

<<前厅、客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅、客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787302111849

10位ISBN编号：7302111847

出版时间：2006-3

出版时间：清华大学出版社

作者：林璧属

页数：300

字数：453000

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、客房服务与管理>>

### 内容概要

本书采用在服务层面设置管理流程而在管理层面运用经验管理的方法来诠释饭店前厅、客房的管理问题。

全书共分三篇。

第一篇是饭店前厅、客房的服务流程设计；第二篇则根据前厅、客房涉及的业务，重点探讨如何进行有效的前厅、客房管理，包括客房服务、客房价格与销售、宾客投诉与质量、前厅、客房设计与环境管理诸问题；第三篇在介绍饭店收益管理原理与方法的基础上，把近三十年来国际上有关收益管理的最新研究进行了述评，旨在营造一种积极跟踪国际先进水平的气氛，培养学生的全球意识，同时也为饭店实际从业者提供某种发展思路或学习参考。

本书可作为高职高专的酒店管理专业教材，同时也可作为酒店从业者的参考手册。

## &lt;&lt;前厅、客房服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 饭店前厅与客房服务 第一章 饭店前厅服务 第一节 前厅部的地位与功能 第二节 前厅部预订服务 第三节 前厅部接待服务 第四节 前厅部大堂服务 第五节 前厅部总机与商务服务 本章小结 关键概念 复习思考题 本章参考文献 第二章 饭店客房服务 第一节 客房部的地位与工作任务 第二节 客房清洁服务 第三节 客房物品配备 本章小结 关键概念 复习思考题 本章参考文献 第三章 前厅账务服务 第一节 结账服务 第二节 宾客信用控制 第三节 账务处理与贵重物品保管 本章小结 关键概念 复习思考题 本章参考文献 第二篇 饭店前厅与客房服务管理 第四章 饭店客房价格管理 第一节 客房价格构成 第二节 客房定价方法与价格策略 第三节 客房价格管理 本章小结 关键概念 课堂讨论题 复习思考题 自测题 本章参考文献 第五章 饭店客房销售管理 第一节 客房销售策略 第二节 客房销售技巧 第三节 客房销售管理 本章小结 关键概念 课堂讨论题 复习思考题 自测题 本章参考文献 第六章 宾客投诉管理 第一节 宾客投诉类别分析 第二节 宾客投诉处理 第三节 宾客投诉管理 本章小结 关键概念 课堂讨论题 复习思考题 自测题 本章参考文献 第七章 饭店客房服务管理 第一节 客房服务类别 ..... 第八章 前厅、客房服务质量管理 第九章 前厅、客房设计与环境管理 第三篇 饭店收益管理研究 第十章 饭店收益管理与信息技术应用 第十一章 国外饭店收益管理研究的最新进展 后记

## <<前厅、客房服务与管理>>

### 编辑推荐

在中国，随着国内旅游经济的蓬勃发展和国外游客的增多，饭店业也在不断壮大，同时外资也开始注入资金参与进来。

但是，饭店不是出租房间、提供饮食那么简单，最重要的，能决胜于千里的还是管理。

那么，采用什么样的方法管理饭店？是采用经验管理，还是流程管理？采用经验管理是聘请具有丰富管理经验的职业经理人的管理模式，还是根据饭店投资决策者和现有饭店的经营水平设置适合当地水准的自我经验管理？

采取流程管理是在服务层面设置管理流程而在管理层面采用经验管理，还是设置完全建立在计算机辅助系统之上的流程管理？管理方法不同，构成饭店主体业务部门的前厅、客房的管理模式和管理过程也千差万别。

想要对酒店管理进一步了解吗？

书中给我们做出了最专业的解答！

<<前厅、客房服务与管理>>

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>