

<<客务服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<客务服务与管理>>

13位ISBN编号：9787040071931

10位ISBN编号：7040071932

出版时间：1999-1

出版时间：高等教育出版社

作者：范运铭 编

页数：483

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>

<<客务服务与管理>>

前言

《客务服务与管理》一书作为全国旅游中等职业技术学校试用教材，自1991年5月出版至今，已在全国范围内使用7年，效果良好。

该教材在全国的发行量接近50万册，受到旅游职业技术学校及饭店界的欢迎，是饭店服务与管理专业选用量较大、覆盖面也较广的教材之一，这是令作者感到欣慰的。

随着我国改革开放的不断深入和经济的发展，饭店业的发展也极其迅速，各地星级饭店层出不穷。到1998年底，全国的星级饭店已接近3000家，而且，更多的科学技术、新设备和新标准在饭店得到了广泛的应用，如计算机管理系统已成为我国三星级以上饭店必备的设备，客务服务与管理中的新概念和新经验也不断形成和完善，7年前出版的《客务服务与管理》显然也应做进一步的修改和完善。

因此，本书作者在修订中，以旅游中等职业学校饭店服务专业教学计划和教学大纲的要求为依据，根据有关教材修订的具体要求，对照饭店客务工种的中级标准，突出“实用，够用，管用”的原则，力求反映和体现国内外饭店业的新观点和新资料，而对那些陈旧过时的内容加以删除或改写。

作为《客务服务与管理》的修订版，本书力求保留原书的框架体系和风格，以便在旅游中等职业技术学校服务专业教学过程中，能较好地使用本书。

修订工作主要体现在以下几个方面：（1）商务中心是饭店前厅部的重要组成部分，也是我国二星级以上饭店的必备服务项目，这次编者做了较详尽的介绍。

（2）“客房预订”的程序和方法则根据我国饭店业的现状和发展趋势做了较大幅度的修订。

<<客务服务与管理>>

内容概要

绪论、前厅部概述、客房预订、接待和大厅服务、问讯和总机服务、前厅计算机系统和收款服务、前厅部的管理、客房部概述、楼面服务和清洁整理工作、棉织品房与洗衣房、客房部的管理等。

《客务服务与管理（修订版）》在编写中注意采用了国内外学术界的新观点、新资料，同时注意了实用性，较好地把握了内容的深浅度，语言通顺易懂。

《客务服务与管理（修订版）》可作为旅游中等专业学校、职业高中、技工学校的教材，还可供有关岗位的在职人员学习参考。

<<客务服务与管理>>

书籍目录

第一章 绪论第一节 饭店的概念第二节 饭店管理职能和方法前厅篇第二章 前厅部概述第一节 前厅部的概念第二节 前厅气氛和工作环境第三章 客房预订第一节 预订的形式和分类方法第二节 预订的程序和方法第四章 接待和大厅服务第一节 接待服务第二节 大厅服务第五章 问讯、商务中心和总机服务第一节 问讯服务第二节 商务中心服务第三节 电话总机服务第六章 前厅计算机系统和收款服务第一节 前厅部的计算机系统第二节 前台收款服务第七章 前厅部的管理第一节 前厅部的管理艺术第二节 前厅部常用的表格和图表客房篇第八章 客房部概述第一节 客房部的概念第二节 客房的基本设备和用品第九章 楼面服务和清洁整理工作第一节 楼面岗位职责第二节 楼面接待服务第三节 客房的清洁整理第四节 公共区卫生和计划卫生第五节 客房清洁质量的控制第六节 清洁剂与清洁设备第十章 棉织品房和洗衣房第一节 制服与棉织品房第二节 洗衣房第十一章 客房部的管理第一节 客房部的工作管理第二节 客房部原始记录的管理附录1 前厅部常用语附录2 客房部常用语

<<客务服务与管理>>

章节摘录

前厅部除了客房商品的预订和销售服务外，还有大量的日常服务工作，如店外接送服务、门前接送服务、行李服务、电梯服务等，这些服务工作都是和客房商品的销售服务密不可分的。提供这些服务，关系到饭店的规格和等级，也是方便客人、提高服务质量的重要内容。大厅服务处的设立，正是为了更好地为客人提供这些日常服务。

大厅服务处，在不少饭店又称行李处。

（一）大厅服务处的业务范围 大厅服务处是否设立，以及业务范围的大小，要视各饭店的等级和服务对象的特点而定。

一般的大型饭店，均设有大厅服务处。

在国际上，大厅服务主管还可以成为大饭店门房国际同盟的成员，即“佩带‘金钥匙’的门房”。

大厅服务处的主要业务是：（1）到机场、车站或码头接送客人。

（2）在店门迎送客人，协助保安人员维持大厅秩序。

（3）客人行李的运送及保管业务。

（4）住客函件和饭店内部函件的传送服务。

（5）陪送客人进客房，介绍客房设备及饭店服务项目、注意事项等。

（6）其他的委托代办服务及必要时的电梯服务。

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