

<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787115143723

10位ISBN编号：7115143722

出版时间：2006-2

出版时间：人民邮电出版社

作者：沈忠红

页数：252

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>

<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

内容概要

《现代饭店前厅客房服务与管理》以饭店前厅客房的对客服务与管理活动为主线，系统、全面地介绍了饭店前厅客房服务与管理的理论与方法。

主要内容包括前厅接待服务、房价管理与客房经营统计分析、前厅部的沟通与协调、客房清洁卫生与管理、客房服务质量管理、客房安全管理、客房设备用品管理和客房人力资源管理。

本书内容新颖，深入浅出，体系合理，涉及面较广。

书中插入了大量的图片、小知识、小技巧、资料和案例等，图文并茂，形象生动，指导性和实用性强，可作为高职高专旅游、饭店专业教材，也可作为饭店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

。

<<现代饭店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述第一节 饭店业概述第二节 前厅部的地位、任务与业务特点第三节 前厅部组织机构第四节 前厅的环境第二章 前厅接待业务管理第一节 客房预订及管理第二节 前厅接待服务与管理第三节 客房商品推销第四节 前厅客账管理第三章 前厅部日常服务第一节 礼宾服务第二节 总机服务第三节 问询、留言服务和贵重物品保管第四节 商务中心服务第五节 行政楼层服务第四章 房价管理和客房经营统计分析第一节 房价管理第二节 客房经营统计分析第五章 前厅部的对客关系第一节 建立良好的宾客关系第二节 宾客投诉处理第三节 客史档案建立与管理第四节 金钥匙服务第六章 前厅部管理信息系统第一节 饭店管理信息系统的概述第二节 前厅部信息管理第三节 前厅部计算机管理与应用第七章 客房部概述第一节 客房部的功能和地位第二节 客房部组织机构的设置第三节 客房的种类和设备用品第四节 特殊客房楼层的配置第八章 客房清洁服务与管理第一节 客房清洁服务与质量控制第二节 公共区域清洁卫生与质量控制第三节 创建“绿色客房”活动第九章 客房服务与质量管理第一节 客房服务管理第二节 客房服务模式第三节 客房服务质量管理第十章 客房安全管理第一节 客房安全管理概述第二节 防火与防盗工作第三节 其他意外事故的防范第十一章 客房设备用品管理第一节 客房设备用品管理概述第二节 客房设备管理第三节 客房布件管理与控制第四节 客房用品的管理第十二章 客房人力资源管理第一节 客房部编制定员第二节 客房部员工培训第三节 客房部员工绩效考评附录 客房营业日报表参考文献

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>