

<<酒店前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787566101365

10位ISBN编号：7566101366

出版时间：2012-1

出版时间：哈尔滨工程大学出版社

作者：田言付，鲍富元 编著

页数：252

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>

<<酒店前厅与客房管理>>

内容概要

现代旅游业的飞速发展，促使作为其重要构成部分的酒店业获得了巨大的提升。

酒店业在我国改革开放后经过多次变革和洗礼，正逐步向世界先进水平迈进。

酒店业对人才的强烈需求推动着我国旅游与酒店管理专业的高等教育不断调整和发展，同时国内开设旅游与酒店管理专业的高等院校也积极主动地采取有效举措，为旅游酒店行业培养更多的实用型、应用型、学习型和复合型人才。

高等旅游酒店院校在人才培养、学科建设中，勇于探索，敢于创新，鼓励并组织教师开展专业教学的研讨和教材编写。

适逢旅游管理新视野系列教材组织编撰的良机，有幸带领在一线任教的青年教师，编写《酒店前厅与客房管理》。

该书主要分前厅和客房两部分，重点阐释了酒店在前厅和客房的服务与管理中的基本理论、实践操作知识，以期为旅游与酒店专业的师生和相关从业人员提供一本满意的学习参考书。

<<酒店前厅与客房管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的地位、作用与任务

- 一、前厅部的地位和作用
- 二、前厅部的任务
- 三、前厅部的业务特点

第二节 前厅部的组织机构与岗位职责

- 一、前厅部组织机构设置原则与机构组成
- 二、前厅部的岗位职责

第二章 前厅客房预订

第一节 客房预订概述

- 一、预订渠道
- 二、预订方式
- 三、预订种类

第二节 客房预订程序

- 一、受理预订
- 二、确认预订
- 三、预订变更与取消
- 四、抵店前的准备工作
- 五、预订控制与订房核对

第三节 客房预订的失约行为及其处理

- 一、制定有关预订政策
- 二、超额预订
- 三、订房纠纷处理

第三章 前厅服务

第一节 礼宾服务

- 一、迎送宾客服务
- 二、行李服务
- 三、委托代办服务
- 四、金钥匙服务——酒店服务的极致

第二节 接待服务

- 一、接待处的主要职能
- 二、散客接待服务
- 三、团队接待服务
- 四、接待工作中常见事故与问题处理

第三节 问讯与钥匙服务

- 一、问讯处的主要职能
- 二、问讯服务
- 三、留言服务
- 四、邮件服务
- 五、客房钥匙服务

第四节 电话总机与商务中心服务

- 一、总机服务项目及服务规程
- 二、商务中心主要服务项目及服务规程

第五节 收银服务

- 一、收银服务范围及其特点

<<酒店前厅与客房管理>>

二、客账管理

三、外币兑换业务

四、保险箱服务

五、安全管理

第四章 前厅销售与信息管理的

第一节 客房销售基础知识

一、客房销售的要求与方法

二、客房销售的程序

三、客房销售艺术与策略

.....

第五章 前厅服务质量管理

第六章 酒店客房部概述

第七章 酒店客房服务与服务质量管理

第八章 酒店客房设备用品管理

第九章 房价管理和客房经营统计分析

第十章 酒店客房清洁卫生服务与管理

第十一章 酒店客房安全管理

第十二章 酒店客房人力资源管理

参考文献

<<酒店前厅与客房管理>>

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>