

<<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：9787111394389

10位ISBN编号：7111394380

出版时间：2012-9

出版时间：机械工业出版社

作者：冯艳芳 编

页数：239

字数：382000

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》由冯艳芳主编，前厅客房服务与管理是现代饭店运营与管理的重要组成部分。本书吸取了国内外前厅客房服务与管理的最新知识和技术，注重知识的应用性和可操作性，侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图表等内容的比例，着眼于旅游饭店新岗位群的诸多最新的现实需要。本书内容深入浅出，难易适度，适用性强。

《前厅客房服务与管理》可作为应用型本科、高职高专、成人教育院校旅游管理及相关专业的教学用书，也可供饭店从业人员的培训和自学之用。

为方便教学，本书配备电子课件等教学资源。

凡选用本书作为教学用书的教师均可登录机械工业出版社教材服务网[www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)免费下载。

如有问题请致信

[cmpgaozhi@sina.com](mailto:cmpgaozhi@sina.com)，或致电010-88379375联系营销人员。

## <<前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

前言

第一章 前厅部概述

第一节 饭店的基础知识

第二节 前厅部的地位、作用及主要业务

第三节 前厅部的组织机构及主要岗位

第四节 前厅部的业务特点及人员素质要求

第五节 前厅环境设计与控制

本章小结

思考与练习

第二章 客房预订服务与管理

第一节 预订工作概述

第二节 预订的渠道、方式和种类

第三节 预订业务流程

第四节 客情预测及传递

本章小结

思考与练习

第三章 总台接待与结账业务

第一节 总台接待业务

第二节 总台接待中常见问题的处理

第三节 结账业务管理

本章小结

思考与练习

第四章 前厅部日常服务

第一节 “金钥匙”理念

第二节 礼宾服务

第三节 总机服务

第四节 问讯与留言服务

第五节 贵重物品保管

第六节 商务中心服务

第七节 商务楼层服务

本章小结

思考与练习

第五章 前厅销售管理

第一节 前厅销售产品分析

第二节 客房状态的控制

第三节 房价管理

第四节 客房销售艺术

第五节 前台客账管理

本章小结

思考与练习

第六章 客人关系管理

第一节 大堂副理

第二节 良好客人关系的建立

第三节 客人投诉处理

第四节 客史档案的建立与管理

## <<前厅客房服务与管理>>

本章小结

思考与练习

### 第七章 前厅部信息沟通

第一节 前厅报表的制作

第二节 前厅部与其他部门的信息沟通

本章小结

思考与练习

### 第八章 客房部概述

第一节 客房部的地位与作用

第二节 客房部组织机构的设置及主要岗位职责

第三节 客房的类型和标准

第四节 客房功能设计

本章小结

思考与练习

### 第九章 客房清洁保养管理

第一节 客房清扫的准备

第二节 客房的清洁整理

第三节 客房清洁质量控制管理

第四节 公共区域的清洁保养

第五节 清洁器具与清洁剂的种类及使用

本章小结

思考与练习

### 第十章 客房服务与质量管理

第一节 客房服务的特点和要求

第二节 客房服务模式

第三节 客房服务规范的内容

第四节 客房服务质量控制管理

第五节 客房个性化服务管理

第六节 客房贴身管家

第七节 客房部与其他部门的信息沟通

本章小结

思考与练习

### 第十一章 客房安全管理

第一节 客房安全管理概述

第二节 客房消防管理

第三节 客房治安管理

第四节 其他意外事故的防范

本章小结

思考与练习

### 第十二章 客房设备用品管理

第一节 客房设备用品管理的任务和方法

第二节 客房设备的选择与保养

第三节 客房布件管理与控制

第四节 客房用品管理

本章小结

思考与练习

### 第十三章 前厅与客房管理的新趋势

## <<前厅客房服务与管理>>

- 第一节 未来前厅管理的发展新趋势
- 第二节 未来客房管理的发展新趋势
- 第三节 前厅部计算机管理与应用
- 第四节 创建“绿色客房”
- 第五节 智能技术在客房设计中的应用
- 本章小结
- 思考与练习
- 附录 全球酒店集团排名(2011年)
- 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”旅游管理专业规划教材：前厅客房服务与管理》注重知识的应用性和可操作性，侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图表等内容的比例，着眼于旅游饭店新岗位群的诸多最新的现实需要。

<<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>