第一图书网, tushu007.com

<<前厅部运营管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅部运营管理>>

13位ISBN编号：9787121079627

10位ISBN编号：7121079623

出版时间：2009-1

出版时间：电子工业出版社

作者：王赫男，郭亚军　主编

页数：210

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

第一图书网, tushu007.com

前言

从20世纪70年代至今，我国的旅游业实现了从蹒跚起步到现今从旅游资源大国向世界旅游大国和亚洲旅游强国的历史性跨越，而我们的目标是真正成为世界旅游强国。
在北京成功承办了第29奥林匹克运动会后，我们相信中国旅游业的发展会更加迅速。
近几年，我国旅游业发展的内部和外部条件发生了巨大的变化，作为饭店业更是发展迅猛，同时经济型饭店和绿色饭店都保持着良好的发展态势。
前厅部作为饭店的一个重要的部门，也是研究饭店管理的一个重要组成部分，因此我国高等教育中的旅游管理和饭店管理专业都设有前厅部运营管理的课程。
为了顺应时代的要求，紧贴旅游行业的实际情况，我们特别编写了本教材。
高等职业学院的旅游专业在知识结构、课程设置、教材建设等方面需要适应旅游业发展的需要。我国的旅游管理学科建设需要立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力，贯彻实用性、先进性、科学性和规范性原则，吸取国内外先进的前厅管理的最新知识和技术，注重内容在实际操作中的实用性和应用性，以及注重内容的创新和针对性。
本书特别针对高职高专学习的特点，以提高能力为核心，以培养技术应用型的人才为本，使学生在学习期间不仅增加理论知识，也提高技能应用能力，提高学生的综合能力。
本书顺应了这些要求，建立了一种简要文字做阐述、介绍，且与大量的实例和案例相结合的知识体系。
本教材深入浅出，实用性强，学术性与普及性兼顾，理论与实际应用并重，以此提高学生的综合素质。
本教材内容共11个专题，分别从饭店的地位和组织结构入题，中间贯穿饭店前厅各部门的服务流程和饭店预定、入住、审计、离店的服务流程管理，最后以饭店前厅的服务质量、房价管理、前厅部计划的评估和人力资源管理作为提升。
本书由王赫男、郭亚军任主编，李莎、刘真、温秀、薛陆任副主编，各专题的编写分工：王赫男编写专题一、二，郭亚军编写专题三、四，薛陆编写专题五，李莎编写专题六，温秀编写专题七，刘真编写专题八，刘强编写专题九，冯光福编写专题十，仪孝法编写专题十一。
全书由王赫男负责统编和调整。
本书在编写的过程中，得到了许多从事该行业和课程的前辈与老师的帮助和支持，在此衷心表示感谢，也要感谢电子工业出版社的编辑。
本书教材参考了国内外有关的论著。
由于本人的水平有限，书中难免存在不足之处，敬请广大读者指正。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书针对高职高专院校的学生特点、培养目标及从业需要，以任务驱动的学习模式进行编写，介绍了现代饭店前厅管理中的预订、接待、离店、房务管理、房价管理、人力资源管理等核心内容。
《前厅部运营管理》推广项目式的学习方法，采用阶梯式的案例分析，由浅入深地引入核心内容，并将学位教育与职业资格证书考试相结合，有效地提高了学生的学习兴趣，为后续的酒店管理专业学习打下良好的基础。

