

<<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：9787307068308

10位ISBN编号：7307068303

出版时间：2009-1

出版时间：武汉大学出版社

作者：万雯，郭志敏 编

页数：282

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

饭店前厅客房服务与管理是一门涉及内容广泛，理论性与实践性都很强的旅游类专业核心课程。本教材结合高职教育特点，在强调学科理论性的基础上，突出其实用性，讲述了前厅客房服务与管理主要工作岗位的服务技能，以此来着力提高学生的实践技能和综合素质。

本教材适用于旅游高等职业院校学生，也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。

湖北省高等教育学会副秘书长、湖北省教育科学所高等教育研究中心主任李友玉研究员，湖北省高等教育学会高职高专教育管理专业委员会教学组组长李家瑞教授、秘书长屠莲芳，负责本教材研制队伍的组建、管理和本教材研制标准、研制计划的制订与实施。

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 内容概要

讲授饭店前厅和客房管理与服务的基础知识，向学生灌输从事前厅和客房管理与服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握饭店前厅和客房服务的基本操作程序与技能，培养学生具备从事饭店前厅和客房服务与基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

本书分为前厅与客房两大部分，具体讲授饭店前厅部运行与客房部管理的基本程序和方法以及礼宾大厅服务、总台服务、总机服务、清洁服务等各项前厅和客房部服务技能。

本教材适用于高等职业学校饭店管理和旅游专业的教材，还可以供饭店在岗人员培训教材和饭店管理人员的自学读物。

## &lt;&lt;饭店前厅客房服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 前厅管理概述第一节 前厅部的地位与任务一、前厅部在饭店中的地位二、前厅部的工作任务  
第二节 前厅部的组织机构一、前厅部的组织机构设置二、前厅部各班组及其职能第三节 前厅部管理者的岗位职责和素质要求一、前厅部经理二、大堂副理三、前厅部主管(或领班)第四节 前厅环境设计与控制一、前厅环境设计的原则二、前厅的功能布局三、前厅环境氛围的营造四、大厅微小气候与定量卫生的控制五、前厅服务氛围的控制第二章 客房预服务与管理第一节 前台预订工作概述一、预订工作的意义二、预订服务的工作范围和范围三、预订服务的规则四、预订组岗位工作说明书五、前台订房部与市场营销部的关系第二节 客房预订一、客房的种类二、客房预订的途径与接受方式三、订房类别四、预订工作程序五、超额预订六、预订政策的确立和实施第三章 前厅接待工作服务第一节 客人抵店时的总台接待服务一、接待准备二、办理入住登记手续的目的与必备表格三、入住登记流程四、推销客房的技巧第二节 客人住店期间的总台接待服务一、换房二、离店日期变更三、客人加入的处理四、加床一五、客账累计六、催账工作第三节 客人离店时的总台账务服务一、总台账务服务的特点二、客人离店时的总台账务服务三、特殊情况的处理四、夜间审计第四章 前厅礼宾工作服务第一节 礼宾工作概述一、礼宾部的地位和功能二、礼宾服务的内容第二节 礼宾部岗位职责一、礼宾部的岗位职责及素质要求,二、饭店礼宾服务岗位员工服务技能要求第三节 “金钥匙”服务一、“金钥匙”的起源二、“金钥匙”在中国的发展三、国际金钥匙组织中国区申请入会条件和程序第五章 前厅总机工作服务第一节 前厅总机工作服务的概况一、前厅总机基本设备二、前厅总机工作服务的业务范围三、前厅总机工作服务的岗位及职责四、总机服务的基本要求第二节 前厅总机工作服务的内容和程序一、转接电话及留言服务二、问询服务三、免电话打扰“DND”服务四、挂拔长话服务五、提供叫醒服务六、寻呼电话服务七、充当饭店临时指挥中心第六章 前厅商务工作服务第一节 前厅商务服务概述一、前厅商务中心的设置及环境要求二、商务中心工作人员的基本素质要求第二节 前厅商务服务项目一、印刷服务二、传真服务三、代购票务服务四、代办邮件、快递、包裹及发送五、Internet服务程序六、翻译服务程序七、会议室及其办公室设备出租服务第七章 前厅顾客关系管理第一节 建立良好的顾客关系一、正确认识客人二、顾客价值三、与客人的有效沟通第二节 顾客满意与顾客忠诚一、顾客满意二、顾客忠诚第三节 客人投诉管理一、投诉产生的原因二、正确认识客人投诉的价值三、处理客人投诉的原则四、投诉处理的流程和技巧五、建立完善的客人投诉管理体系第四节 客史档案的建立与维护一、建立客史档案的意义二、客史档案的内容三、客史档案的资料收集与管理第八章 客房管理概述第一节 客房部基础知识一、客房部的定义二、客房服务管理的特点三、客房的种类、功能和标准四、客房各功能区及设备用品第二节 客房部的功能一、客房部的主要任务二、客房部在饭店中的地位和作用三、现代饭店客房工作的特点第三节 客房部组织机构、各岗位主要职责第九章 客房服务与质量管理第十章 贵宾(VIP)接待服务第十一章 客房物资管理与控制第十二章 客房与公共区域的卫生与质量管理第十三章 客房部安全管理第十四章 洗衣房的管理主要参考文献

