第一图书网, tushu007.com

# <<宾馆前厅与客房操作实务>>

## 图书基本信息

书名：<<宾馆前厅与客房操作实务>>

13位ISBN编号：9787538129267

10位ISBN编号：753812926X

出版时间：2000-1-1

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：张东明,高香顺

页数：400

字数：422000

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

## 内容概要

本书是以实务为主的指南性书籍，着重于基础实务的介绍，系统性强，并附有图表，通俗易懂；同时，还注重了可操作性和一些理论性，并附有部分英文情景会话。
因此，本书不仅可作为有关人士和从业人员的必备之书，而且也可作为业务培训教材及在校学生的相关教材和读物。
本书内容主要分为三篇十三章和一个附录： 第一篇为概论，主要介绍与宾馆业相关的内容；第二篇为前厅管理，主要介绍宾馆业的核心业务之一前厅部分的业务内容、业务程序、组织结构等；第三篇为客房管理、主要介绍宾馆业的核心业务，即与客房相关的诸多业务内容、业务程序、组织结构等；附录中收录的是与宾馆业相关的用语，以备对照、参考。

## 书籍目录

第一篇 概论 第一章 宾馆业概述 第一节 宾馆的历史渊源、现实地位与作用 第二节 宾馆的分类与等级 第三节 宾馆的设计与布局 第四节 宾馆的组织机构与协调 第五节 宾馆商品的营销 第六节 宾馆的管理 第二章 宾馆客房概要 第一节 客房的种类 第二节 客房数量的计算 第三节 当前宾馆客房的发展趋势 第四节 小费 第五节 宾馆的投诉 第六节 宾馆职员的资格与守则 第三章 宾馆的房费 第一节 客房收入的重要性 第二节 影响客房收入的要素 第三节 房费的种类 第四节 房费确定方式 第五节 宾馆制定价格事例研究与分析第二篇 前厅管理 第四章 前厅概要 第一节 前厅的意义和重要性 第二节 前厅的功能 第三节 前厅的布置 第四节 前厅部门的组织结构 第五节 与其他部门的关系 第五章 前厅业务 第六章 总台业务 第七章 前厅服务 第八章 前厅相关业务 第三篇 客房管理 第九章 客房管理概要 第十章 客房管理工作范围 第十一章 客房管理主要业务 第十二章 客房安全管理及其他 第十三章 客房设计与备口购买附录

第一图书网, tushu007.com



## 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