

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理实训手册>>

13位ISBN编号：9787811333398

10位ISBN编号：7811333392

出版时间：2008-6

出版时间：哈尔滨工程大学出版社

作者：何晓颖 主编，朱燕，邬爱波，安桃艳 编著

页数：120

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实训手册>>

前言

本书是针对饭店前厅部门、客房部门管理与服务工作的需要编写的实训教材。

全书分为十章，内容包括：前厅部基础知识、客房预订服务实训、总台接待服务实训、前厅综合服务实训、VIP前厅服务实训、前厅管理实务实训、客房部基础知识、客房卫生服务实训、客房接待服务实训、客房安全管理实训等。

本书得以问世，是编者们集体努力的结果。

在编写的过程中，参考了国内外有关前厅客房管理与服务的论著，谨在此表示感谢。

同时，对完成本书编写过程中提供各种帮助的舟山市新华侨大酒店和舟山海中洲饭店致以诚挚的谢意！

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

内容概要

本书较全面地介绍了制浆造纸工程所涉及的各方面技术，具体包括造纸所用原料的种类、特征，国内外资源利用状况；原料的备料程序及方法；化学、机械、化学机械法以及废纸制浆；碱法制浆化学药品的回收（简称碱回收）；纸浆的洗涤、筛选、净化、浓缩及漂白；纸和纸板的抄造等。不仅介绍了这些过程所涉及的基本知识、基本流程、工艺操作条件、简要机理、所用设备的基本类型和工作特点；还简述了这些技术的发展历程和发展动态。

本书可供大中专院校非造纸专业学生作为选修课教材使用，也可供与制浆造纸行业有关的管理与行政人员使用，还可供制浆造纸行业的专业人员参考。

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

书籍目录

第一章 前厅部基础知识 一、前厅部组织机构及其职责范围 二、前厅设施设备 三、主要管理岗位及其职责
第二章 客房预订服务实训 一、训练目标 二、基本程序 三、学习内容 四、主要工作流程示意图 五、实训安排
第三章 总台接待服务实训 一、训练目标 二、基本程序 三、学习内容 四、主要工作流程示意图 五、实训安排
第四章 前厅综合服务实训 一、训练目标 二、学习内容 三、主要工作流程示意图 四、实训安排
第五章 重要客人(VIP)前厅服务实训 一、训练目标 二、基本程序 三、学习内容 四、主要工作流程示意图 五、实训安排
第六章 前厅管理实务实训 一、训练目标 二、基本程序 三、学习内容
第七章 客房部基础知识 一、前厅部组织机构及其职责范围 二、前厅设施设备 三、主要管理岗位及其职责 四、客房状况及其标记 五、主要管理岗位及其职责
第八章 客房卫生服务实训 一、训练目标 二、学习内容 三、主要工作流程示意图 四、实训安排
第九章 客房接待服务实训 一、训练目标 二、基本程序 三、学习内容 四、主要工作流程示意图
第十章 客房安全管理实训 一、训练目标 二、学习内容 三、实训安排
附录一 前厅实训小结
附录二 前厅管理制度
附录三 客房管理制度

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

章节摘录

插图：第一章 前厅部基础知识一、前厅部组织机构及其职责范围
饭店前厅部在饭店各管理部门中具有全面性、综合性和协调性，是饭店的神经中枢。

它一方面要参与饭店的经营管理活动，另一方面又要为客人提供各种综合服务。

前厅部的基本职责如下。

1. 预订处接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订，办理订房手续；制作预订报表，对预订进行计划、安排和管理；掌握并控制客房出租状况；负责联系客源单位；定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。
2. 接待处负责接待抵店投宿的客人，包括团体、散客、长住客、非预期到店以及无预订客人；办理宾客住店手续，分配房间；与预订处、客房部保持联系，及时掌握客房出租变化，准确显示房态；制作客房销售情况报表，掌握住房客人动态及信息资料等。
3. 收银处负责饭店客人所有消费的收款业务，包括客房、餐厅、酒吧、长途电话等各项服务费用；同饭店一切有宾客消费的部门的收银员和服务员联系，催收核实账单；及时催收长住客人或公司超过结账日期、长期拖欠的账款；夜间统计当日营业收益，制作报表。
4. 问讯处负责回答宾客的询问，提供各种有关饭店内部和饭店外部的信息；提供收发、传达、会客等应接服务；负责保管所有客房钥匙。
5. 礼宾部负责在店门口或机场、车站、码头迎送宾客；调度门前车辆，维持门前秩序；代客卸送行李，陪客进房，介绍客房设备与服务，并为客人提供行李寄存和托运服务；分送客人邮件、报纸、转送留言、物品；代办客人委托的各项事宜；高星级饭店提供“金钥匙”服务。
6. 电话总机负责接转饭店内外电话，承办长途电话、回答客人的电话询问；提供电话找人、留言服务；叫醒服务；播放背景音乐；充当饭店出现紧急情况时的指挥中心。

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

编辑推荐

《前厅客房服务与管理实训手册》可供大中专院校非造纸专业学生作为选修课教材使用，也可供与制浆造纸行业有关的管理与行政人员使用，还可供制浆造纸行业的专业人员参考。

<<前厅客房服务与管理实训手册>>

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>