

<<饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787811258233

10位ISBN编号：7811258234

出版时间：2011-08-01

出版时间：中国海洋大学出版社

作者：刘艳 编

页数：227

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>

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 内容概要

《高职高专“十二五”规划教材·旅游类：饭店前厅客房服务与管理》主要分为前厅与客房两大部分，十三个模块，以客人进入饭店后在前厅部和客房部所涉及到的相关工作项目为主线，学习前厅部与客房部对客服务、管理的基本程序和方法，从而培养学生具备不同岗位工作所需要的知识技能。本书以饭店常用理论知识为基础，紧密结合饭店实际工作岗位能力需求以及前沿信息，重点突出，详略得当。

在知识学习必需、够用的同时，侧重于学生实践能力的提升，应用性强。

无论是教材体系还是内容呈现，都是教学改革一次新的尝试。

《高职高专“十二五”规划教材·旅游类：饭店前厅客房服务与管理》适用于高职高专院校旅游管理专业和饭店管理专业，还可以成为饭店在岗人员培训教材以及饭店管理的参考书籍。

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

模块一 前厅部工作认知项目一 前厅部的地位与任务一、前厅部的概念二、前厅部的地位三、前厅部的工作内容项目二 前厅部的组织机构一、前厅部组织机构设置的基本原则二、前厅部组织机构的设置形式三、前厅部主要机构职责四、前厅部主要管理岗位及其职责五、前厅部工作人员素质要求项目三 前厅部与其他部门的关系一、前厅部内部沟通二、前厅部与其他部门沟通内容三、沟通协调的方法项目四 前厅部环境设施一、前厅分区布局二、前厅设备模块回顾案例分析模块作业模块延展模块二 客房预订服务项目一 客房预订知识储备一、预订的渠道二、预订的种类项目二 客房预订工作实施一、预订前的准备工作二、客房预订工作流程三、客房预订方式项目三 预订工作特殊情况处理一、婉拒预订二、更改预订三、取消预订项目四 超额预订一、超额预订应考虑的因素二、超额预订公式三、预订违约行为原因及其处理模块回顾案例分析模块作业模块延展模块三 礼宾服务与管理项目一 迎送宾客服务一、机场代表的工作内容二、门童迎送宾客服务项目二 行李服务一、行李运送服务流程二、行李寄存服务三、客人换房行李服务项目三 “金钥匙”服务一、“金钥匙”的起源与发展历史二、“金钥匙”的含义和服务内容三、“金钥匙”的岗位职责四、“金钥匙”的素质要求模块回顾案例分析模块作业模块延展模块四 前厅接待管理项目一 前厅接待知识储备一、办理入住登记的必要性.....模块五 前厅部其他业务管理模块六 宾客关系管理模块七 前厅销售管理模块八 前厅服务质量管理模块九 客房部岗位认知模块十 客房接待服务管理模块十一 客房清洁管理模块十二 客房安全管理模块十三 前厅与客房人力资源管理附录 前厅客房专业术语英文参考文献

## <<饭店前厅客房服务与管理>>

### 编辑推荐

《高职高专“十二五”规划教材·旅游类：饭店前厅客房服务与管理》是作者结合饭店工作经验和多年的教学实践基础上编写而成。

全书分为前厅部与客房部两大部分，共计十三个模块。

前厅部分包括前厅部工作认知、客房预订服务、礼宾服务与管理、前厅接待管理、前厅部其他业务管理、宾客关系管理、前厅销售管理、前厅服务质量管理；客房部包括客房部岗位认知、客房接待服务管理、客房清洁管理、客房安全管理、前厅与客房人力资源管理。

<<饭店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>