

<<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：9787502596439

10位ISBN编号：7502596437

出版时间：2007-2

出版时间：化学工业出版社

作者：李光宇

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

本书根据饭店运营的特点,从前厅和客房两方面分别介绍。每章按实际工作环节分为理论概述、服务技术、服务技巧和管理逐层进行阐述。概述部分主要介绍前厅部、客房部的基本知识;服务技术部分主要介绍前厅、客房的服务技术及技术要领;服务技巧部分主要介绍如何灵活运用服务技术服务于客人;管理部分主要介绍基本的管理方法和管理手段。

另外,每章还增加了部分阅读材料、小知识及案例分析,章末还附设了实训操作,从而能更好地拓宽学生的知识面,提高学生的动手能力,方便教师的课堂教学。

本书可作为高职高专旅游管理类专业学生的教学用书,也可作为从事旅游管理、饭店管理人员的培训用书和参考读物。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述	第一节 前厅部的地位与任务	一、前厅部的地位	二、前厅部的工作任务
	第二节 前厅部的组织机构及各岗位职责	一、前厅部的组织机构模式	二、前厅部的主要机构简介
		三、前厅部的主要岗位职责	本章小结 思考与练习
第二章 前厅客房预订业务	第一节 预订的渠道、方式及类别	一、预订的意义	二、客房预订的渠道
		三、客房预订的方式	四、预订的类别
	第二节 预订的程序	一、预订前的准备工作	二、受理预订(明确客源、接受或婉拒预订)
		三、确认预订	四、订房修改(变更或取消)
		五、核对预订	六、抵店前的准备
	第三节 预订中的违约行为及其处理	一、超额预订及超订幅度的控制	二、超额预订过度的补救方法
		三、订房纠纷的处理	本章小结 思考与练习 实训
第三章 总台接待服务	第一节 接待准备	一、制定客房预订方案	二、核对待售客房
		三、准备各项入住资料	第二节 入住登记
		一、办理入住登记的目的和作用	二、入住登记需要的表格
		三、入住登记的程序	四、贵宾、团队入住程序和标准
		五、商务行政楼层接待程序	六、入住登记中常见问题及处理方法
	第三节 客房销售	一、前厅销售的工作目标	二、客房销售的要求
		三、客房销售报价技巧	四、客房销售的技巧
	第四节 客房状态显示及其控制	一、显示的作用	二、客房状态显示系统
		三、客房状态的转换与核对	本章小结 思考与练习
第四章 前厅系列服务	第一节 礼宾服务	一、迎送宾客服务	二、行李服务
		三、委托代办服务	第二节 问讯服务
		一、问讯服务	二、查询服务
		三、留言服务	四、邮件服务
		五、客房钥匙控制	第三节 总机服务
		一、转接电话	二、挂接国际、国内长途电话
		三、提供叫醒服务	四、查询留言服务
		五、勿扰服务	六、充当饭店临时指挥中心
	第四节 商务中心服务	一、商务中心的主要职能	二、商务中心的服务项目
		三、商务中心的服务操作程序	第五节 收银服务
		一、客账管理	二、外币兑换服务
		三、贵重物品保管服务	四、夜审及营业报表编制
		本章小结 思考与练习 实训	第五章 前厅服务质量管理
	第一节 前厅服务质量的内容	一、前厅部服务质量的内涵	二、前厅服务质量的要素
		三、制定服务质量标准的依据	四、前厅服务质量标准的内容
		五、服务质量的测定	第二节 受理客人投诉
		一、投诉的类型	二、处理投诉的原则
		三、投诉处理的方法	四、掌握与客人沟通的技巧
	第三节 前厅安全管理	一、前厅部安全管理的意义	二、前厅安全体系的设置
		三、前厅员工安全程序	四、消防安全
		五、意外事故的防范与处理	本章小结 思考与练习 实训
第六章 总台的信息管理	第一节 客情预订信息传递	一、近期预测	二、一周预测
		三、次日抵店客人的预测	第二节 相关报表的制作
		一、相关表格的设计	二、前厅部报表的制作
	第三节 前厅部与其他部门的信息沟通	一、前厅部内部的沟通与协调	二、前厅部与总经理办公室的沟通
		三、前厅部与餐饮部的沟通	四、前厅部与营销部的沟通
		五、前厅部与客房部的沟通	六、前厅部与财会部的沟通
	第四节 客史档案的建立	一、建立客史档案的意义	二、客史档案的内容
		三、客史档案的管理	本章小结 思考与练习 实训
第七章 客房价格管理	第一节 客房价格管理	一、客房价格的特点	二、客房价格的类型
		三、影响客房定价的因素	第二节 客房定价方法与策略
		一、客房定价的方法	二、客房定价的策略
		三、房价的调整	第三节 双开率与理想平均房价
		一、客房出租率与双开率	二、提高“双开率”的方法
		三、理想平均房价	本章小结 思考与练习 实训
第八章 客房部概述	第一节 客房部的地位和任务	一、客房部的地位	二、客房部的任务
	第二节 客房部的组织机构及其岗位职责	一、客房部的机构形态	二、客房部下属机构的职能
		三、客房部的主要岗位及其职责	第三节 客房部与其他部门的业务关系
		一、客房部与前厅部的业务关系	二、客房部与餐饮部的业务关系
		三、客房部与销售部的业务关系	四、客房部与采购部的业务关系
		五、客房部与财务部的业务关系	六、客房部与维修部的业务关系
		七、客房部与人力资源部的业务关系	八、客房部与公共关系部的业务关系
		九、客房部与保安部的业务关系	第四节 客房产品设计
		一、客房设计的基本原则	二、客房的类型
		三、客房用品的配置	四、客房的等级标准
		本章小结 思考与练习 实训	第九章 客房服务质量管理
	第一节 客房服务项目及服务规程	一、客房服务的特点及要求	二、迎送服务
		三、贵宾服务	四、客

