第一图书网, tushu007.com

<<饭店前厅运行与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅运行与管理>>

13位ISBN编号：9787302206736

10位ISBN编号：7302206732

出版时间：2009-9

出版时间：清华大学出版社

作者：韩军 编

页数：246

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

前言

随着旅游业的繁荣，旅游教育也同步发展。
同时，旅游教育的进步又促进了旅游业的发展。
旅游相关专业的教材也比较丰富，特别是饭店管理专业教材，由于各院校开设的旅游类专业，多数都是从饭店管理专业开始的，相应的教材比较成熟，品种和版本都比较多，其中也包括前厅与客房管理方面的教材。
本书在借鉴以往教材的基础上，编者结合多年从事饭店管理相关专业的教学管理经验和深入企业锻炼实践的收获，编写了这本《饭店前厅运行与管理》。
本书可作为高职高专院校饭店管理与相关专业的教学用书，也可以作为饭店管理人员和从业人员学习参考资料和培训用书。
本书遵循从原理到方法的逻辑编写，在基本结构系统科学的前提下，力图体现以下特点。
第一，针对性。
本书主要针对饭店管理及相关专业，将管理学的基本原理与饭店前厅业务管理有机地结合起来。
直接服务于人才培养目标的需要，具有更强的针对性。
第二，层次性。
本书是依据高职高专培养层次，理论内容坚持了“必须、够用”的原则，对企业管理学的原理和方法进行了适当的取舍，突出了职业岗位对相关理论知识的需要。
第三，实践性。
高职高专院校培养的是高素质应用型人才，相应的理论知识一定要转化为相应的能力，所以本书各章都设计安排了实践训练环节，把理论知识掌握融入实践活动当中，贯彻了学生能力和技能培养的教育教学观念。
第四，指导性。
本书的体例编排对教师和学生都有一定的指导性，特别是对教师如何有效地组织和开展课内课外的教学活动提供了思路，使教师在教学内容、教学方法和教学手段上都积极适应高素质技能应用型人才培养的需要，学生在教材体系的指导下也知道该如何学习理论知识和锻炼实践能力。
第五，时效性。
本书在编写过程中，还及时引入了旅游企业管理在实践中的新做法和研究中的新成果。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书针对高职高专饭店管理及相关专业的教学需要，遵循从原理到方法的思路，将管理学的基本原理与饭店前厅业务管理有机结合，系统介绍了饭店前厅管理的各个方面，包括前厅概述、客房预订、大厅服务、总台接待、前厅销售管理、前厅信息管理、宾客关系管理、前厅服务质量管理、房价管理和前厅管理人员等内容，并在每章中安排实践训练环节，以培养学生的应用技能。

本书适合高职高专饭店管理及相关专业作为教材使用，同时适合饭店从业人员参考。

<<饭店前厅运行与管理>>

书籍目录

第1章　前厅概述 1.1　前厅部的地位和主要任务　1.1.1 前厅部的地位和作用　1.1.2　前厅部的工作特点　1.1.3　前厅部的主要任务　1.1.4　前厅部的工作要求　1.1.5　前厅部员工应注意的事项 1.2　前厅部的组织机构及主要岗位职责　1.2.1 前厅部机构设置的原则　1.2.2　前厅部组织机构图　1.2.3　前厅部主要部门业务简介　1.2.4　前厅部各主要岗位的职责 1.3　前厅部管理沟通　1.3.1 前厅部内部沟通　1.3.2　接待处与客房预订处的沟通协调　1.3.3　接待处与收银处的沟通协调　1.3.4 大厅服务处与接待处的沟通　1.3.5　预订处与大厅服务处的沟通 1.4　饭店大堂的设计与功能布局　1.4.1 饭店大堂的风格类型　1.4.2　饭店大堂设计依据　1.4.3 大堂设计原则　1.4.4　饭店大堂设计应具备的具体条件　1.4.5　前厅布局 1.5　饭店前厅部经理　1.5.1　前厅部经理的职能　1.5.2　前厅部经理与其他部门经理的关系　1.5.3　前厅部经理的工作分析与“工作描述” 本章小结 复习思考 实践训练 课后阅读第2章　客房预订 2.1　预订的意义　2.1.1　保证客人的入住需要　2.1.2　促进饭店的销售工作　2.1.3　协调饭店内部工作，保证工作的质量和效率　2.1.4　提高饭店的知名度和形象 2.2　预订的渠道、方式与种类　2.2.1　客房预订的渠道　2.2.2　客房预订的方式　2.2.3　预订的种类 2.3　预订受理与收益管理　2.3.1　预订受理的程序　2.3.2 预订的失约行为的情形及原因　2.3.3　预订失约行为的处理与控制　2.3.4　预订与收益管理 本章小结 复习思考 实践训练 课后阅读第3章　大厅服务 3.1　门童及行李服务　3.1.1 门童的素质要求　3.1.2 岗位职责　3.1.3 门童迎送宾客服务程序　3.1.4 门童的其他工作　3.1.5　行李服务　3.1.6　行李部员工的工作职责　3.1.7　行李部员工的素质要求　3.1.8　行李搬运服务的注意事项　3.1.9　行李服务程序　3.1.10　换房行李服务　3.1.11　行李寄存服务　……第4章　总台接待第5章　前厅销售管理第6章　前厅信息管理第7章　宾客关系管理第8章　前厅服务质量管理第9章　房价管理第10章　前厅管理人员参考文献

章节摘录

第1章 前厅概述　1.1 前厅部的地位和主要任务　1.1.3 前厅部的主要任务　1.销售客厅
前厅部的首要工作任务就是销售客房。
在参与饭店的市场调研与市场预测、参与房价及促销计划制订的基础上，配合销售部进行宣传促销活动，主要是负责开展客房预订业务，掌握并控制客房出租状况，为宾客办理登记人住手续，安排住房并确定房价，在饭店总体销售计划的指导和管理下，具体完成未预订客房的销售和已预订散客的实际销售手续。
2.提供各类综合服务　前厅是对客服务的集中点，担负着为宾客服务的各项工作，如门厅迎送服务、问讯服务、投诉处理、为客人提供行李搬运、出租车服务、邮电服务等。
3.联络和协调对客服务　前厅是沟通饭店与客户的桥梁，它根据客人的要求，保持与饭店各部门之间的有效联系，与其密切配合，及时传输有关客务信息，协调涉及多个部门的宾客事务，保证对客服务的准确、高效，为饭店树立良好形象。
4.管理客账　前厅部还是饭店业务运行过程中的财务处理中心，主要是要做好宾客账单的管理工作。
一般来说，前厅须为住店客户分别建立账户，根据各营业部门转来的客账资料，及时记录宾客在住店期间的各项用款，且进行每日核计、累加，保证账目的准确，以求在宾客离店前为其顺畅地办理结账事宜。

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