

《酒店前厅与客房管理》

图书基本信息

书名：《酒店前厅与客房管理》

13位ISBN编号：9787302310471

10位ISBN编号：7302310475

出版时间：2012-12

出版社：清华大学出版社

作者：唐 飞、方雅贤、曹洪珍

页数：238

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

《酒店前厅与客房管理》

内容概要

《旅游管理专业应用型本科规划教材:酒店前厅与客房管理》系统地介绍了酒店前厅与客房管理的专业知识、操作程序和基本技能,既有前厅部和客房部员工必须掌握的基础知识,又有这两个部门最新发展情况的介绍及相关案例的分析。每章的学习目标和核心概念为使用《旅游管理专业应用型本科规划教材:酒店前厅与客房管理》的师生明确了学习的目的和需要掌握的重点,特别是书中案例与阅读材料的编写为没有实践经验的在校学生提供了很好的学习素材,而课后多样的练习题又对巩固学生的专业知识和培养学生的综合能力起到了积极作用。

书籍目录

绪论

1

第一节 酒店的类型

1

第二节 酒店等级的划分

5

第三节 酒店组织机构

7

第四节 酒店管理中的内容

9

练习题

11

上篇 前厅篇

第一章 前厅部概述

14

第一节 前厅部的地位与工作任务

15

第二节 前厅部的组织机构与管理岗位职责

18

第三节 前厅环境

23

第四节 前厅部人员素质要求

28

练习题

33

第二章 客房预订

35

第一节 客房预订的含义和任务

36

第二节 客房预订的渠道、方式和种类

36

第三节 客房预订的程序

41

第四节 超额订房及订房纠纷处理

49

练习题

53

第三章 前台接待

55

第一节 接待准备

55

第二节 入住登记

60

第三节 客房商品推销

65

练习题

68

第四章 前厅系列服务

70

第一节 礼宾服务

71

第二节 问讯服务

83

第三节 总机服务

88

第四节 商务中心服务

93

第五节 前台收银处

96

第六节 行政楼层服务

100

练习题

102

第五章 房价管理与客房经营统计分析

104

第一节 房价管理

105

第二节 客房经营统计分析

110

练习题

118

第六章 前厅部的沟通协调

120

第一节 前厅部与其他部门的沟通协调

121

第二节 客人投诉处理

126

第三节 客史档案管理

132

练习题

135

下篇 客房篇

第七章 客房部概述

138

第一节 客房部的功能与地位

138

第二节 客房部的组织机构与岗位职责

141

第三节 客房部与其他部门的沟通

148

第四节 客房的类型和设备用品的配备

150

练习题

154

第八章 清洁卫生服务与管理

156	
第一节 客房清洁整理与质量控制	
157	
第二节 公共区域的清洁卫生控制	
168	
练习题	
172	
第九章 客房服务	
174	
第一节 客房服务内容	
175	
第二节 客房服务质量	
182	
第三节 客房优质服务	
185	
练习题	
188	
第十章 客房安全管理	
190	
第一节 客房安全管理概述	
191	
第二节 防火与防盗工作	
193	
第三节 其他意外事故的防范	
198	
练习题	
200	
第十一章 客房部设备用品管理	
202	
第一节 客房设备用品管理的任务和方法	
203	
第二节 客房设备的选择与保养	
207	
第三节 布件管理	
212	
第四节 日用品管理	
217	
练习题	
222	
第十二章 客房部人力资源管理	
224	
第一节 客房部的人员编制	
225	
第二节 员工选用与培训	
228	
第三节 员工绩效评估与员工激励	
233	
练习题	
237	

参考文献
239

《酒店前厅与客房管理》

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