

<<饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787040240405

10位ISBN编号：7040240408

出版时间：2008-6

出版时间：高等教育出版社

作者：陈乃法，吴梅 著

页数：377

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>

<<饭店前厅客房服务与管理>>

前言

饭店管理专业是应用性专业，唯有贴近饭店运营管理的实际，才会有生命力。

为了出版切实符合饭店管理专业的发展和市场需求的高品质教材，我们在本书的修订过程中始终贯彻高职教育的改革精神，把握饭店管理专业课程的特点，体现现代职业教育的新理念，深度整合原教材内容，以学生为本，以知识为基础、以技能为核心，以管理为提升，力求精雕细琢，保持本教材的如下特色和优势：

1.科学性。

所引用标准属最新国家标准或饭店行业标准，所引用的资料和数据准确、可靠；反映饭店业尤其是前厅和客房运营管理的最新发展状况；注重拓展学生的思维与视野。

2.先进性。

重组、整合原教材内容，着眼于学生对饭店前厅客房新岗位群的诸多需要的现实，既注重阐述、化解有关前厅客房运营管理理论，又系统介绍有关前厅客房服务的实际内容。

3.实用性。

突出职业素养为先的特点，注重内容的实用性和方法的可操作性。

以培养学生的职业素质与职业能力为本，遵循学生的认知规律，增强教学内容的实用性，方便教学效果的检查与评估。

每章节后都专门安排了实践操作，让学生分组参加实践操作训练，并要求写出实践报告。

4.兼容性。

既兼顾社会劳动保障部门与行业管理部门颁布的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求，又高于其要求，力求使教材中的相关内容与其有效衔接。

本教材由南京旅游职业学院（原南京金陵旅馆管理干部学院）的陈乃法、吴梅担任主编。

全书共分二十三章，修订分工如下：前厅篇的第一章至第十二章由吴梅执笔修订，客房篇的第十三章至第十六章、第十九章、第二十一章至第二十三章由陈乃法执笔修订，客房篇的第十七章、第十八章及第二十章由杭州师范学院的杨富荣执笔修订。

本教材在修订过程中得到了教育部、国家旅游局、江苏省旅游局等有关领导与专家的精心指导，编者所在院校的领导和同事也给予了热情的帮助，同时还参考了大量专家、同仁的相关文献，在此向他们一并表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，书中不当之处，祈望专家与读者不吝赐教。

<<饭店前厅客房服务与管理>>

内容概要

《饭店前厅客房服务与管理（修订版）》是在普通高等教育“十五”国家级规划教材《饭店前厅客房服务与管理》的基础上修订而成的第二版教材。

全书分为前厅篇和客房篇两大部分。

前厅篇主要阐述了前厅部概述、饭店大堂设计与前厅布局、前厅客房预订、前厅礼宾服务、前厅接待服务、前厅销售管理、前厅信息管理、前厅宾客关系管理、前厅部人力资源管理、前厅服务质量管理、前厅部的开业筹备以及新技术在前厅服务与管理中的应用等内容；客房篇主要介绍了客房部概述、清洁设备与清洁剂、清洁保养技术、饭店清洁保养工作的管理、洗衣技术、棉织品与制服的管理、客房部的对客服务、客房部的安全与劳动保护、客房部的费用控制、客房部硬件建设与客房部的开业筹备、客房部服务与管理发展趋势等内容。

《饭店前厅客房服务与管理（修订版）》内容全面、系统，吸收了国内外最新研究及行业实践成果，力求反映饭店业最新动态，突出对学生专业技术运用能力的训练和职业素质的培养，注重拓展学生专业思维和专业视野，充分体现了科学性、先进性、实用性和兼容性。

《饭店前厅客房服务与管理（修订版）》适合作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校旅游专业的教学用书，也可供五年制高职学校及相关从业人士使用。

