

《前厅运行与管理》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2005年07月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787504454690

内容简介

在本书编写过程中，我们力图在充分掌握高等院校旅游饭店管理专业的教学和饭店培训的实际需要的基础上，对教材内容结构、层次把握等诸多方面做了精心安排，力求切合实际、紧跟形势、适度超前。本书在编写过程中参阅了国内外饭店管理*研究成果，在全面阐述前厅运行实务的基础上，突出强调前厅服务质量管理、销售管理、信息管理、宾客关系管理、前厅计算机管理等要务。如本书在第十一章中，充分反映并吸收了学科发展和饭店管理的新技术、新观念，对饭店计算机管理系统构成、网络预订以及前厅计算机管理模块进行了具体的阐述。以往出版的一些饭店前厅部运行的书籍，大多偏重于服务程序，而对前厅部管理的内容论述较少。本书则将前厅管理理论与服务有机地结合起来，侧重理论指导下的前厅实务与运行，简化以基础理论体系为背景的知识要点和陈述，适当增加各种图表和操作系统，立足于饭店前厅运行中诸多岗位的*现实需要，做到管理寓于服务之中。本书使用了不少案例，以求增强管理理论的实用性、启迪性、可读性。本书附录部分列出了前厅部主要岗位的工作标准，以利于在实践教学中操作训练。

目录

编审说明

前言

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的的主要任务和基本职能

第二节 前厅部的组织机构和岗位职责

第三节 前厅部人员的素质要求和选聘

第四节 前厅部的服务流程和部际关系

第二章 前厅区域环境设计与设备布局

第一节 前厅总台的设计

第二节 前厅区域环境设计

第三节 前厅设备布局

第三章 前厅预订业务管理

第一节 客房类型与房价种类

第二节 预订的方式与分类

第三节 预订业务程序

第四节 客房预订中的推销

第五节 前厅预订中的违约行为及其处理

第四章 前厅礼宾服务管理

第一节 迎送宾客服务

第二节 行李服务管理

第三节 “金钥匙”服务管理

第五章 前厅接待工作管理

- 第一节 人住登记管理
- 第二节 问询服务管理
- 第三节 总机服务管理
- 第四节 商务中心管理
- 第五节 贵重物品管理
- 第六节 商务楼层管理
- 第六章 前厅收银和收入审计工作管理
 - 第一节 前厅收银业务
 - 第二节 前厅夜间审计
- 第七章 前厅宾客关系管理一
 - 第一节 大堂副理
 - 第二节 建立良好的宾客关系
 - 第三节 客人投诉及其处理
- 第八章 前厅服务质量管理
 - 第一节 前厅服务质量标准
 - 第二节 前厅服务质量管理
 - 第三节 前厅部全面质量管理
- 第九章 前厅销售管理
 - 第一节 客房状态的控制
 - 第二节 房价管理
 - 第三节 前厅销售计划一
 - 第四节 前厅客房销售程序与技巧
 - 第五节 前厅销售的策略
- 第十章 前厅信息管理
 - 第一节 前厅客情预测信息的传递
 - 第二节 前厅报表管理
-
- 第十一章 计算机管理系统在前厅管理工作中的应用
- 附录
- 主要参考书目

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