<<前厅客房服务与管理>>

房小酒吧服务 五、洗衣服务 六、物品租借服务 七、送餐服务 八、访客服 九、其他服务 第二节 客房服务的组织模式 一、客房服务模式的选择 二、客房定员方法 第三节 客房服务质量管理 一、对客服务质量标准的控制 二、优质服务的含义 三、客人类型及服务方式 第四节 客房的安全保卫工作 一、客房的安全保卫系统 二、失火的预防及处理 三、失窃的预防及处理 四、其他安全事故的处理 五、员工职业安全培训 本章小结 思考与练习 实训 第十章 客房清洁卫生管理 第一节 客房的清洁整理 一、客房清洁卫生质量标准 二、客房清理程序 三、客房计划卫生 四、客房卫生质量控制 第二节 公共区域的清洁保养 一、公共区域清洁卫生的范围及特点 二、地面的清洁与保养 三、墙面的清洁与保养 四、花卉、观赏物的养护 第三节 清洁设备及清洁剂 一、清洁设备 二、清洁剂的种类及使用 三、清洁剂的管理控制 本章小结 思考与练习 实训 第十一章 客房的设备用品管理 第一节 客房设备的管理 一、客房设备的分类 二、客房设施设备的保养 三、客房设备的资产管理 第二节 布件管理 一、布件的分类和选择 二、布件的管理和控制 三、布件的保养及贮存 第三节 客用品管理 一、客用品的分类及选择标准 二、客用品消耗定额的制定 三、客用品的日常管理 本章小结 思考与练习 实训 第十二章 前厅、客房部人力资源管理 第一节 员工服务意识的培养 一、服务意识 二、服务意识的培养 第二节 对饭店客房和前厅员工的培训 一、培训的意义 二、培训的内容与类型 三、培训的原则 第三节 饭店员工的考核与评估 一、考核、评估的方法 二、考核评估的程序 三、考核评估的公正性、合理性和可靠性 第四节 员工激励与管理艺术 一、什么是员工激励 二、员工激励的方法 三、员工激励应注意的问题 四、管理人员的管理艺术 本章小结 思考与练习 参考文献

<<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>