

<<酒店前厅与客房业务管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅与客房业务管理>>

13位ISBN编号：9787561129029

10位ISBN编号：7561129025

出版时间：2005-6

出版时间：大连理工大

作者：李雯

页数：227

字数：328000

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>

<<酒店前厅与客房业务管理>>

内容概要

本书是新世纪高等职业教育教材编审委员会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

本书内容共十一章：第一章，酒店前厅部的概述；第二章，前厅客房部预订业务管理；第三章，前厅部接待业务管理；第四章，前厅部其他业务管理；第五章，房价管理与经营统计分析；第六章，前厅部客房关系管理；第七章，酒店客房部概述；第八章，客房部保洁业务管理；第九章，客房部物品与设备管理；第十章，客房部预算与成本控制；第十一章，客房部安全管理。

<<酒店前厅与客房业务管理>>

书籍目录

第一章 酒店前厅部的概述 第一节 前厅部及其主要工作内容 第二节 前厅部的组织机构模式与岗位职责 第三节 前厅的布局与设计 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第二章 前厅客房部预订业务管理 第一节 什么是客房预订 第二节 客房预订的种类和程序 第三节 客房预订的违约行为及其处理 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第三章 前厅部接待业务管理 第一节 前台接待业务内容 第二节 入住登记接待 第三节 客房推销的艺术与技巧 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第四章 前厅部其他业务管理 第一节 礼宾接待业务管理 第二节 问讯服务业务 第三节 电话总机业务管理 第四节 商务中心业务管理 第五节 收银业务管理 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第五章 房价管理与经营统计分析 第一节 酒店房价分析与价格体系 第二节 酒店客房定价的常用方法 第三节 酒店房价的定价策略 第四节 客房经营统计分析 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第六章 前厅部客房关系管理 第一节 客务经理制 第二节 宾客投诉的分析 第三节 服务补救的管理 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第七章 酒店客房部概述 第一节 客房部的特点及主要工作内容 第二节 客房部的组织机构模式 第三节 客房部定员管理 第四节 客房服务模式 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第八章 客房部保洁业务管理 第一节 客房保洁整理业务管理 第二节 公共区域保洁业务管理 第三节 客房清洁整理质量控制 第四节 客房部其他服务业务 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第九章 客房部物品与设备管理 第一节 客房部物品与设备的种类与特性 第二节 客房部物品与设备的采购、保管和使用 第三节 客房部设施设备的清洁保养 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第十章 客房部预算与成本控制 第一节 客房部预算管理 第二节 客房部成本费用控制 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论第十一章 客房部安全管理 第一节 客房部安全管理的意义和特点 第二节 火灾的防范与处理 第三节 盗窃的防范与处理 第四节 意外事故的防范与处理 本章小结 思考讨论题 技能技巧训练题 案例分析与讨论参考文献

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>