

<<现代饭店前厅运营与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店前厅运营与管理>>

13位ISBN编号：9787503237669

10位ISBN编号：750323766X

出版时间：2009-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：刘伟 著

页数：451

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>

## <<现代饭店前厅运营与管理>>

### 内容概要

《现代饭店前厅运营与管理》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，迅速提高前厅管理水平和工作技巧。

通过《现代饭店前厅运营与管理》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：前台接待处、问讯处、收银处是分还是合？

前厅部考试：有必要吗？

预订客满时还要不要接受订房？

酒店车队是否应独立于礼宾部？

酒店前厅还要不要设商务中心？

总台员工忙于工作，无暇顾及其他客人怎么办？

如何在不降低平均房价的基础上提高开房率？

## <<现代饭店前厅运营与管理>>

### 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，并在法国、德国、荷兰等欧洲国家考察其旅游与酒店业。

先后担任首届“中外酒店高峰论坛”大会主持及评论员、世界遗产解说国际委员会委员、“中国翻译工作者协会”会员、国家银领专家咨询委员会委员、广东地区酒店总经理联谊会常务理事兼国内多家高星级酒店、度假村管理顾问。

还曾先后担任广州东方酒店管理培训中心副主任，《中外酒店》（香港）杂志客座编委，《酒店资源》杂志常务副总编，以及广州才俊培训公司总经理、北京长实国际酒店管理公司（中美合资）副总经理。

学术成就：在商务印书馆、高等教育出版社、中国旅游出版社等国内著名出版社出版专著、译著、教材等22部（其中，自己主编、专著、译著18部）。

与田玉堂先生编著的《HCM国际酒店管理模式》、《21世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》等以先进的管理模式和超前的管理理念，在国内业界引起极大反响和广泛好评，被国内众多高星级酒店和度假村老总们收藏为案头必备酒店和度假村经营宝典。

此外，还在著名旅游学术刊物《TourismManagement》（英国）等国内外刊物、报纸上发表论文100余篇。

## <<现代饭店前厅运营与管理>>

### 书籍目录

前言第1章 前厅部概述前厅部的地位作用及主要任务前厅部的组织架构大堂与总台的设计第2章 前厅部人力资源管理前厅部管理人员的“岗位说明书”前厅部员工的招聘前厅部员工的培训前厅部管理人员的管理方法和技巧前厅部排班方法前厅部领班的管理艺术前厅部员工的激励第3章 预订管理预订的方式与种类预订渠道与酒店收费方式预订业务管理“Noshow”的预防与管理第4章 礼宾服务管理“金钥匙”理念：服务哲学与素质要求机场代表门童的岗位职责与素质要求行李服务管理第5章 总机房与商务中心管理总机房管理商务中心管理第6章 总台接待管理总台接待业务流程入住登记管理客房分配问讯与留言管理商务楼层管理提高前厅服务质量的途径第7章 总台销售管理客房状态的控制总台销售艺术与技巧第8章 收银业务管理总台收银业务结账业务管理防止客人逃账的技术夜间稽核贵重物品保管收银人员管理第9章 总台信息沟通客情预测表的传递有关报表的制作前厅部与其他部门的信息沟通前厅部文件档案管理第10章 宾客关系管理大堂副理宾客关系主任客人投诉及其处理客历档案的建立与客人的沟通技巧第11章 房价管理影响客房定价的因素客房定价目标客房定价法与价格策略房价体系与平均房价第12章 收益管理收益管理的原理与功能“收益管理法”在酒店的应用第13章 酒店前厅经营管理的发展趋势21世纪前厅服务的发展趋势21世纪前厅部经营管理的发展趋势附录一、前厅部常用术语英汉对照二、前厅部：岗位说明书(部分岗位)三、前厅部：“政策与程序”四、前厅部岗位培训任务分析表五、前厅部新员工培训检查表六、前厅部员工工作考核表七、2007年度全球饭店集团排行榜(前十名)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>