

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787564033613

10位ISBN编号：7564033614

出版时间：2010-7

出版时间：北京理工大学

作者：陈宁.

页数：263

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>

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书阐述了前厅部与客房部的业务知识和管理知识，详细介绍了前厅业务的经营策略与管理方法，探讨了前厅业务管理的基本内容、前厅机构的设置、前厅营销活动的开展；介绍了客房产品的设计、客房服务活动的开展与服务质量管理、客房设备物资管理与客房经济效益的分析，以及客房经营的趋势及最新发展动态。

为了培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力，本书各章均配有案例分析和思考题，以期达到培养、提高学生综合能力的目的。

对于关键知识点，还尽可能地用图表来总结，并配以相关知识链接，以利于学生更准确地掌握重点。

本教材既可作为高等院校旅游服务类专业教材，也可作为旅游企业高级管理人员的参考资料。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位、作用及工作任务 第二节 前厅部的组织机构 第三节 前厅部的岗位职责 第四节 前厅部人员的素质能力要求 第五节 前厅环境

第二章 前厅部客房预订 第一节 客房预订概述 第二节 客房预订的程序 第三节 超额订房及订房纠纷处理 第四节 减少空房现象的程序与方法

第三章 前厅部系列服务 第一节 礼宾服务 第二节 接待服务 第三节 问讯服务 第四节 总机服务 第五节 商务中心服务 第六节 收银服务

第四章 前厅部销售管理 第一节 前厅部的销售策略 第二节 前厅部销售价格的制定 第三节 客房销售 第四节 客房安排

第五章 前厅部的沟通协调 第一节 沟通协调的基本原理 第二节 前厅部内部的沟通协调 第三节 前厅部与其他部门的沟通协调 第四节 客人投诉的受理 第五节 沟通协调的主要障碍及纠正方法 第六节 客史档案管理

第六章 前厅服务质量管理 第一节 前厅服务质量概述 第二节 前厅部全面质量管理 第三节 前厅部安全管理

第七章 客房部概述 第一节 客房部的地位、作用及主要任务 第二节 客房部的组织机构设置及主要岗位职责 第三节 客房的类型、功能空间及布置 第四节 客房部的业务特点及人员素质要求 第五节 客房服务与管理的发展趋势

第八章 客房部清洁卫生管理 第一节 客房的日常清扫 第二节 客房的计划卫生 第三节 客房清洁卫生质量的控制 第四节 公共区域的清洁卫生与保养

第九章 客房部设备用品管理 第一节 客房部设备用品管理概述 第二节 布件的管理 第三节 洗衣房的管理 第四节 客房日用品的管理

第十章 客房部安全管理 第一节 客房安全管理概述 第二节 防火与防盗 第三节 其他意外事故的处理 第四节 劳动职业安全

第十一章 客房服务质量管理 第一节 客房服务项目及客房服务的特点 第二节 客房服务的组织模式 第三节 客房服务质量管理的内容、标准及方法 第四节 客房优质服务

第十二章 前厅客房人力资源管理 第一节 人力资源管理概述 第二节 前厅客房人力资源招聘 第三节 员工服务意识的培养 第四节 对前厅和客房员工的培训 第五节 员工的考核与评估 第六节 员工激励与管理艺术参考文献

<<前厅客房服务与管理>>

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>