

<<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：9787503853746

10位ISBN编号：7503853743

出版时间：2009-2

出版时间：中国林业出版社

作者：王华 编

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

本书围绕为客人服务这一中心，以饭店客房产品为主线，对负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部的服务与管理的相关知识进行介绍。

全书共分16章，第1~8章对前厅服务与管理的内容进行介绍，第9~14章着重介绍客房服务与管理的内容，最后2章综合介绍了前厅客房的人力资源管理、前厅客房的现代技术应用及未来发展趋势等内容。

全书系统性及逻辑性较强，在系统理论的基础上强调了实用性，结合饭店行业最新的服务内容与操作程序，引入大量实际案例，观点新颖，应用性强。

本书既可作为高等院校旅游管理专业教材，也可作为旅游饭店管理人员的培训教材，还可以作为其他相关业务人员、科研人员和有关企业经营管理者们的参考用书。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

序前言	第1章 前厅部概述	1.1 前厅部的地位、作用与主要任务	1.1.1 前厅部的地位和作用	1.1.2 前厅部的主要任务
	1.2 前厅部的组织机构及主要岗位职责	1.2.1 前厅部组织机构设置的原则	1.2.2 前厅部组织机构	1.2.3 前厅部工作设计及职务说明
	1.3 前厅部的业务特点及员工素质要求	1.3.1 前厅部的业务特点	1.3.2 前厅部员工的礼仪规范及素质要求	1.4 前厅部服务与管理的发展及创新
	1.4.1 个性化服务进一步加强	1.4.2 新兴技术的应用进一步推动了服务方式的改进	1.4.3 总机及商务中心的职能进一步退化	1.4.4 服务及管理更为灵活
	1.4.5 预订功能更为明显			
第2章 前厅部环境管理	2.1 前厅的功能分区	2.1.1 客人活动区	2.1.2 服务区	2.1.3 休息区
	2.1.4 公共卫生间	2.2 前厅部环境设计	2.2.1 总服务台的设计	2.2.2 大堂的整体区域环境设计
	2.2.3 前厅的区域无障碍环境设计	2.3 前厅部环境管理	2.3.1 空间环境管理	2.3.2 服务设施管理
	2.3.3 服务气氛管理	第3章 前厅部预订服务与管理	3.1 客房类型	3.1.1 基本类型
	3.1.2 根据客房位置分类	3.1.3 根据客房的盥洗条件分类	3.2 客房预订的渠道、方式和种类	3.2.1 预订的渠道
	3.2.2 预订的方式	3.2.3 预订的种类	3.3 预订工作流程	3.3.1 准备工作
	3.3.2 接受或婉拒	3.3.3 确认预订	3.3.4 核对预订	3.3.5 预订资料的存档及处理
	3.4 预订控制及订房纠纷处理	3.4.1 预订控制	3.4.2 订房纠纷处理	3.5 预订员注意事项
	3.4.3 订房控制	3.4.4 订房纠纷处理	3.5 预订员注意事项	
第4章 前厅部接待服务与管理	4.1 客人入住前的准备工作	4.1.1 做好接待的心理准备	4.1.2 准备接待资料	4.2 客人入住接待管理
	4.2.1 客人入住接待主要内容	4.2.2 客人入住接待程序	4.2.3 客人入住接待中的注意事项	
	4.3 客人离店退房管理	4.3.1 离店退房的准备	4.3.2 散客退房程序	4.3.3 团队客人退房程序
	4.3.4 办理离店退房服务时的特殊情况处理及注意事项			
第5章 客人住店期间前厅部系列服务与管理	5.1 礼宾服务管理	5.1.1 礼宾服务	5.1.2 金钥匙服务	5.1.3 行李服务
	5.2 前厅部问讯服务	5.2.1 问讯处的业务范围及主要职责	5.2.2 客房钥匙的管理	5.2.3 问讯服务
	5.2.4 贵重物品保管服务	5.2.5 留言服务	5.2.6 信函、邮件服务	5.2.7 访客服务
	5.3 前厅部总机服务	5.3.1 总机房的业务范围及主要职责	5.3.2 总机服务的注意事项	5.4 商务服务
	5.4.1 商务中心	5.4.2 商务楼层		
第6章 前厅部宾客关系管理	第7章 前厅部销售管理	第8章 前厅部服务质量管理	第9章 客房部概述	第10章 客房产品设计及创新
第11章 客房部清洁管理	第12章 客房部对客服务管理	第13章 客房部物资设备管理	第14章 客房部安全管理	第15章 前厅客房人力资源管理
第16章 前厅客房现代化技术的应用	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>