

《饭店前厅管理与服务》

图书基本信息

书名：《饭店前厅管理与服务》

13位ISBN编号：9787512105157

10位ISBN编号：7512105150

出版时间：2011-2

出版社：清华大学出版社

作者：徐文苑

页数：293

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

《饭店前厅管理与服务》

内容概要

《饭店前厅管理与服务(第2版)》内容简介：前厅管理与服务是现代饭店运行与管理的重要组成部分，本教材共8章，对前厅管理与服务涉及的预订、接待、行李、问讯、商务等服务，以及销售管理、服务质量管理、人力资源管理等内容，做了较为系统的介绍。本教材注重知识的应用性和可操作性，侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图表和典型案例等内容的比例，力求反映饭店业先进的管理理念、服务手段与方法。本教材主要适用于高等职业院校饭店管理专业的学生，也可作为饭店从业人员培训和自学之用。

书籍目录

第1章 前厅部概述

- 1.1 前厅部的作用与任务
 - 1.1.1 前厅部的作用
 - 1.1.2 前厅部的任务
- 1.2 前厅部的机构设置及岗位职责
 - 1.2.1 前厅部的机构组成及主要职能
 - 1.2.2 前厅部的组织机构设置
 - 1.2.3 前厅部的岗位职责
- 1.3 前厅部对客服务的过程及任务
 - 1.3.1 前厅部工作阶段的划分
 - 1.3.2 前厅部对客服务各阶段的工作任务
- 1.4 前厅设计
 - 1.4.1 饭店大堂设计
 - 1.4.2 前厅的环境布置与服务氛围

本章小结

思考题

第2章 客房预订业务

- 2.1 预订业务的相关知识
 - 2.1.1 预订处的岗位职责
 - 2.1.2 客房类型与房价
- 2.2 预订的方式与种类
 - 2.2.1 预订的方式
 - 2.2.2 预订的种类
- 2.3 客房预订程序
 - 2.3.1 受理预订
 - 2.3.2 确认预订
 - 2.3.3 预订记录存档
 - 2.3.4 预订变更与取消
 - 2.3.5 抵店前的准备工作
 - 2.3.6 超额预订

本章小结

思考题

第3章 总台接待业务

- 3.1 总台接待业务概述
 - 3.1.1 接待处的岗位职责
 - 3.1.2 接待准备工作
 - 3.1.3 客房状况控制
- 3.2 人住接待程序概述
 - 3.2.1 住宿登记的目的
 - 3.2.2 人住接待程序
 - 3.2.3 住宿条件变化的处理
 - 3.2.4 常见问题的处理及对策

本章小结

思考题

第4章 前厅服务

- 4.1 礼宾服务
 - 4.1.1 行李处的主要岗位职责

- 4.1.2 迎送宾客服务
- 4.1.3 行李服务
- 4.1.4 委托代办服务
- 4.2 金钥匙服务
 - 4.2.1 金钥匙的含义
 - 4.2.2 金钥匙的作用
 - 4.2.3 中国饭店金钥匙服务项目
- 4.3 问询服务
 - 4.3.1 问讯服务
 - 4.3.2 留言服务
 - 4.3.3 钥匙管理与控制
 - 4.3.4 邮件服务
- 4.4 结账服务
 - 4.4.1 客账管理
 - 4.4.2 外币兑换业务
 - 4.4.3 贵重物品保管
- 4.5 电话总机服务
 - 4.5.1 总机房员工的岗位职责
 - 4.5.2 总机服务项目及服务规程
- 4.6 商务中心服务
 - 4.6.1 商务中心员工的岗位职责
 - 4.6.2 商务中心的主要服务项目及服务规程
- 4.7 商务楼层服务
 - 4.7.1 商务楼层的需求特征
 - 4.7.2 商务楼层的布局特色
 - 4.7.3 商务楼层的管理及服务特色
 - 4.7.4 商务楼层的服务程序

本章小结

思考题

第5章 前厅部销售管理

- 5.1 客房销售概述
 - 5.1.1 客房销售的一般工作要求
 - 5.1.2 客房销售的具体要求
 - 5.1.3 客房分配技巧
 - 5.1.4 客房销售技巧
- 5.2 房价管理
 - 5.2.1 客房价格的构成
 - 5.2.2 客房定价的目标
 - 5.2.3 影响房价制定的因素
 - 5.2.4 常用的客房定价方法
 - 5.2.5 客房经营的统计分析

本章小结

思考题

第6章 计算机技术在前厅部的应用

- 6.1 计算机技术在饭店管理中的应用
 - 6.1.1 饭店管理中计算机技术应用的发展过程
 - 6.1.2 饭店管理信息系统概述
- 6.2 计算机技术在前厅部的应用
 - 6.2.1 计算机技术应用对前厅管理与服务的意义

6.2.2 前厅部计算机管理系统的主要功能

本章小结

思考题

第7章 前厅服务质量管理

7.1 前厅部服务质量管理与控制

7.1.1 前厅部服务质量管理的内容

7.1.2 前厅服务质量标准

7.1.3 前厅服务质量控制

7.1.4 前厅服务质量管理方法

7.1.5 提高前厅服务质量的途径

7.2 客人投诉的处理

7.2.1 投诉产生的原因

7.2.2 对投诉的正确认识

7.2.3 处理投诉的原则

7.2.4 受理客人投诉的程序

7.3 前厅部信息管理

7.3.1 前厅部内部的沟通协调

7.3.2 前厅部与各部门的沟通协调

7.3.3 客史档案管理

本章小结

思考题

第8章 前厅部人力资源管理

8.1 前厅部的员工招聘

8.1.1 前厅部员工招聘的途径

8.1.2 前厅部员工招聘的程序

8.2 前厅部的员工培训

8.2.1 前厅部员工培训的意义

8.2.2 前厅部员工培训的原则

8.2.3 前厅部员工培训的内容与分类

8.2.4 前厅部员工培训的计划与实施

8.2.5 提高前厅部员工培训质量的途径

8.3 前厅部的员工激励

8.3.1 前厅部员工激励的重要性

8.3.2 前厅部员工激励的基本形式

8.4 前厅部员工的工作评估

8.4.1 前厅部员工工作评估的作用

8.4.2 前厅部员工工作评估的常用方法

8.4.3 前厅部员工工作评估的基本程序

本章小结

思考题

参考文献

《饭店前厅管理与服务》

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：www.tushu111.com