

<<星级酒店经营管理实务>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店经营管理实务>>

13位ISBN编号：9787545413175

10位ISBN编号：7545413172

出版时间：2012-7

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：薛永刚，孙勇兴，李红丽 编著

页数：206

字数：253000

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>

## <<星级酒店经营管理实务>>

### 内容概要

本书是星级酒店管理实务系列之一，本书理念新颖，可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

## <<星级酒店经营管理实务>>

### 书籍目录

#### 第一章 酒店前厅经营管理

步骤一 了解国家最新规定

规定一：必备检查项目

规定二：运营质量评价

步骤二 认识前厅

认识一：前厅部组织架构

认识二：前厅的作用

认识三：前厅的工作任务

步骤三 前厅环境控制

控制一：可视环境

控制二：可感知环境

步骤四 关键问题处理

问题一：如何检查和控制预订操作步骤

问题二：住满时对订房客人该如何处理

问题三：团队当天取消或没有到达时该怎样处理

问题四：超额订房该如何处理

问题五：如何为客人进行客房调配

问题六：如何核对客房情况

问题七：当酒店提供产品与客人的要求不符时该怎么办

问题八：如何应对酒店“黑名单”上的人

问题九：当叫醒出现特殊情况时该如何处理

问题十：如何做好夜间审核

步骤五 实操管理流程

流程一：电话预订流程

流程二：散客入住工作流程

流程三：VIP客人入住接待流程

流程四：住店客人换房服务流程

流程五：离店行李服务流程

流程六：处理客人投诉工作流程

步骤六 实操管理制度

制度一：前厅部内部信息传递规定

制度二：留言处理规定

步骤七 实操管理表格

表格一：散客行李进出店登记表

表格二：团队行李进出店登记表

表格三：客房预订预测表

表格四：叫早服务单

表格五：住客留言单

表格六：订房表

表格七：延长或取消订房表

表格八：订房申请表

表格九：订房确认书

#### 第二章 酒店客房经营管理

#### 第三章 酒店餐饮经营管理

#### 第四章 酒店商务楼层管理

<<星级酒店经营管理实务>>

- 第五章 酒店会议经营管理
- 第六章 酒店安全经营管理
- 第七章 酒店服务质量管理
- 第八章 酒店特色服务管理
- 第九章 酒店节能减排管理
- 参考书目

<<星级酒店经营管理实务>>

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>