<<前厅部运营管理>>

书籍目录

专题一 饭店前厅部概述　专题前瞻　学习目标　引导前言——奥运会给饭店业带来的商机　任务一 现代饭店的分类和产权所属　任务二 前厅部基本概述　任务三 前厅的建筑布局设计　案例分析　单元复习专题二 饭店组织机构设置与员工标准　专题前瞻　学习目标　引导前言——企业组织机构扁平化　任务一 饭店的组织机构设置　任务二 饭店前厅的组织机构设置　任务三 前厅员工的基本要求　案例分析　单元复习专题三 前厅部服务流程　专题前瞻　学习目标　引导前言——精细化管理 规范化服务 向服务要业绩 向管理要效益　任务一 前厅部的接待服务　任务二 前厅部大堂服务　案例分析　单元复习专题四 饭店预订服务管理　专题前瞻　学习目标　引导前言——饭店改善因特网营销效果的措施　任务一 客房类型划分与定价策略　任务二 客房预订与销售　任务三 饭店的团队预订　案例分析　单元复习专题五 前厅入住的业务程序　专题前瞻　学习目标　引导前言——奥运VIP接待　任务一 接待的基本程序　任务二 前厅接待的注意事项　案例分析　单元复习专题六 前厅部会计审计　专题前瞻　学习目标　引导前言——提高会计人员素质，是做好会计工作的关键　任务一 会计的基本概述　任务二 审计的基本概述　案例分析　单元复习专题七 宾客离店的服务管理　专题前瞻　学习目标　任务一 前厅收银服务的概述　任务二 前厅离店的结账的基本程序　案例分析　单元复习专题八 前厅服务质量管理　专题前瞻　学习目标　引导前言——提高服务质量　任务一 前厅服务环境的建立　任务二 前厅部服务质量的实现　案例分析　单元复习专题九 饭店房价管理与饭店产品营销分析　专题前瞻　学习目标　引导前言——绿色饭店的核心就是提供绿色饭店产品　任务一 前厅销售产品及其定价原则　任务二 客房价格管理的方法与实施　案例分析　单元复习专题十 前厅部计划与评估管理　专题前瞻　学习目标　引导前言——如何做好前厅部经理　任务一 前厅部计划管理　任务二 前厅部评估管理　案例分析　单元复习专题十一 前厅部人力资源管理　专题前瞻　学习目标　引导前言——海尔的人力资源管理　任务一 前厅部员工的招聘与甄选管理　任务二 文化与员工的管理　任务三 员工的培训、审核以及激励　案例分析　单元复习

章节摘录

专题一　饭店前厅部概述　　任务一　现代饭店的分类和产权所属　　一、按接待对象分类
根据客源市场和接待对象可将饭店划分为：商务型饭店、长住型饭店、会议型饭店、度假型饭店、机场饭店、公寓式饭店、主题式饭店以及其他类型。
1.商务型饭店　　商务型饭店一般位于城市的中心地区，主要的功能是为了满足商务客人的生活和业务需要，要求设施和设备具有较高的舒适性，饭店的功能和结构也必须满足客人一定的炫耀性。
商务型饭店主要接待商务客人、旅游客人及因各种原因作短暂逗留的其他客人，适应性强，在饭店业中占有较大的比例。
同时根据商务类细分市场的需求，商务型饭店分为各种不同的星级，以满足不同客人的需求。
2.长住型饭店　　现代人口的移动性非常强，长住型饭店的出现和普及极大地满足了这部分客人的需要。
长住型饭店主要接待住宿时间较长，在当地短期工作或度假的客人或家庭。
饭店与宾客之间签定长期租约，建筑布局多采用家庭型，以套房为主，提供厨房设施，宾客可自理饮食。
长住型饭店服务亲切、周到、针对性强，饭店的组织、设施、管理较为简单，价格也相对优惠。
长住型饭店与套间饭店有些相似，但是客房通常都带有全套的厨房设施，这一点与全套间饭店不尽相同。
中国目前全套间饭店或者纯粹的长住型饭店尚不多见，但是有的饭店由于地理位置优异，被市场不自觉地选为长住型饭店。
这一类饭店专门为打算居住在饭店3天或以上的宾客设计，这些饭店的宾客一般都希望减少一些日常的服务项目，减少费用的同时可以增加宾客的舒适度。
有的长住型饭店不设行李服务和餐饮服务，客房服务也不是每天都进行的日常工作，但是可以提供一些自助式的服务项目，比如开放式的洗衣房。
整个的设计比较趋向于家居的模式。

第一图书网, tushu007.com

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