

<<酒店前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787309077421

10位ISBN编号：7309077423

出版时间：2010-12

出版时间：复旦大学

作者：谢永健 编

页数：319

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>

## <<酒店前厅与客房管理>>

### 内容概要

本教材共分十一章全面论述了酒店前厅与客房管理的方方面面，与以往的教材不同，本书有以下三大特点：第一，充分考虑高等职业教育的特点，注意内容的实用性；第二，现代酒店发展迅速，无论硬件设施还是管理模式及管理理念，都日新月异，教材必须反映这种变化。

因此，在本教材中对这些变化有了相应的体现，如收银服务中信用卡的知识及网上银行的介绍，客房服务中管家服务的介绍等；第三，尽量在教材编排上突出生动活泼的特点，以激发学生的学习兴趣。本教材可作为高职高专(实践型本科)旅游管理和酒店管理专业的教材，也可作为酒店管理人员的业务学习使用。

## &lt;&lt;酒店前厅与客房管理&gt;&gt;

## 书籍目录

前厅篇 第一章 前厅管理概述	第一节 前厅部概述	第二节 前厅部的组织机构及岗位职责
第三节 前厅部的沟通与协调	第二章 前厅客房预订管理	第一节 客房预订概述
第二节 客房预订的程序及注意事项	第三节 超额预订及预订违约行为的处理	第三章 前厅接待服务管理
第一节 前厅接待概述	第二节 前厅入住登记的程序	第三节 行政楼层
第四章 前厅综合服务管理	第一节 前厅礼宾服务	第二节 问讯服务
第三节 电话总机服务	第四节 商务中心服务	第五节 收银服务
第五章 宾客关系管理	第一节 酒店宾客关系的建立	第二节 宾客投诉的处理
第三节 客史档案管理	客房篇 第六章 客房管理概述	第一节 客房部概述
第二节 客房产品概述	第三节 客房部与其他部门的关系	第七章 客房清洁管理
第一节 清洁设备与清洁剂	第二节 客房的清洁保养	第三节 公共区域的清洁保养
第四节 客房清洁保养的质量控制	第八章 客房对客服务管理	第一节 客房常规服务
第二节 客房超常服务	第三节 会议服务	第九章 客房部安全管理
第一节 火灾的预防及处理	第二节 失窃的预防及处理	第三节 客房其他安全事故的处理
第四节 客房员工的安全保护	第十章 客房物资管理与费用控制	第一节 客房物资管理
第二节 客房部的费用控制	第十一章 前厅与客房服务质量管理	第一节 前厅与客房服务质量的内容
第二节 前厅与客房服务质量管理	附录一 酒店专业术语(中英文对照)	附录二 前厅服务员国家职业标准
附录三 客房服务员国家职业标准	附录四 客房服务员国家职业标准参考书目	

<<酒店前厅与客房管理>>

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>