

<<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：9787509503973

10位ISBN编号：7509503973

出版时间：2008-1

出版时间：中国财政经济

作者：费寅

页数：231

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

《前厅客房服务与管理》是全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材，是为高职高专院校旅游与酒店管理专业及相关专业开设前厅客房服务与管理课程而编写的。

《前厅客房服务与管理》全面、系统地介绍了酒店前厅和客房管理的专业知识与服务操作技能，同时也对近几年来前厅和客房服务与管理中新出现的问题进行了分析与探讨，例如前厅环境的创新与改良、“金钥匙”服务、客房设备配置的新趋势等。

《前厅客房服务与管理》适用于以普高生及三类生为生源的三年制、二年制酒店管理及相近专业的高职生和大专生，也可供酒店管理和旅游专业的五年一贯制学生、夜大学及函授大学本、专科学生使用。

。

## <<前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

第一章 前厅部概述第一节 前厅部的含义第二节 前厅部的组织结构第三节 前厅部的环境第四节 前厅部与其他部门之间的关系思考与练习第二章 客房预订管理第一节 客房预订的渠道、方式和种类第二节 客房订房价格常识第三节 客房预订业务程序第四节 客房网络预订思考与练习第三章 总台接待管理第一节 总台接待服务概述第二节 入住接待程序第三节 客房商品推销第四节 宾客档案管理思考与练习第四章 前厅服务第一节 迎送服务第二节 行李服务第三节 总机服务第四节 问讯留言服务第五节 商务中心服务第六节 前厅收银服务第七节 “金钥匙”服务思考与练习第五章 前厅客户沟通管理第一节 沟通的概念第二节 前厅客户关系机构第三节 客户投诉处理思考与练习第六章 客房部概述第一节 客房部内涵第二节 客房部机构设置与岗位职责第三节 客房部与其他部门关系思考与练习第七章 客房产品设计第一节 客房空间布局第二节 客房设计第三节 特殊客房楼层配置第四节 客房发展新趋势思考与练习第八章 客房卫生管理第一节 清洁剂与清洁设备第二节 客房清洁整理第三节 客房计划卫生第四节 公共区域清洁卫生思考与练习第九章 客房服务质量管理第一节 客房服务模式第二节 客房服务项目与内容第三节 提高客房服务质量的途径思考与练习第十章 客房安全管理第一节 客房安全管理概述第二节 客房消防安全管理第三节 客房财物安全管理第四节 其他事故的防范思考与练习第十一章 客房部人力资源管理第一节 客房部人员编制第二节 客房部员工的招聘与培训第三节 客房部员工的评估与激励制度思考与练习主要参考文献

## <<前厅客房服务与管理>>

### 章节摘录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的含义 前厅是指进入酒店大门后，在进入各营业场所之前，供宾客自由活动的公共区域，又称大堂或大厅（Lobby）。

前厅部（Front Office）是指设在酒店前厅，销售酒店客房等产品，组织接待工作，调度业务经营，为客人提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、邮件、委托代办、退房等各项服务，以及为酒店各部门提供信息的综合性服务部门。

前厅部也可称为客务部、前台部、总服务台，在有些小型酒店中，通常不设独立的前厅部，其功能主要由客房部下设的总服务台组来承担。

前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门，是整个酒店服务工作的核心。

前厅部是酒店的对外“窗口”，是联系宾客关系的“桥梁和纽带”，也是酒店管理的关键部门，其运行的好坏将直接影响到酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

一、前厅部的特点与功能（一）前厅部的特点 1.综合性。

前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，它在为酒店开辟市场、保证客源、推销酒店其他产品的过程中，承担着主要的服务与经营责任。

其服务好坏对客人整个住店过程中的影响起着至关重要的作用，它的工作质量还关系到其他部门的服务效果。

前厅部业务24小时运转，保证不间断地为客人提供优质的服务。

2.复杂性。

前厅部的工作范围广，业务繁杂，技术性强。

前厅部包括礼宾组、问讯组、接待组、总机组、商务组、收银组等部门，这些工作直接面对客人，需求随机性强。

因此，要求前厅员工必须具备高效、准确、周密的工作素质，较强的协调能力、应变能力及高超的服务技能技巧；同时，由于前厅部的管理效果直接关系到酒店的声誉和经营成败，所以又要求前厅部在管理上要着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训，以求与客人建立起良好的关系，给客人以良好的印象。

<<前厅客房服务与管理>>

编辑推荐

《前厅客房服务与管理》由中国财政经济出版社出版。

<<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>