

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787505871120

10位ISBN编号：7505871129

出版时间：2008-5

出版时间：经济科学出版社

作者：宋健强 编

页数：164

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>

## <<前厅服务与管理>>

### 内容概要

近年来,随着旅游业的快速发展和消费水平的不断提高,人们对酒店服务也有了更高的要求。为提高相关酒店从业人员的专业知识和职业技能,中等职业教育精品实用教材编写组特组织相关专家学者编写了《前厅服务与管理》一书,以便酒店从业人员和管理者对前厅服务与管理的专业知识有进一步的认识,从而提高酒店的服务质量。

通过《前厅服务与管理》的学习,使前厅工作人员能将前厅服务的理论知识与实践有效地结合起来,培养自己的创新意识、自学能力及团队精神,掌握过硬的专业技术和职业技能,具备必要的酒店组织管理能力和创新能力。

最近几年,前厅服务与管理在理论研究方面得到了许多专家、学者的广泛关注,并在酒店管理的实际操作中不断地得到改进和完善。

随着我国酒店行业的快速发展及竞争的日益激烈,酒店业的经营管理者必须牢固掌握前厅服务的知识,以求寻找到更加系统化、条理化和行之有效的经营管理方法。

《前厅服务与管理》全面、系统地介绍了现代酒店前厅管理的基本原理、方法及其在实践中的应用。

在内容上,包括前厅概述、前厅预订服务与管理、前厅礼宾服务与管理、总台服务与管理、前厅销售服务与管理、前厅其他服务、前厅的人员管理、客史档案管理与质量控制8个章节。

在结构上,包括理论知识的讲解、实例分析及点评、小知识、思考与练习4大部分。

全书具有较强的系统性与实用性,不仅可以作为中等职业学校旅游管理专业的教学用书,而且对酒店行业的从业人员也具有很强的参考价值。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

第一章 前厅概述第一节 前厅的地位及主要作用第二节 前厅的设置特点及环境第三节 前厅的机构设置及工作职责第四节 前厅服务用语思考与练习第二章 前厅预订服务与管理第一节 预订工作的作用、准备及要求第二节 客房预订的渠道、种类及方式第三节 客房预订的操作方式及程序第四节 客房预订的控制思考与练习第三章 前厅礼宾服务与管理第一节 “金钥匙”的服务理念第二节 迎宾及行李服务管理第三节 宾客接待礼仪思考与练习第四章 总台服务与管理第一节 问讯服务第二节 入住登记第三节 宾客物品的寄存与保管第四节 前台收银思考与练习第五章 前厅销售服务与管理第一节 前厅的部际间沟通第二节 房态的控制与房价第三节 客房的销售及分配思考与练习第六章 前厅其他服务第一节 总机服务第二节 商务中心第三节 宾客关系管理第四节 宾客投诉处理思考与练习第七章 前厅的人员管理第一节 人力资源的调配及管理第二节 前厅员工培训第三节 前厅员工的考核与评估思考与练习第八章 客史档案管理与质量控制第一节 客史档案管理第二节 前厅的质量控制思考与练习

## <<前厅服务与管理>>

### 章节摘录

第一章 前厅概述 第一节 前厅的地位及主要作用 一、前厅的定义 酒店的前厅（Front Office Department），即总服务台，又被称为总台、前台等。

前厅在酒店管理中有全面性、综合性和协调性的特征，它是酒店最重要的管理部门。

前厅一般设在酒店的大堂内，主要负责销售酒店的产品（客房），并负责人住宾客的接待工作以及整个酒店的综合调度业务。

所以，前厅是一个综合性的服务与业务部门。

酒店前厅的服务与管理工作的貌似简单，但其中包含了很多专业性的业务知识。

酒店前厅负责的主要工作简单阐述如下：客房预订服务、宾客人住登记、对客礼宾服务、客房状态控制、宾客账务结算与审核、总台综合性服务与管理、与酒店其他部门的沟通、客史档案管理等。

前厅的工作在很大程度上还涉及酒店外务部的业务活动。

外务部包括酒店的大堂、前厅、客房、公共区域、娱乐项目、健身场所、中西餐厅、酒吧和商务服务中心，以及商店甚至酒店外观等一切对客服务、与宾客接触的部门。

与外务部相对应的是酒店的内务部，内务部指的是不与宾客直接接触的其他部门，比如，酒店的人力资源部、财务部、工程维修部、洗衣房、库房、厨房以及数据业务中心等。

外务部与内务部将酒店分成了两大部分，形成了酒店经营的幕前和幕后，或者说是经营和管理两块职能部门。

但是，酒店的外务部工作不完全等同于前厅的服务与管理工作，它是包含了前厅的服务与管理工作的一个专业术语。

二、前厅在酒店管理中的地位 在酒店的各项业务部门中，前厅的地位是十分重要的。

<<前厅服务与管理>>

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>