

《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：9787564033613

10位ISBN编号：7564033614

出版时间：2010-7

出版社：北京理工大学

作者：陈宁.

页数：263

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《前厅客房服务与管理》

内容概要

《前厅客房服务与管理》围绕酒店客房产品的生产和销售这一主线展开，主要介绍房务部两大营业部门——负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部的服务与管理的相关知识。高等教育教学内容的确定应以职业岗位的专项性和操作性为依据，以使具备扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的全面素质为目标，对理论的要求以“够用”和“实用”为度。本教材根据职业岗位所需的智能结构来确定大纲，强调职业岗位的针对性。在把握理论科学性、现代性的同时，将理论进行变通，体现出理论的实用性和可操作性，使学生不仅能够掌握知识，还能学会如何去运用知识，做到学以致用。

《前厅客房服务与管理》

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位、作用及工作任务 第二节 前厅部的组织机构 第三节 前厅部的岗位职责 第四节 前厅部人员的素质能力要求 第五节 前厅环境第二章 前厅部客房预订 第一节 客房预订概述 第二节 客房预订的程序 第三节 超额订房及订房纠纷处理 第四节 减少空房现象的程序与方法第三章 前厅部系列服务 第一节 礼宾服务 第二节 接待服务 第三节 问讯服务 第四节 总机服务 第五节 商务中心服务 第六节 收银服务第四章 前厅部销售管理 第一节 前厅部的销售策略 第二节 前厅部销售价格的制定 第三节 客房销售 第四节 客房安排第五章 前厅部的沟通协调 第一节 沟通协调的基本原理 第二节 前厅部内部的沟通协调 第三节 前厅部与其他部门的沟通协调 第四节 客人投诉的受理 第五节 沟通协调的主要障碍及纠正方法 第六节 客史档案管理第六章 前厅服务质量管理 第一节 前厅服务质量概述 第二节 前厅部全面质量管理 第三节 前厅部安全管理第七章 客房部概述 第一节 客房部的地位、作用及主要任务 第二节 客房部的组织机构设置及主要岗位职责 第三节 客房的类型、功能空间及布置 第四节 客房部的业务特点及人员素质要求 第五节 客房服务与管理的发展趋势第八章 客房部清洁卫生管理 第一节 客房的日常清扫 第二节 客房的计划卫生 第三节 客房清洁卫生质量的控制 第四节 公共区域的清洁卫生与保养第九章 客房部设备用品管理 第一节 客房部设备用品管理概述 第二节 布件的管理 第三节 洗衣房的管理 第四节 客房日用品的管理第十章 客房部安全管理 第一节 客房安全管理概述 第二节 防火与防盗 第三节 其他意外事故的处理 第四节 劳动职业安全第十一章 客房服务质量管理 第一节 客房服务项目及客房服务的特点 第二节 客房服务的组织模式 第三节 客房服务质量管理的内容、标准及方法 第四节 客房优质服务第十二章 前厅客房人力资源管理 第一节 人力资源管理概述 第二节 前厅客房人力资源招聘 第三节 员工服务意识的培养 第四节 对前厅和客房员工的培训 第五节 员工的考核与评估 第六节 员工激励与管理艺术参考文献

《前厅客房服务与管理》

精彩短评

1、送朋友的，朋友说挺满意的

《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:www.tushu111.com