

<<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：9787811050783

10位ISBN编号：7811050781

出版时间：2005-8

出版时间：中南大学出版社

作者：周志宏，陈江 主编

页数：235

字数：290000

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

随着我国加入WTO，旅游业作为服务贸易的一个重要组成部分，迎来了空前的发展机遇。目前，旅游业已成为我国经济3个新的增长点之一，共有20多个省、市、自治区将旅游业作为支柱产业或先导产业。

但与此同时，我国的旅游业也面临着许多严峻的挑战，外国资本正大量进入，市场竞争与人才竞争越演越烈。

为了应对这种挑战，我国旅游业急需充实一大批高素质的应用型、外向型人才，以提高参与国际竞争的能力。

与之相适应，近年来，我国旅游高职高专教育发展迅猛，2004年全国高职高专院校旅游专业招生人数、在校生规模、毕业学生人数等指标都达到了历史最高水平。

但在旅游高职高专教育迅速发展的同时，既具有前瞻性、时代性，又体现应用性、技能性等职业教育特点的教材却非常缺乏，因此出版一套适合现代旅游高职高专教育的专业教材势在必行。

为此，湖南省旅游学会旅游教育专业委员会、湖南省旅游局培训中心与中南大学出版社共同策划开发了一套“旅游与饭店管理”专业系列教材，教材的编委会由业内权威专家组成，作者均为有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师。

编委会对每本书的大纲、内容进行了严格的审定，确保了教材的权威性与专业性。

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书在编写过程中，正确处理了教材的科学性与实用性的关系、理论性与实践能力的关系、专业知识课与实训课的合理衔接的关系，使其更加贴近教学实际。

本书共十章，第一章至第五章为前厅篇，第六章至第十章为客房篇，重点阐述了现代酒店前厅与客房服务管理的一些基本内容和最新理论。

较有特色的是在每章之首通过一个疑难案例展开本章内容，在每章之后均有“小思考”、“案例分析”、“章首疑难分析”、“技能实操演练”或“实务小知识”的模块设计，增强了教学内容的实用性，方便教学效果的检查与评估。

本教材适用于旅游类大专学生，也可作为酒店管理人员和服务人员的培训用书。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 本章导读 章首疑难 第一节 前厅部的角色和任务 第二节 前厅部组织机构与管理岗位工作描述 第三节 前厅布局和环境 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之一第二章 客房预订 本章导读 章首疑难 第一节 预订的渠道及订房方式 第二节 客房预订的程序 第三节 客房预订的控制 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之二第三章 总台服务 本章导读 章首疑难 第一节 总台接待 第二节 问讯及留言服务 第三节 收银及账务处理 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之三 技能实操演练之四第四章 前厅服务 本章导读 章首疑难 第一节 礼宾服务 第二节 总机服务 第三节 商务中心服务 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之五第五章 前厅宾客关系管理 本章导读 章首疑难 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 案例分析 思考题 章首疑难分析 实务小知识第六章 客房部概述 本章导读 章首疑难 第一节 客房部的角色与工作任务 第二节 客房部的组织机构与管理岗位工作描述 第三节 客房的种类和布局 案例分析 思考题 章首疑难分析 实务小知识第七章 客房服务 本章导读 章首疑难 第一节 客房服务项目 第二节 客房服务形式 第三节 客房服务质量控制 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之六第八章 清洁卫生服务与管理 本章导读 章首疑难 第一节 客房清洁整理与质量控制 第二节 公共区域的清洁卫生 第三节 客房的计划卫生 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之七 技能实操演练之八第九章 客房设备用品管理 本章导读 章首疑难 第一节 客房物品与设备管理 第二节 布件与日用品管理 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之九第十章 客房安全管理 本章导读 章首疑难 第一节 火灾防范及处理 第二节 客房安全问题及防范 第三节 客房劳动职业安全 案例分析 思考题 章首疑难分析 技能实操演练之十参考文献

<<前厅客房服务与管理>>

章节摘录

(1) 将通过销售客房商品活动所掌握的客源市场、客房预订及到客情况及时通报其他有关部门,使各有关部门有计划地安排好各自的工作,相互配合,保证各部门的业务均衡衔接。

(2) 将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门,并检查、监督落实情况。

(3) 将客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门,以保证酒店的服务质量。

为适应旅游市场需求,增强企业自身的竞争能力,现在酒店尤其是高档大中型酒店的业务内容越来越多、分工越来越细,前厅部作为酒店信息交流的枢纽,其协调对客服务功能也就显得更为突出。

(三) 提供前厅系列服务 前厅部作为对客服务的集中点,除了开展预订和接待业务,销售客房商品,协调各部门对客服务外,本身也担负着大量的直接为客人提供系列服务的工作。

如行李服务、问讯服务、商务中心服务、电话总机服务、委托代办服务等。

由于前厅部的特殊地位,使得这些服务工作的质量、效率显得非常重要。

(四) 处理客人账目 位于前厅的收银处,每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单,为离店客人办理结算账款事宜,确保酒店的经济利益;同时编制各种会计报表,以便及时反映酒店的营业活动状况。

收银处的隶属关系,因酒店而异,在其他方面又需接受前厅部的管理。

(五) 提供有关酒店经营管理信息,建立客史档案 前厅部作为酒店的信息传递中心,要及时准确地将各种有关信息加以处理,向酒店的管理机构报告,作为酒店经营决策的参考依据。

前厅部还要建立住店客人(主要是重要客人、常客)的资料档案,记录客人在店逗留时间的主要情况和数据,掌握客人动态。

对客史资料以及市场调研与预测等信息收存归类,并定期进行统计分析,便形成了以前厅为中心的收集、处理、传递及储存信息的系统,通过已掌握的大量信息的运用来不断地改进酒店的服务工作,提高酒店的科学管理水平。

<<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>