

<<前厅管理实务>>

图书基本信息

书名：<<前厅管理实务>>

13位ISBN编号：9787810687577

10位ISBN编号：7810687573

出版时间：2004-10

出版时间：云南大学出版社

作者：黄继元 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>

<<前厅管理实务>>

前言

春华秋实，方兴未艾，从1982年4月28日北京建国饭店开业为标志算起，我国的酒店业在短短的二十余年内，经历了从招待所到星级酒店、从事业单位到旅游产业支柱、从经验管理到科学管理的多次跳跃式发展。

在客观上，要求旅游教育也必须适应这样的形势。

目前全国已有近200所院校开设了旅游或与旅游相关的专业，教材建设是每一个年轻的学科要面临的首要问题，旅游教育需要既有理论性又有实用性的教材，我们从学者的研究视角出发，结合在酒店多年的工作经验，在广泛参考国内外有关资料的基础上，编写了本书。

和已出版的同类型教材相比，本书具有以下特点： 1. 内容全面、体系清楚。

涉及前厅部服务和管理工作的主要方面。

纵向的章节编排采取总一分一总的形式，即先概述前厅服务和管理工作，再分述各子部门的服务与管理问题，最后详细讲解了九大常规管理、基础管理问题。

2. 深入浅出，通俗易懂，运用大量的图表、案例、工作框来说明问题。

3. 横向的主干部分（基础理论、案例分析、实作训练）贯穿全书，突出服务是管理的起点和终点，具有兼顾理论、侧重实践的特点。

4. 借鉴澳大利亚职业教育能力训练单元具有的直接、简明的特色，重视可操作性和指导性，便于教师开出实作训练课。

昆明大学旅游系黄继元任本书主编，负责全书提纲的拟定，马继刚任副主编。

各章分工如下：黄继元第一章，马继刚第二章，西南林学院生态旅游系邱守明和马继刚共同完成第三章至第八章，云南师范大学旅游与地理科学学院李庆雷第九章至第十二章，马继刚负责全书的修改及统稿工作。

本书在编写过程中，参考了国内外有关论著、教材和资料，向有关作者表示由衷的感谢。

本书在编写过程中也得到了云南大学出版社的大力支持，在此向付出辛劳的熊晓霞女士等表示诚挚的感谢。

由于作者水平有限，书中难免存在一些缺点和错误，敬请读者不吝指正。

<<前厅管理实务>>

内容概要

《前厅管理实务》内容全面、体系清楚。涉及前厅部服务和管理工作的主要方面。

深入浅出，通俗易懂，运用大量的图表、案例、工作框来说明问题。

横向的主干部分（基础理论、案例分析、实作训练）贯穿全书，突出服务是管理的起点和终点，具有兼顾理论、侧重实践的特点。

借鉴澳大利亚职业教育能力训练单元具有的直接、简明的特色，重视可操作性和指导性，便于教师开出实作训练课。

书籍目录

前言第一章 前厅部概述第一节 前厅部的任务、地位和特点第二节 前厅部的机构设置第三节 总台计算机系统第二章 预订处第一节 酒店为什么要提供订房服务？
第二节 酒店是怎样提供订房服务的？
第三章 接待处第一节 酒店为什么要设置接待处？
第二节 在酒店接待处工作，我们要了解一些什么基本常识？
第三节 我们在接待处工作要做些什么？
第四章 问讯处第一节 酒店为什么要设置问讯处？
第二节 在酒店问讯处工作，我们要了解一些什么基本常识？
第三节 我们所从事的问讯处工作，有哪些服务项目？
第五章 总机第一节 酒店为什么要设置总机？
第二节 作为一名总机房员工，我们应该怎么做？
第六章 商务中心第一节 酒店为什么要设置商务中心？
第二节 我们在商务中心工作，要做些什么呢？
第七章 收银处第一节 我们在酒店收银处工作，要了解一些什么基本常识？
第二节 收银处要做哪些工作？
第八章 礼宾处第一节 酒店为什么要设置礼宾处？
第二节 礼宾处的工作内容有哪些？
第九章 大堂副理第一节 酒店为什么要设置大堂副理？
第二节 大堂副理应具备什么能力？
第三节 大堂副理的工作内容是什么？
第四节 大堂副理的工作程序是怎样的？
第五节 面对客人投诉，大堂副理通常该怎么办？
第十章 前厅部的基础管理-I第一节 制度管理第二节 信息管理第三节 宾客关系管理第四节 培训管理第五节 感情管理第六节 激励管理第七节 销售管理第八节 安全管理第九节 质量管理第十一章 经营指标分析第一节 客房出租率第二节 客房双开率第三节 实际平均房价第四节 理想平均房价第五节 客房销售效率第六节 财务比率分析第七节 盈亏平衡点分析参考文献

章节摘录

(二) 酒店实现计算机系统经营管理可以提高工作效率 酒店各部门、尤其是前台每天都进行着大量的重复工作,如进行预订或人住的登记、客房状况的统计、各类信息的查询、客人结账退房等。用手工方式进行上述业务的处理,一是速度慢,需要的人手多;二是出现差错的可能性较大。由于计算机及其网络系统的运用,酒店前台的许多工作都交给计算机来处理。比如:过去需要用手工抄写、计算的事情,现在由计算机来完成;过去身份证登记要人工完成,现在可用电脑去扫描处理;过去总台与财务部门的交接要手工一笔笔进行,现在数据通过网络来传递;过去前台与后台信息交流常常要通过人员走动进行,现在则可人不离岗,通过酒店内部网络系统来实现。

由于计算机对信息处理的快速、高效,可大大减少客人预订、登记、用餐、娱乐、购物、结账的等待时间,并可快速地为客人查询各种信息。

此外,数据库的数据共享及计算机联网管理使得一次输入的信息可多处使用,完全避免了重复操作。并且只要不进行误操作,就可以杜绝各服务环节的差错。

即酒店经营运作中使用计算机管理可大大提高业务处理的效率和准确性。

使用电脑化系统,在销售高峰或客房已经完全出租销售完了的情况下,总服务台人员根本无须再去人工计算或审核还有多少间空房,因为可以提供的客房数量是由每天客人迁出离店的客房数、当天预订的客房数或者事先留房数来决定是否有空房间可以提供出租销售的。

电脑化总服务台酒店管理系统为总服务台人员提供了准确的、最新的、快捷的关于客房和客人的信息,其中包括影响客房租用需要进行调整的一切信息。

例如:客人提前离店、宾客延长下榻日期、临时来的散客、客人最后一分钟取消预订以及客人预订而未到等等。

例如中国杭州西湖电脑软件有限公司开发的酒店管理信息系统Fox HIS (Foxbase Hotel Information System),将前台的预订与接待集成一个模块——预订接待系统。

与手工操作相比,这种预订接待系统主要有以下几个优点: (1) 客人的预订信息可直接成为人住登记信息,减少客人人住等待的时间。

预订接待系统中客人的预订与登记用的是同一张主单,因此在客人人住登记时,凡是预订中记载的信息就可以不用输入了,以此避免重复工作,加快登记速度。

(2) 设置宾客联房,方便联系多人一起结账。

对于一起前来人住、相互有联系的客人,可设置联房信息,这不仅便于酒店与客人联系,而且联房客人同时离开酒店时,可以一起办理结账退房手续,大大提高工作效率。

(3) 可自动、准确地识别回头客,简化输入以便对回头客进行特殊服务。

客人离店后,其信息被转入、保存到历史档案中,待客人再次人住时,系统可以自动识别回头客。

<<前厅管理实务>>

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>