

<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787811063028

10位ISBN编号：7811063026

出版时间：2006-10

出版时间：郑州大学出版社

作者：李晓东

页数：300

字数：436000

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>

<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书是高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一，全书共十五章，全面系统地介绍了旅游星级饭店的前厅部、前厅礼宾服务与管理、前厅预订服务、前厅接待业务管理、前厅客账管理、前厅销售管理、前厅信息管理、前厅宾客关系、前厅部质量控制、客房产品概述、客房清洁卫生管理、清洁器具的种类及管理方法、客房对客服务与管理、洗衣房的管理、客房部的设备用品管理、客房部安全管理等方面的理论知识和专业技能要求。

为便于教师授课和学生掌握，本教材在每章前后分别设置有课前导读、教学目标和本章小结、重点概念、案例分析及相关实训项目。

本书内容丰富，层次清楚，适用面广，并具有较强的可操作性，使专业理论知识与实际工作达到了有机的结合。

作为高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材，本书主要供高等院校旅游管理、饭店管理、餐旅管理、航空服务专业学生学习使用，也可作为旅游饭店服务人员培训教材使用。

<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

1 前厅部概述 1.1 前厅部的地位作用和工作任务 1.2 前厅部组织机构设置和员工岗位职责 1.3 前厅的布局设计和设备构成 1.4 前厅部员工的素质要求
2 前厅礼宾服务与管理 2.1 机场代表及车辆服务与管理 2.2 门厅及行李服务与管理 2.3 电话总机及商务中心服务与管理 2.4 “金钥匙”的服务理念
3 前厅预订服务 3.1 客房预订的方式与种类 3.2 客房的种类及收费方式 3.3 接受预订的程序 3.4 预订业务的管理
4 前厅接待业务管理 4.1 入住接待程序 4.2 分配房间 4.3 商务楼层服务 4.4 问讯与留言服务 4.5 贵重物品的寄存与保管 4.6 接待处日常（接待）服务特殊情况处理 4.7 客房的控制管理
5 前厅客账管理 5.1 客账的基本构成 5.2 客账管理 5.3 夜审稽核 5.4 外币兑换
6 前厅销售管理 6.1 饭店销售计划 6.2 前厅销售程序与技巧 6.3 房价管理
7 前厅信息管理 7.1 客情预测及传递 7.2 部际沟通.....
8 前厅宾客关系
9 前厅部质量控制
10 客房产品概述
11 客房清洁保养管理
12 客房对客服务与管理
13 洗衣房的管理
14 客房部的设备用品管理
15 客房部安全管理参考文献

<<旅游饭店前厅客房服务与管理>>

编辑推荐

本教材从我国旅游星级饭店的实际情况出发，系统全面地阐述了前厅客房专业理论知识和服务操作技能，全书共分十五章，第一至第九章主要介绍前厅服务管理知识，第十章至第十五章是客房服务管理知识。

在教学过程中，可视学生和受训人员的具体情况组织饭店见习、授能操作训练等教学活动。

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>