

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787040207842

10位ISBN编号：7040207842

出版时间：2007-5

出版范围：高等教育

作者：刘伟

页数：433

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>

## <<前厅与客房管理>>

### 内容概要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材，面向21世纪课程教材。

全书共分为十八章，分别是：前厅部概述、预订管理、礼宾服务管理、总台接待与收银业务管理、总台销售管理、总台信息沟通、宾客关系管理、房价管理、收益管理、客房部概述、客房组织管理、客房部管家系统、客房服务质量管理、客房卫生管理、客房成本控制与预算管理、客房部安全管理、客房部人力资源管理、21世纪酒店前厅与客房经营管理的发展趋势。

本书特别适合高等学校旅游管理专业教学使用，也可供高职高专及中等职业院校师生作为教学参考书使用。

## <<前厅与客房管理>>

### 书籍目录

- 第1章 前厅部概述
  - 第一节 前厅部的地位、作用及主要任务
  - 第二节 前厅部的组织机构
  - 第三节 前厅部管理人员的岗位职责与素质要求
- 第2章 预订管理
  - 第一节 预订的方式与种类
  - 第二节 预订渠道与酒店收费方式
  - 第三节 预订业务管理
- 第3章 礼宾服务管理
  - 第一节 “金钥匙”理念：服务哲学与素质要求
  - 第二节 门童与迎宾
  - 第三节 行李服务管理
  - 第四节 总机房服务与管理
  - 第五节 商务中心
- 第4章 总台接待与收银业务管理
  - 第一节 总台接待业务流程
  - 第二节 总台接待中的若干问题及其处理
  - 第三节 客房分配
  - 第四节 问询与留言管理
  - 第五节 商务楼层管理
  - 第六节 结账业务管理
  - 第七节 夜间稽核
- 第5章 总台销售管理
  - 第一节 客房状态的控制
  - 第二节 总台销售艺术与技巧
- 第6章 总台信息沟通
  - 第一节 有关报表的制作
  - 第二节 前厅部与其他部门的信息沟通
- 第7章 宾客关系管理
  - 第一节 大堂副理
  - 第二节 客人投诉及其处理
  - 第三节 客历档案的建立
  - 第四节 宾客沟通技巧
- 第8章 房价管理
  - 第一节 影响客房定价的因素
  - 第二节 客房定价目标
  - 第三节 客房定价法与价格策略
  - 第四节 房价体系与平均房价
- 第9章 收益管理
  - 第一节 收益管理的原理与功能
  - 第二节 “收益管理法”的实施
- 第10章 客房部概述
  - 第一节 客房部的地位作用及主要任务
  - 第二节 客房类型与客房设备
  - 第三节 特色客房

## <<前厅与客房管理>>

### 第11章 客房组织管理

#### 第一节 客房部组织机构

#### 第二节 客房定员

#### 第三节 客房部经理

#### 第四节 楼层领班

### 第12章 客房部管家系统

#### 第一节 房态的控制与统计

#### 第二节 客房消费与在住客人查询

#### 第三节 遗留物品与租借物品管理

### 第13章 客房服务质量管理

#### 第一节 客房服务的组织模式

#### 第二节 宾客服务中心的管理

#### 第三节 客房服务项目及其服务规程

#### 第四节 提高客房服务质量的途径

#### 第五节 客房部个性化服务

#### 第六节 客房贴身管家

#### 第七节 客房部与酒店相关部门的协调

### 第14章 客房卫生管理

#### 第一节 客房清扫作业管理

#### 第二节 客房的计划卫生

#### 第三节 客房清洁质量的控制

#### 第四节 公共区域的清洁保养

### 第15章 客房成本控制与预算管理

#### 第一节 客房物品与设备管理

#### 第二节 客用品的管理

#### 第三节 客房部预算

### 第16章 客房部安全管理

#### 第一节 客房部主要安全问题及其防范

#### 第二节 火灾的预防、通报及扑救

### 第17章 客房部人力资源管理

#### 第一节 客房员工的素质要求

#### 第二节 客房员工的培训

#### 第三节 客房员工的考核与工作评估

#### 第四节 客房部员工激励

### 第18章 21世纪酒店前厅与客房经营管理的发展趋势

#### 第一节 21世纪酒店前厅经营管理的发展趋势

#### 第二节 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势

#### 第三节 酒店客房的绿色管理

#### 第四节 智能技术与酒店客房装修的发展趋势

### 附录

#### 附录1 全球酒店集团排名(2004)

#### 附录2 前厅部与客房部常用英语

### 参考文献和网站

<<前厅与客房管理>>

编辑推荐

其他版本请见：《高等学校旅游管理专业课程教材：前厅与客房管理（第2版）》

<<前厅与客房管理>>

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>