

<<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：9787565400650

10位ISBN编号：7565400653

出版时间：2010-8

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：孟庆杰，唐飞 编著

页数：223

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>>

前言

如今，中国的旅游管理教育已经走过了二十年的历程。二十年，对于人生而言，可以说已经走近成熟了，然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能够孕育学科的胚芽。

万幸的是，这二十年不同于历史进程中的一般二十年。

由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快，所以，虽然只有二十年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化和发展，已经形成了学科体系的基本雏形。

如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并有了高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。

这样完整的教育层次系统，展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题，其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。

当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

在我国改革开放后得以重建的高等教育体系中，向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。

困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科与本科、研究生教育的层次和定位问题。

二十多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所作出的定位努力没有得到应有的效果；相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。

这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

向宾客提供食宿是饭店的基本功能，前厅客房服务与管理是现代饭店运行管理的重要组成部分。全书共分两篇，即前厅篇和客房篇：前厅篇阐述了前厅部的地位与任务、前厅部组织机构与岗位职责，以及前厅环境和人员素质要求；介绍了前厅服务与管理的主要内容，包括客房预订、前台接待、前厅系列服务和房价管理等，并介绍了客房经营常用的统计分析方法。客房篇主要阐述了客房部的功能与地位、客房部的组织机构与岗位职责、客房的类型以及装饰布置等；介绍了客房服务与管理的基本内容，包括清洁卫生服务与管理、客房服务、客房安全管理、客房部设备用品管理和人力资源管理。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

前厅篇 第1章 前厅部概述 学习目标 1.1 前厅部的地位与任务 1.2 前厅部的组织机构与管理岗位职责 1.3 前厅环境 1.4 前厅部人员素质要求 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第2章 客房预订 学习目标 2.1 客房预订的含义和任务 2.2 客房预订的渠道、方式和种类 2.3 客房预订的程序 2.4 超额订房及订房纠纷处理 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第3章 前台接待 学习目标 3.1 接待准备 3.2 入住登记 3.3 客房商品推销 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第4章 前厅系列服务 学习目标 4.1 礼宾服务 4.2 问讯服务 4.3 总机服务 4.4 商务中心服务 4.5 前台收银服务 4.6 行政楼层服务 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第5章 房价管理与客房经营统计分析 学习目标 5.1 房价管理 5.2 客房经营统计分析 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第6章 前厅部的沟通协调 学习目标 6.1 前厅部与其他部门的沟通协调 6.2 客人投诉处理 6.3 客史档案管理 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 客房篇 第7章 客房部概述 学习目标 7.1 客房部的功能与地位 7.2 客房部的组织机构与岗位职责 7.3 客房部与其他部门的沟通 7.4 客房的类型和设备用品的配备 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第8章 清洁卫生服务与管理 学习目标 8.1 客房清洁整理与质量控制 8.2 公共区域的清洁卫生控制 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第9章 客房服务 学习目标 9.1 客房服务内容 9.2 客房服务质量 9.3 客房优质服务 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第10章 客房安全管理 学习目标 10.1 客房安全管理概述 10.2 防火与防盗工作 10.3 其他意外事故的防范 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第11章 客房部设备用品管理 学习目标 11.1 客房设备用品管理的任务和方法 11.2 客房设备的选择与保养 11.3 布件管理 11.4 日用品管理 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 第12章 客房部人力资源管理 学习目标 12.1 客房部的人员编制 12.2 员工选用与培训 12.3 员工绩效评估与员工激励 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用 综合案例 综合实训主要参考书目

<<前厅客房服务与管理>>

章节摘录

2) 宴会客史 宴会客史的内容与散客客史相似。

主要记录选订宴会者的情况,即来宾的姓名、单位地址、电话号码。

每次宴会或酒会的情况也要详细地记录在案,包括宴会日期、种类、出席人数、出席宴会者中有特殊要求的客人的身份、要求的内容等。

还有宴会的收费标准、宴会举行的地点、所需的额外服务、所用饮料、菜品名称、出席者事后评价等。

这些资料由餐饮部收集,反馈给前厅部。

6.3.3客史档案资料的收集与管理 1) 客史档案资料的收集 及时、准确地收集和整理客史档案资料,是做好客史档案的管理工作的基础。

这既要求饭店要有切实可行的信息收集方法,又要求前台和饭店其他对客服务部门的员工用心服务,善于捕捉有用信息。

收集客史档案资料的主要途径有: (1) 总服务台通过预订单、办理人住登记、退房结账等途径收集有关信息。

有些信息从客人的证件和登记资料中无法获得,应从其他途径寻觅,如索取客人的名片、与客人交谈等。

(2) 大堂副理每天拜访宾客,了解并记录宾客的服务需求和对饭店的评价;接受并处理宾客投诉,分析并记录投诉产生的原因、处理经过及宾客对投诉处理结果的满意程度。

(3) 客房、餐饮、康乐、营销等服务部门的全体员工主动与客人交流,对客人反映的意见、建议和特殊需求认真记录,并及时反馈。

<<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>