

<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787560729732

10位ISBN编号：7560729738

出版时间：2005-7

出版时间：山东大学出版社

作者：丁林

页数：438

字数：528000

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>

<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书较全面系统地介绍了现代饭店前厅部和客房部的服务与管理工作。

全书共分为导论、前厅篇、客房篇三部分。

从饭店业的现状与特点、前厅部的地位作用、组织结构设置、主要服务流程、前厅部的销售、信息、宾客关系管理、客房部的清洁卫生、对客服务、安全与设备用品管理和劳动管理等方面，阐述了饭店前厅部和客房部的服务与管理的基本内容。

为便于教学，本书采用了较先进的教材编写体例，在各章前有“学习提要”，在各章末尾安排了“课堂讨论题目”、“本章小结”、“关键概念”、“复习思考题”、“综合案例或阅读材料”，以利于学生理论的理解和巩固所学的知识。

本书可作为大专院校旅游管理专业教学用书和饭店各级管理人员，特别是前厅部、客房部员工的岗位培训的教材，也可作广大饭店管理者的工作参考书。

<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 饭店概述 第一节 饭店与饭店产品 第二节 饭店服务质量 第三节 饭店组织机构第二章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位与功能 第二节 前厅部的组织机构与岗位职责 第三节 饭店前厅设计与布局 第四节 前厅部与其他部门的关系第三章 前厅客房预订 第一节 预订的方式与类型 第二节 客房预订的操作形式及其程序 第三节 客房预订的违约行为及其处理第四章 前厅接待服务 第一节 入住登记 第二节 问讯服务 第三节 礼宾服务 第四节 总机与商务中心服务 第五节 前厅收银服务第五章 前厅销售管理 第一节 前厅销售产品的分析 第二节 前厅销售价格的制定 第三节 前厅销售价格的控制 第四节 前厅销售艺术与技巧第六章 前厅信息管理 第一节 前厅信息管理系统 第二节 前厅客情预测传递 第三节 前厅报表管理 第四节 前厅文档管理第七章 前厅宾客关系管理 第一节 良好宾客关系的建立 第二节 宾客投诉的处理 第三节 客史档案的管理第八章 前厅服务质量管理 第一节 前厅服务质量的内容 第二节 前厅服务质量管理 第三节 前厅部全面质量管理第九章 客房部概述 第一节 客房部的地位与工作任务 第二节 客房部的组织机构与岗位职责 第三节 客房部与其他部门的业务关系 第四节 客房的种类与客房设备用品第十章 客房部清洁卫生服务与管理 第一节 清洁设备及清洁剂 第二节 清洁保养技术 第三节 饭店公共区域的清洁工作 第四节 饭店清洁保养工作的管理第十一章 客房部对客服务 第一节 客房部对客服务的特点和要求 第二节 客房部对客服务的规范及要点 第三节 客房部对客服务质量控制第十二章 客房部的安全与劳动保护 第一节 客房安全管理概述 第二节 火灾及失窃的预防及处理 第三节 客房其他安全事故的处理 第四节 客房部的劳动保护第十三章 客房部设备用品管理 第一节 客房设备用品管理的任务和方法 第二节 客房设备的选择与保养 第三节 棉织品与制服的管理 第四节 客房日用品管理第十四章 客房部的劳动管理 第一节 客房部劳动管理的特点与任务 第二节 客房部的编制定员 第三节 客房部员工的招聘录用 第四节 客房部员工的培训 第五节 客房部员工的考核与激励主要参考文献

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>