鄢赫 编

页数：227

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>

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 内容概要

《走向职业化高职高专“十一五”规划教材：饭店前厅客房服务与管理》围绕饭店客房产品的生产和销售这一主线展开，主要叙述房务部两大营业部门——负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部的服务与管理的相关知识。

既注重对学生实际服务能力的培训，又未忽视对其管理能力的培养。

全书布局新颖，强调理论与实训相结合。

设有大量的思考与练习、案例、实训应用以及补充阅读，趣味生动，内容丰富，使学生更富于学习的乐趣。

《走向职业化高职高专“十一五”规划教材：饭店前厅客房服务与管理》可作为高职高专旅游类、酒店管理类相关专业的专门教材，也可作为饭店从业人员的培训教材和参考教材。

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

出版说明前言第一篇 客房产品的销售第1章 前厅部概述学习目标1.1 前厅部的地位及业务1.2 前厅部的组织机构及主要岗位1.3 前厅环境要求1.4 前厅部人员素质要求本章小结关键概念思考与练习案例分析补充阅读第2章 前厅部客房预订管理学习目标2.1 客房预订的意义和任务2.2 客房预订的渠道、方式和类型2.3 客房预订的程序2.4 客房预订的违约行为及处理本章小结关键概念思考与练习案例分析实训应用补充阅读第3章 前厅部客房销售管理学习目标3.1 客房状态的控制3.2 客人入住登记3.3 前台分房及销售技巧3.4 前台客账管理3.5 前台客史档案的建立与管理本章小结关键概念思考与练习案例分析实训应用补充阅读第4章 前厅部其他服务管理学习目标4.1 礼宾服务4.2 信息及商务服务4.3 客人投诉处理及金钥匙服务.....第5章 前厅部客房价格管理第二篇 客房产品的生产第6章 客房部概述第7章 客房清洁工作管理第8章 客房接待服务与管理第9章 布草房及洗衣房管理第10章 客房物资管理第11章 客房安全管理第三篇 总结第12章 房务服务质量管理参考答案参考文献

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 章节摘录

第1章 前厅部概述 学习目标 1.认识前厅部在饭店的地位与作用； 2.了解前厅部的主要业务内容； 3.了解前厅部的组织机构及岗位设置； 4.熟悉前厅环境和人员素质要求。

当前，绝大多数饭店的一线营业部门中当数前厅部服务人员的工资最高。原因主要有三：首先，给客人留下第一印象和最后印象的是前厅部服务人员，他们是饭店形象最重要的代言人，对其外在形象和内在素质要求都高；其次，前厅部是饭店信息收集、处理和发散的中枢，要求服务人员快速而准确地高效运转，工作精度和强度皆大；最后，前厅部服务人员向客人提供的是不假借实物产品的“纯”劳务，对服务人员综合素质、业务素质和应变能力的要求皆高。

怎样才能成为一名合格的前厅服务人员呢？“九层之台起于垒土”，让我们先从对饭店前厅部的了解开始。

1.1 前厅部的地位及业务 所谓前厅，即饭店的大堂、大厅；是指进入饭店大门后，客人到饭店客房、餐厅、康乐等营业区域之前的可供客人自由活动的公共区域。

前厅部：也称大堂部或客务部，设在饭店前厅处，是饭店组织客源，销售客房商品，沟通和协调各部门的对客服务，并为客人提供前厅系列服务，以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。

1.1.1 前厅部在饭店中的地位 前厅部是饭店内部管理系统中的神经中枢，是饭店和客人之间的桥梁。

<<饭店前厅客房服务与管理>>

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>