

<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787115143723

10位ISBN编号：7115143722

出版时间：2006-2

出版时间：人民邮电出版社

作者：沈忠红

页数：252

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>

<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

内容概要

《现代饭店前厅客房服务与管理》以饭店前厅客房的对客服务与管理活动为主线，系统、全面地介绍了饭店前厅客房服务与管理的理论与方法。

主要内容包括前厅接待服务、房价管理与客房经营统计分析、前厅部的沟通与协调、客房清洁卫生与管理、客房服务质量管理、客房安全管理、客房设备用品管理和客房人力资源管理。

本书内容新颖，深入浅出，体系合理，涉及面较广。

书中插入了大量的图片、小知识、小技巧、资料和案例等，图文并茂，形象生动，指导性和实用性强，可作为高职高专旅游、饭店专业教材，也可作为饭店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述第一节 饭店业概述第二节 前厅部的地位、任务与业务特点第三节 前厅部组织机构
第四节 前厅的环境第二章 前厅接待业务管理第一节 客房预订及管理第二节 前厅接待服务与管理第三
节 客房商品推销第四节 前厅客账管理第三章前厅部日常服务第一节 礼宾服务第二节 总机服务第三节
问询、留言服务和贵重物品保管第四节 商务中心服务第五节 行政楼层服务第四章 房价管理和客房经
营统计分析第一节 房价管理第二节 客房经营统计分析第五章 前厅部的对客关系第一节 建立良好的宾
客关系第二节 宾客投诉处理第三节 客史档案建立与管理第四节 金钥匙服务第六章 前厅部管理信息系
统第一节 饭店管理信息系统的概述第二节 前厅部信息管理第三节 前厅部计算机管理与应用第七章 客
房部概述第一节 客房部的功能和地位第二节 客房部组织机构的设置第三节 客房的种类和设备用品第
四节 特殊客房楼层的配置第八章 客房清洁服务与管理第一节 客房清洁服务与质量控制第二节 公共区
域清洁卫生与质量控制第三节 创建“绿色客房”活动第九章 客房服务与质量管理第一节 客房服务管
理第二节 客房服务模式第三节 客房服务质量管理第十章 客房安全管理第一节 客房安全管理概述第二
节 防火与防盗工作第三节 其他意外事故的防范第十一章 客房设备用品管理第一节 客房设备用品管理
概述第二节 客房设备管理第三节 客房布件管理与控制第四节 客房用品的管理第十二章 客房人力资源
管理第一节 客房部编制定员第二节 客房部员工培训第三节 客房部员工绩效考评附录 客房营业日报表
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>