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 章节摘录

第一章 前厅管理概述 第四节 前厅环境设计与控制 前厅,包括饭店的正门、大厅及楼梯、电梯和公共卫生间等,属于前厅部管辖的范围。

前厅是饭店建筑的重要组成部分,是客人进出饭店的必经之处和活动汇集场所,是给客人留下第一印象和最后印象的空间。

因此,一个设计合理、功能齐全、环境幽雅的前厅,既能赢得客人的好感,又是饭店良好经营管理的具体体现。

一、前厅环境设计的原则 前厅环境设计的理念,应遵循饭店的经营理念。

在“宾客至上”的经营理念下,饭店前厅设计注重给客人带来美的享受,创造出宽敞、华丽、轻松的气氛。

而在“力求在饭店的每寸土地上都要挖金”的经营理念下,饭店则应注意充分利用大堂空间,开展经营活动,以取得良好的经济效益。

其设计原则有: (一)功能性原则 功能,是前厅环境设计中最基本也是最原始的层次。

前厅设计的目的,就是便于各项对客服务的展开这一实用功能。

前厅设计既要满足其实用功能,同时又要让客人得到心理上的满足,继而获得精神上的愉悦。

无论饭店大堂设计的风格是现代还是古典,都应在满足客人品位的同时又充分体现功能性,为客人提供良好的服务才是至关重要的。

(二)经济性原则 经济性原则,一是要以较少的投入达到最佳设计效果,要从饭店自身的等级规模条件出发,结合饭店的结构特点进行精心设计,把不同档次的材料进行巧妙组合,充分发挥其不同质感、颜色、性能的优越性,争取以较少的投入创造出具有文化氛围的大堂空间。

二是要充分利用空间。

饭店大堂的空间就其功能来说,既可作为饭店前厅部各主要机构(如礼宾、行李、接待、问讯、前台收银、商务中心等)的工作场所,又能当成过厅、餐饮、会议及中庭等来使用。

这些功能不同的场所往往为大堂空间的充分利用及其氛围的营造,提供了良好的主观条件。

因此,大堂设计时,要充分利用空间。

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 编辑推荐

饭店前厅客房服务与管理是一门涉及内容广泛，理论性与实践性都很强的旅游类专业核心课程。本教材结合高职高专教育特点，在强调学科理论性的基础上，突出其实用性，讲述了前厅客房服务与管理主要工作岗位的服务技能，以此来着力提高学生的实践技能和综合素质。本教材适用于旅游高等职业院校学生，也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。

<<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>