

<<前厅与客房管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房管理>>

13位ISBN编号：9787040207842

10位ISBN编号：7040207842

出版时间：2007-5

出版范围：高等教育

作者：刘伟

页数：433

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>

<<前厅与客房管理>>

内容概要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材，面向21世纪课程教材。

全书共分为十八章，分别是：前厅部概述、预订管理、礼宾服务管理、总台接待与收银业务管理、总台销售管理、总台信息沟通、宾客关系管理、房价管理、收益管理、客房部概述、客房组织管理、客房部管家系统、客房服务质量管理、客房卫生管理、客房成本控制与预算管理、客房部安全管理、客房部人力资源管理、21世纪酒店前厅与客房经营管理的发展趋势。

本书特别适合高等学校旅游管理专业教学使用，也可供高职高专及中等职业院校师生作为教学参考书使用。

<<前厅与客房管理>>

书籍目录

- 第1章 前厅部概述
 - 第一节 前厅部的地位、作用及主要任务
 - 第二节 前厅部的组织机构
 - 第三节 前厅部管理人员的岗位职责与素质要求
- 第2章 预订管理
 - 第一节 预订的方式与种类
 - 第二节 预订渠道与酒店收费方式
 - 第三节 预订业务管理
- 第3章 礼宾服务管理
 - 第一节 “金钥匙”理念：服务哲学与素质要求
 - 第二节 门童与迎宾
 - 第三节 行李服务管理
 - 第四节 总机房服务与管理
 - 第五节 商务中心
- 第4章 总台接待与收银业务管理
 - 第一节 总台接待业务流程
 - 第二节 总台接待中的若干问题及其处理
 - 第三节 客房分配
 - 第四节 问询与留言管理
 - 第五节 商务楼层管理
 - 第六节 结账业务管理
 - 第七节 夜间稽核
- 第5章 总台销售管理
 - 第一节 客房状态的控制
 - 第二节 总台销售艺术与技巧
- 第6章 总台信息沟通
 - 第一节 有关报表的制作
 - 第二节 前厅部与其他部门的信息沟通
- 第7章 宾客关系管理
 - 第一节 大堂副理
 - 第二节 客人投诉及其处理
 - 第三节 客历档案的建立
 - 第四节 宾客沟通技巧
- 第8章 房价管理
 - 第一节 影响客房定价的因素
 - 第二节 客房定价目标
 - 第三节 客房定价法与价格策略
 - 第四节 房价体系与平均房价
- 第9章 收益管理
 - 第一节 收益管理的原理与功能
 - 第二节 “收益管理法”的实施
- 第10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 客房类型与客房设备
 - 第三节 特色客房

<<前厅与客房管理>>

第11章 客房组织管理

第一节 客房部组织机构

第二节 客房定员

第三节 客房部经理

第四节 楼层领班

第12章 客房部管家系统

第一节 房态的控制与统计

第二节 客房消费与在住客人查询

第三节 遗留物品与租借物品管理

第13章 客房服务质量管理

第一节 客房服务的组织模式

第二节 宾客服务中心的管理

第三节 客房服务项目及其服务规程

第四节 提高客房服务质量的途径

第五节 客房部个性化服务

第六节 客房贴身管家

第七节 客房部与酒店相关部门的协调

第14章 客房卫生管理

第一节 客房清扫作业管理

第二节 客房的计划卫生

第三节 客房清洁质量的控制

第四节 公共区域的清洁保养

第15章 客房成本控制与预算管理

第一节 客房物品与设备管理

第二节 客用品的管理

第三节 客房部预算

第16章 客房部安全管理

第一节 客房部主要安全问题及其防范

第二节 火灾的预防、通报及扑救

第17章 客房部人力资源管理

第一节 客房员工的素质要求

第二节 客房员工的培训

第三节 客房员工的考核与工作评估

第四节 客房部员工激励

第18章 21世纪酒店前厅与客房经营管理的发展趋势

第一节 21世纪酒店前厅经营管理的发展趋势

第二节 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势

第三节 酒店客房的绿色管理

第四节 智能技术与酒店客房装修的发展趋势

附录

附录1 全球酒店集团排名(2004)

附录2 前厅部与客房部常用英语

参考文献和网站

<<前厅与客房管理>>

编辑推荐

其他版本请见：《高等学校旅游管理专业课程教材：前厅与客房管理（第2版）》

<<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:<http://www.tushu007.com>