

<<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：9787566304261

10位ISBN编号：7566304267

出版时间：2012-08-01

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：沈东生，方姗姗，王晶亮 编

页数：224

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

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材：前厅、客房服务与管理》在内容的编排上，共分十二个项目，系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能。

前厅部分主要阐述了前厅部概述、前厅设计、前厅管理的内容与要求、前厅客房预订、前厅接待、礼宾服务、总机服务、商务中心服务、问讯服务、前台收银服务等内容，其中穿插了顾客投诉处理、客史档案建立、前台客房销售、房价管理与客房经营统计分析等理论知识；客房部分主要介绍了客房部概述、清洁器具及清洁剂的使用与管理、客房的清洁整理、公共区域的清洁保养、客房部的服务及管理、客房安全保障、客房部人力资源管理。

本教材在每个项目后面都加入了“项目实训”，要求任课教师带领学生通过多种形式将课堂上学到的专业知识与实际联系起来，使学生亲身感受理论在实际工作中的应用。

本书可作为高等职业学校旅游专业的教材，也可作为饭店岗位培训教材和饭店管理人员的自学读物。

## <<前厅.客房服务与管理>>

### 书籍目录

项目一 前厅部概述任务一 前厅的地位、作用及主要任务任务二 前厅组织机构的形式任务三 前厅的设计与布局项目二 客房预订管理任务一 客房预订的内涵任务二 客房预订渠道、种类及方式任务三 客房预订的受理任务四 超额预订项目三 总台服务与管理任务一 总台接待任务概述任务二 宾客入住登记程序任务三 客房的房态控制任务四 客房的房价管理任务五 收银服务项目四 前厅系列服务任务一 礼宾服务任务二 问讯与留言服务任务三 总机与商务中心服务任务四 金钥匙服务项目五 前厅的宾客关系管理任务一 大堂副理任务二 宾客投诉及其处理任务三 客史档案管理项目六 前厅的日常管理任务一 前厅部员工的配备与排班任务二 前厅部日常服务质量管理任务三 前厅部人员日常培训与考核项目七 客房部概述任务一 客房部的地位与作用任务二 客房产品和设施任务三 客房部的组织机构任务四 客房部与其他部门的沟通项目八 客房的卫生管理任务一 客房的清洁卫生工作任务二 客房的公共区域卫生工作任务三 客房的卫生质量控制任务四 客房常规的卫生服务技能项目九 客房的设备用品管理任务一 客房设备用品的范围任务二 客房设备用品的管理和控制任务三 客房设备的使用与保养项目十 客房部的服务质量管理任务一 客房部对客的系列服务概述任务二 客房部对客服务的特点及要求任务三 客房部服务质量管理的方法项目十一 客房部的人力资源管理任务一 客房部人力资源管理的概念任务二 客房部编制定员任务三 客房部员工培训任务四 客房部员工绩效评估与激励项目十二 客房的安全管理任务一 客房安全管理概述任务二 客房安全事故的防范参考文献

<<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>