<<饭店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

前厅篇第一章 前厅部概述第一节 前厅部的工作任务第二节 前厅部的组织机构第三节 前厅部的主要岗位职责第四节 前厅部与其他部门的关系第二章 饭店大堂设计与前厅布局第一节 饭店大堂的风格类型与设计依据第二节 饭店大堂设计第三节 前厅功能布局第三章 前厅客房预订第一节 预订的方式与类型第二节 客房预订的操作形式及其程序第三节 客房预订的违约行为及其处理第四章 前厅礼宾服务第一节 迎送宾客服务第二节 行李服务第三节 “金钥匙”服务第五章 前厅接待服务第一节 入住登记第二节 问讯服务第三节 前厅收银第四节 总机与商务中心服务第六章 前厅销售管理第一节 前厅销售产品的分析第二节 前厅销售价格的制定第三节 前厅销售价格的控制第四节 前厅销售的策略第七章 前厅信息管理第一节 前厅管理信息系统第二节 前厅客情预测传递第三节 前厅报表制作与分析应用第四节 前厅文档管理第八章 前厅宾客关系管理第一节 良好宾客关系的建立第二节 宾客投诉的处理第三节 客史档案的管理第九章 前厅部人力资源管理第一节 前厅部的编制定员第二节 前厅部员工的招聘与录用第三节 前厅部员工的培训第四节 前厅部员工的考核与激励第十章 前厅部服务质量管理第一节 前厅部服务质量的内容第二节 前厅部服务质量管理第三节 前厅部全面质量管理第十一章 前厅部的开业筹备第一节 前厅部开业筹备的内容第二节 前厅部的试运行第十二章 新技术在前厅服务与管理中的应用第一节 计算机技术在前厅服务与管理中的应用第二节 全球预订网络系统的应用第三节 智能卡的应用客房篇第十三章 客房部概述第一节 客房部的工作任务第二节 客房部的组织机构第三节 客房部的主要岗位职责第四节 客房部与其他部门的业务关系第十四章 清洁设备与清洁剂第一节 清洁设备第二节 清洁剂第三节 清洁设备与清洁剂的选择第十五章 清洁保养技术第一节 地毯的清洁保养第二节 石材的清洁保养第三节 其他面层材料的清洁保养第四节 客房的清洁保养第五节 饭店卫生与防疫第十六章 饭店清洁保养工作的管理第一节 清洁保养工作计划第二节 合同清洁的管理第十七章 洗衣技术第一节 洗衣基本原理第二节 水洗技术第三节 干洗技术第四节 熨烫与去渍技术第十八章 棉织品与制服的管理第一节 棉织品管理第二节 制服管理第十九章 客房部的对客服务第一节 客房部对客服务的特点和要求第二节 客房部对客服务的规范及要点第三节 客房部对客服务的质量控制第二十章 客房部的安全与劳动保护第一节 火灾与失窃的预防及处理第二节 客房其他安全事故的处理第三节 客房部的劳动保护第二十一章 客房部的费用控制第一节 客房部的物资控制第二节 预算与费用控制第二十二章 客房硬件建设与客房部的开业筹备第一节 客房硬件建设第二节 客房部的开业筹备第二十三章 客房部服务与管理发展趋势第一节 组织机构及职责划分的发展趋势第二节 客房设施及设计的发展趋势第三节 科技产品进入客房第四节 客房部的“绿色”措施参考文献

<<饭店前厅客房服务与管理>>

章节摘录

的内容整理成文，交前厅部经理审阅后呈递总经理批示，并整理存档。

(16) 负责协调处理宾客的疾病和死亡事故。

(17) 确保饭店重大活动的正常接待。

4.任职资格 (1) 具有大专以上或同等文化程度。

(2) 具有相关饭店管理知识和业务能力。

(3) 具有五年以上饭店工作经历及两年以上饭店运营部门(前厅部尤佳)工作经验。

(4) 具备较强的应变、组织、判断、沟通、协调能力，有强烈的责任心。

(5) 熟练掌握一门以上外语，有良好的书面与口头表达能力。

(四) 礼宾部主管 1.管理层级关系 直接对前厅部经理负责，直接下属为行李处领班及礼宾员。

2.主要工作职责 接受前厅部经理领导，负责制订本部门的工作计划，培训、检查、督导下属员工完成对客服务工作，考核员工工作表现，确保礼宾部各项工作的正常开展。

3.主要工作内容 (1) 参加前厅部经理主持召开的前厅部各项定期例会及临时会议。

(2) 主持礼宾部交班会议，传达部门例会内容，安排日常接待工作。

(3) 依据礼宾部工作任务和工作指标，制订工作计划。

(4) 合理使用部门人力资源，安排员工班次。

(5) 负责安排实施礼宾部各级员工业务培训。

(6) 考核下属员工的工作表现。

(7) 检查、督导本部门员工的出勤、仪容仪表、礼貌服务情况。

(8) 检查交接班事项，跟踪落实情况。

(9) 检查、落实当日重点宾客、团体宾客及大型接待活动的礼宾、行李及车辆服务事宜。

(10) 参与、检查、督导礼宾部各项对客服务工作。

(11) 处理宾客有关饭店礼宾服务的各类问讯及投诉。

(12) 向宾客提供饭店服务及当地的全面信息咨询。

(13) 向宾客提供其他必要协助。

(14) 与饭店其他部门保持良好沟通协调，保证对客服务。

(15) 完成上级交办的其他任务。

<<饭店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>