

<<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：9787560545059

10位ISBN编号：756054505X

出版时间：2012-9

出版时间：西安交通大学出版社

作者：赵燕兰

页数：179

字数：279000

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>>

### 内容概要

《前厅客房服务与管理(普通高等教育十二五旅游与饭店管理专业系列规划教材)》(作者赵燕兰)是以高等职业院校旅游和饭店管理专业学生为目标群体的专业用书。

教材分为前厅部和客房部两篇。

第一篇前厅部从饭店前厅概论入手,详细介绍了前厅预订、前厅接待服务、前厅礼宾服务、房价的制定与销售、前厅人员管理等相关内容;第二篇客房部首先对饭店客房进行概括介绍,进而对饭店清洁服务管理、饭店物品配备管理、客房人员管理等内容进行详细阐述。

《前厅客房服务与管理(普通高等教育十二五旅游与饭店管理专业系列规划教材)》强调理论与应用相结合,既注重对学生实际服务能力的培养,又重视对学生管理能力的培养。

教材可作为高职高专和应用型本科旅游类、饭店管理类专业教材,同时也可供在职培训和从事相关工作的人员参考使用。

## <<前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

- 第一篇 前厅部
  - 第一章 前厅管理概述
    - 第一节 前厅部的地位与环境
    - 第二节 前厅部的主要业务
    - 第三节 前厅部的基本组织机构与人员素质要求
  - 第二章 前厅部预订
    - 第一节 预订与销售
    - 第二节 预订渠道与方式
    - 第三节 预订程序
    - 第四节 预订控制
  - 第三章 前厅接待管理
    - 第一节 登记入住
    - 第二节 房态控制与排房技巧
    - 第三节 客账管理
  - 第四章 前厅礼宾服务
    - 第一节 门迎与行李服务
    - 第二节 前厅信息服务
    - 第三节 代理服务
    - 第四节 投诉处理
  - 第五章 房价的制定与销售
    - 第一节 客房定价要素与方法
    - 第二节 房价策略与技巧
    - 第三节 房价的调控管理
    - 第四节 客房销售
  - 第六章 前厅部人员管理
    - 第一节 前厅岗位职责与流程
    - 第二节 前厅人员调配与管理
- 第二篇 客房部
  - 第七章 客房部概论
    - 第一节 客房部的作用与业务
    - 第二节 客房部硬体设施
  - 第八章 客房清洁服务管理
    - 第一节 客房部清洁工作内容与区域
    - 第二节 客房清洁程序与检查制度
    - 第三节 客房清洁技能要求
    - 第四节 客房计划卫生
  - 第九章 客房部服务管理
    - 第一节 客房部迎送服务
    - 第二节 客人在住期间服务
    - 第三节 客情与房态核对
    - 第四节 客房安全管理
  - 第十章 客房物品配备管理
    - 第一节 客房布草配备与管理
    - 第二节 客房客用物品管理
    - 第三节 客房清洁物品配备与使用

<<前厅客房服务与管理>>

第十一章 客房部人员管理

第一节 客房劳务计划

第二节 客房部的沟通与协调

参考文献

## <<前厅客房服务与管理>>

### 编辑推荐

《普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材：前厅客房服务与管理》写作目的是使学生熟悉饭店前厅与客房服务和管理的基础理论和基本知识，掌握饭店前厅和客房工作运行与管理的基本内容、程序、方法和标准，能胜任饭店前厅部和客房部服务和基层管理工作，并能根据行业的发展与变化，灵活地改进自己的工作。

本教材可作为高职高专和实践型本科旅游管理和饭店管理专业的教材，也可作为饭店管理人员的业务学习用书。

《普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材：前厅客房服务与管理》共分两篇，主要围绕饭店前厅服务与管理和客房服务与管理两大内容展开。

<<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>