

# 《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：9787810489249

10位ISBN编号：7810489240

出版时间：2004-8

出版社：郑州大学出版社

作者：谢玉峰

页数：349

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](http://www.tushu111.com)

# 《旅游饭店前厅客房服务与管理》

## 内容概要

《旅游饭店前厅客房服务与管理》是高等教育旅游管理专业统编教材之一。本书对旅游饭店的前厅部和客房部相关的理论知识和操作知识进行了系统地阐述。本书共分为十四章，主要内容有前厅部概述、客房预订技术管理、前厅服务、前厅部的动转控制与有效沟通、宾客关系管理、前厅部信息管理、客房产品销售管理、客房管理、概述、客房服务与管理、客房清洁卫生管理、客房用品管理、客房安全管理、客房部预算管理、客房设备管理。

此书立足我国饭店业的现状，吸取了国外饭店业经营与管理的先进理论和成功经验，对旅游饭店前厅与客房未来的发展进行了探讨，体现了理论与实践紧密结合的特色。本书可以作为高等教育管理专业用书，也可作为旅游职业教育、旅游行业培训和自学考试的教材，还可以作为旅游企业高级管理人员参考用书。

# 《旅游饭店前厅客房服务与管理》

## 书籍目录

1 前厅部概述 前厅部的地位与特点 前厅部组织机构与管理岗位职责 前厅部运行过程与业务管理 饭店大堂的设计  
2 客房预订技术管理 客房预订的业务知识 客房预订的方式和种类 客房预订的程序 客房预订的控制及超额订房  
3 前厅服务 大堂服务 总台服务 总机与商务中心服务  
4 前厅部的运转控制与有效沟通 前厅部运转控制概述 前厅部沟通协调的基本原理 前厅部的有效沟通  
5 宾客关系管理 大堂副理 建立良好的宾客关系 投诉处理 客史档案管理  
6 前厅部信息管理 饭店信息管理系统的构成 营业报表制作与分析  
7 客房产品销售管理 客房产品的概念 客房产品销售管理的意义 客房产品的销售管理 客房产品的价格管理 客房产品销售分析  
8 客房管理概述  
9 客房服务与管理  
10 客房清洁卫生管理  
11 客房用品管理  
12 客房安全管理  
13 客房部预算管理  
14 客房设备管理  
参考文献  
后记

# 《旅游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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)