

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787563715824

10位ISBN编号：7563715827

出版时间：2008-5

出版时间：旅游教育出版社

作者：孟庆杰

页数：282

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>

## <<前厅与客房管理>>

### 内容概要

我国饭店业在开放的市场上要提高竞争力，实现全面协调可持续的健康发展，必须有人才支撑体系作保障，把重视人才培养作为根本大计。

据统计，截至2006年底，我国有高等旅游院校762所，在校生361129人。

提高教育质量，把学生培养成素质高、能力强的应用型人才，使他们成为中国旅游业和饭店业的中坚力量，是旅游高等院校的根本任务。

## <<前厅与客房管理>>

### 书籍目录

上编 前厅管理第一章 前厅管理概述第一节 前厅部的地位与任务第二节 前厅部的组织机构第三节 前厅部管理者的岗位职责和素质要求第四节 前厅环境设计与控制思考与练习第二章 前厅销售管理第一节 客房预订业务管理第二节 前台接待业务管理第三节 收益管理第四节 客账管理思考与练习第三章 前厅房价管理第一节 客户价格的特点与构成第二节 房价的种类与计价方式第三节 房价的确定方法第四节 房价的控制和调整思考与练习第四章 前厅服务管理第一节 前厅服务内容第二节 前厅服务质量控制第三节 饭店服务的极致——金钥匙服务思考与练习第五章 前厅信息管理第一节 饭店管理信息系统第二节 前厅客情预测第三节 前厅主要统计报表第四节 前厅部的信息传递与沟通第五节 前厅档案管理思考与练习第六章 前厅顾客关系管理第一节 建立良好的顾客关系第二节 顾客满意与顾客忠诚第三节 客人投诉管理第四节 客史档案的建立与维护思考与练习下编 客房管理第七章 客房管理概述第一节 客房部的地位与工作任务第二节 客房部组织机构第三节 客房部管理者岗位职责与素质要求第四节 客房部人员配备第五节 客房部与其他部门的沟通思考与练习第八章 客房设计与布置第一节 客房类型与设备第二节 客房室内空间设计第三节 客房内部装饰设计第四节 特殊客房的设计与布置思考与练习第九章 客房清洁保养管理第十章 客房服务管理第十一章 客房安全管理第十二章 客房设备用品管理与成本控制参考文献

## &lt;&lt;前厅与客房管理&gt;&gt;

## 章节摘录

上编 前厅管理 第一章 前厅管理概述 第二节 前厅部的组织机构 科学合理地设置前厅部的组织机构，是前厅部顺利开展各项工作，提高运行和管理效率的组织保证。前厅部的组织机构设置，必须有利于提高工作效率、有利于对客服务，保证各项工作能相互协调地、有秩序地进行。

一、前厅部的组织机构设置 (一)前厅部组织机构设置的原则 根据前厅部的工作特点，前厅部的组织机构设计应体现以下原则： 1. 从实际出发原则 前厅部组织机构的设置，应结合饭店的企业性质、规模、地理位置、管理方式和经营特色等实际情况，不宜生搬硬套。

例如，规模小的饭店可以考虑将前厅部并入客房部，不必单独设置机构。

2. 精简高效，分工合理原则 为防止机构重叠臃肿、人浮于事的现象，前厅部的组织机构设置要“因事设职，因职用人”，而不能“因人设岗”。但精简并不意味着过分简单化，使岗位出现职能空缺的现象。

前厅部的机构设置还应考虑管理的跨度问题，注意管理者的合理分工。

管理的跨度，是指一个管理者能够直接、有效地指挥控制下属的人数。

跨度大小的影响因素有很多，包括层次因素、能力水平、服务形式等。

跨度太大，管理者管辖下属的人数过多，会影响信息的传递，使效率低下；而跨度太小，则容易造成任务不明确，执行不力，同样也会影响前厅部的运作效率。

分工合理有利于提高员工的工作技能、工作责任心，提高员工的服务质量和效率。

3. 任务明确，统一指挥原则 前厅部的机构设置，应使每个岗位的员工都有明确的职责、权利和具体的工作内容。

同时，还应明确上下级的隶属关系及相关信息传递、反馈的渠道、途径和方法，防止职能空缺和业务衔接脱节等现象的出现。

前厅部组织机构的设置，应建立明确的垂直层级指挥系统。

部门中的任何成员只能接受一个上级的指挥，这样才能有效地督导日常工作，使内部沟通渠道畅通，层层负责，权责分明。

否则，多头指挥将会使受命者无所适从，同时也会损害管理者的权威。

4. 便于协作，服务顺畅原则 前厅部运行不仅要求纵向的统一指挥，还要求横向的内部成员间的协作与沟通。

更重要的是，前厅部作为饭店的“神经中枢”，其组织机构的设置，一方面要有利于前厅部与饭店其他相关部门在业务经营和管理方面的合作，另一方面要有利于为客人提供高质量和高效率的优质服务。

因此，要以方便客人，满足客人需要为前厅部组织机构设置的根本出发点。

.....

<<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>