

<<酒店前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787309077421

10位ISBN编号：7309077423

出版时间：2010-12

出版时间：复旦大学

作者：谢永健 编

页数：319

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>

## <<酒店前厅与客房管理>>

### 内容概要

本教材共分十一章全面论述了酒店前厅与客房管理的方方面面，与以往的教材不同，本书有以下三大特点：第一，充分考虑高等职业教育的特点，注意内容的实用性；第二，现代酒店发展迅速，无论硬件设施还是管理模式及管理理念，都日新月异，教材必须反映这种变化。

因此，在本教材中对这些变化有了相应的体现，如收银服务中信用卡的知识及网上银行的介绍，客房服务中管家服务的介绍等；第三，尽量在教材编排上突出生动活泼的特点，以激发学生的学习兴趣。本教材可作为高职高专(实践型本科)旅游管理和酒店管理专业的教材，也可作为酒店管理人员的业务学习使用。

## &lt;&lt;酒店前厅与客房管理&gt;&gt;

## 书籍目录

|                  |                    |                   |
|------------------|--------------------|-------------------|
| 前厅篇 第一章 前厅管理概述   | 第一节 前厅部概述          | 第二节 前厅部的组织机构及岗位职责 |
| 第三节 前厅部的沟通与协调    | 第二章 前厅客房预订管理       | 第一节 客房预订概述        |
| 第二节 客房预订的程序及注意事项 | 第三节 超额预订及预订违约行为的处理 | 第三章 前厅接待服务管理      |
| 第一节 前厅接待概述       | 第二节 前厅入住登记的程序      | 第三节 行政楼层          |
| 第四章 前厅综合服务管理     | 第一节 前厅礼宾服务         | 第二节 问讯服务          |
| 第三节 电话总机服务       | 第四节 商务中心服务         | 第五节 收银服务          |
| 第五章 宾客关系管理       | 第一节 酒店宾客关系的建立      | 第二节 宾客投诉的处理       |
| 第三节 客史档案管理       | 客房篇 第六章 客房管理概述     | 第一节 客房部概述         |
| 第二节 客房产品概述       | 第三节 客房部与其他部门的关系    | 第七章 客房清洁管理        |
| 第一节 清洁设备与清洁剂     | 第二节 客房的清洁保养        | 第三节 公共区域的清洁保养     |
| 第四节 客房清洁保养的质量控制  | 第八章 客房对客服务管理       | 第一节 客房常规服务        |
| 第二节 客房超常服务       | 第三节 会议服务           | 第九章 客房部安全管理       |
| 第一节 火灾的预防及处理     | 第二节 失窃的预防及处理       | 第三节 客房其他安全事故的处理   |
| 第四节 客房员工的安全保护    | 第十章 客房物资管理与费用控制    | 第一节 客房物资管理        |
| 第二节 客房部的费用控制     | 第十一章 前厅与客房服务质量管理   | 第一节 前厅与客房服务质量的内容  |
| 第二节 前厅与客房服务质量管理  | 附录一 酒店专业术语(中英文对照)  | 附录二 前厅服务员国家职业标准   |
| 附录三 客房服务员国家职业标准  | 参考书目               |                   |

<<酒店前厅与客房管理>>

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>